

社會保障基金

2023 年服務滿意度調查結果

1. 調查簡介

按照《公共服務及組織績效評審制度》關於“收集服務對象意見機制”指引的規定，公共部門應就所推行的服務設立收集服務對象意見的機制，從而掌握服務對象的意見，以達致持續改善服務。基此，社會保障基金就 24 項對外服務進行滿意度調查，以作為績效評審制度中收集市民意見回饋的措施，透過收集市民對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

為提高調查的全面性及客觀性，是次問卷調查同時採用實地面訪及網上電子問卷，並以不記名方式進行。透過前台接待人員於協助服務對象完成有關服務後，針對各附屬單位不同的服務進行意見收集。此外，服務使用者亦可透過填寫社會保障基金網上電子問卷對各類服務提出意見。為了讓受訪者能夠清晰且容易掌握問卷的評分標度，問卷答案的標度以五分制為量度標準(1 分：極不滿意；2 分：不滿意；3 分：一般／可以接受；4 分：滿意；5 分：極滿意)。

2. 調查結果

一般公共服務				
回收有效問卷數		408		
調查因素	分項內容	滿意度 平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.53	4.52	0.52
	服務態度		4.54	0.52
環境及 配套設施	方便程度	4.41	4.43	0.58
	場所硬件及配套		4.42	0.60
	場所支援措施		4.38	0.59
程序手續	服務效率	4.45	4.44	0.62
	手續便捷度		4.45	0.60
服務資訊	資訊的便捷度	4.32	4.33	0.61

一般公共服務				
回收有效問卷數		408		
調查因素	分項內容	滿意度 平均數	分項得分	標準差
	資訊的準確性		4.33	0.61
	資訊的詳實性		4.31	0.65
服務保證	服務承諾全面性	4.29	4.28	0.67
	服務承諾指標滿意度		4.29	0.66
電子服務	電子服務易用性	4.28	4.27	0.66
	電子服務安全性		4.32	0.64
	電子服務覆蓋度		4.26	0.69
績效信息	信息內容的足夠度	4.29	4.29	0.65
	信息發放的渠道		4.28	0.65
服務整合	跨部門程序優化	4.27	4.27	0.66

福利性公共服務				
回收有效問卷數		417		
調查因素	分項內容	滿意度 平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.56	4.54	0.61
	服務態度		4.58	0.58
環境及 配套設施	方便程度	4.48	4.49	0.57
	場所硬件及配套		4.48	0.54
	場所支援措施		4.48	0.54
程序手續	服務效率	4.47	4.47	0.66
	手續便捷度		4.46	0.64
服務資訊	資訊的便捷度	4.37	4.38	0.65
	資訊的準確性		4.38	0.62
	資訊的詳實性		4.35	0.63
服務保證	服務承諾全面性	4.35	4.35	0.69
	服務承諾指標滿意度		4.34	0.68
電子服務	電子服務易用性	4.33	4.34	0.69
	電子服務安全性		4.33	0.66
	電子服務覆蓋度		4.33	0.68
績效信息	信息內容的足夠度	4.37	4.37	0.61
	信息發放的渠道		4.37	0.61
服務整合	跨部門程序優化	4.34	4.34	0.63

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查中，有 17 名受訪者對社會保障基金的服務給予共 51 項意見，涉及一般公共服務（A 類）的意見有 5 項（9.8%），涉及福利性公共服務（C 類）的意見有 46 項（90.2%）。其中對“電子服務”的意見最多，佔總數的 19.6%。對“程序手續”、“服務保證”提出的意見均佔總數 15.7%，意見表示社會保障基金在相關方面可持續優化。共有 5 項意見屬正面評價，對社會保障基金職員服務態度和電子服務表示認可。

為此，社會保障基金將繼續加強電子政務服務的建設工作，並持續優化各項的行政手續，為市民提供更便捷的服務。

4. 改善措施及建議

4.1 程序手續

是次調查中亦收集到市民反映疾病津貼審批需時的相應問題，由於自 2022 年底至 2023 年初，因疫情關係，本基金收到逾 7 萬份疾病津貼申請（是 2022 年疾病津貼全年申請的 60 多倍），為此，在不影響日常運作的前提下，社會保障基金除適當地調動更多人手外，亦積極與相關職能部門合作，以更便捷的程序核實疾病津貼申請人所提交的文件，包括患病證明，有序地審批上述的申請。

此外，社保制度的兩金五津共 7 項給付申請現時可全面透過“一戶通”辦理，申請人只要根據提示簡單填寫資料和操作，確認所有資料無誤後，即可線上提交申請，方便快捷。如需補交資料，系統會於“通知”中作出提醒，申請人也可隨時於“我的辦事”查看申請進度。

4.2 服務資訊

有受訪者建議發短訊提示僱主交外僱費，而事實上，倘僱主有向社會保障基金登記有效的流動電話號碼，社會保障基金會於供款月向僱主發出提醒繳款的短訊通知。

4.3 電子服務

有意見表示希望沒有申請電子申報的僱主可透過自動轉帳繳納強制性制度供款。現時使用紙本憑單的僱主，倘當季僱員任職情況沒有變動，已可透過網上銀行、“一戶通”或“商社通”等電子平台繳納款項；如僱員有變動情況則需到臨社會保障基金服務點作出申報及繳款。

4.4 服務整合

關於店舖轉移服務，有意見表示希望社會保障基金可與其他部門溝通，免除市民奔波，亦有意見指出社會保障基金與財政局申報入職及離職的手續未能互聯。

隨着“商社通”於2024年1月9日推出，社會保障基金同步上線四項僱主常用服務，包括與財政局合作的“入職及離職申報”、“散工僱員每月供款資料申報”、“繳納社保款項”，以及“央積金僱主帳戶查詢”。

僱主在電腦或手機以實體使用者帳戶登入“商社通”電子平台，可一次性同時辦理財政局職業稅申報、社會保障基金本地僱員入職和離職申報，以及具期限勞動合同（散工）僱員每月供款資料申報，同時，在申報後可於同一平台內查閱及下載僱員相關資料，並透過各電子支付工具進行繳款。

5. 滿意度調查趨勢分析

由於績效評審制度“收集服務對象意見機制”新指引調整了滿意度調查問卷的調查因素及分項內容，社會保障基金於2023年起採用了新的滿意度調查問卷，故2022年與2023年的項目內容並不完全一致，只作參考性比較。

5.1 整體服務比較（A類及C類）

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年		與2022年滿意度平均數比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
人員服務	服務主動性	4.60	4.61	4.58	4.58	4.53	4.55	-0.03
	服務態度	4.62		4.58		4.56		
環境及配套設施	方便程度	4.50	4.47	4.48	4.43	4.47	4.45	+0.02
	場所硬件及配套	4.45		4.42		4.45		
	場所支援措施	4.45		4.40		4.43		
程序手續	服務效率	4.51	4.51	4.47	4.47	4.46	4.46	-0.01
	手續便捷度	-		-		4.45		
服務資訊	資訊的便捷度	4.38	4.39	4.34	4.34	4.35	4.35	+0.01
	資訊的準確性	4.40		4.34		4.36		
	資訊的詳實性	-		-		4.33		
服務保證	服務承諾全面性	4.35	4.36	4.37	4.38	4.31	4.32	-0.06
	服務承諾指標滿意度	4.36		4.38		4.32		
電子服務	電子服務易用性	-	4.28	-	4.28	4.31	4.31	+0.03
	電子服務安全性	4.28		4.28		4.33		
	電子服務覆蓋度	-		-		4.29		
績效信息	信息內容的足夠度	4.30	4.30	4.33	4.33	4.33	4.33	-
	信息發放的渠道	-		-		4.33		
服務整合	跨部門程序優化	4.36	4.36	4.37	4.37	4.30	4.30	-0.07

2023年社會保障基金整體服務（A類及C類）的各項調查因素評分出現輕微調整，幅度介乎於負0.07分至0.03分之間，其中“服務整合”下調0.07分，“電子服務”上升0.03分。調查結果反映市民較過去更關注跨部門服務流程的理順和優化，同時對社會保障基金的電子服務工作給予更肯定的評價。社會保障基金將評估有關意見及作出相應優化，提升服務水平，為市民帶來更優質的服務。

5.2 一般公共服務（A類）

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年		與2022年滿意度平均數比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
人員服務	服務主動性	4.54	4.56	4.64	4.65	4.52	4.53	-0.12
	服務態度	4.57		4.65		4.54		
環境及配套設施	方便程度	4.47	4.42	4.53	4.48	4.43	4.41	-0.07
	場所硬件及配套	4.41		4.46		4.42		
	場所支援措施	4.39		4.46		4.38		
程序手續	服務效率	4.45	4.45	4.51	4.51	4.44	4.45	-0.06
	手續便捷度	-		-		4.45		
服務資訊	資訊的便捷度	4.32	4.33	4.40	4.40	4.33	4.32	-0.08
	資訊的準確性	4.34		4.40		4.33		
	資訊的詳實性	-		-		4.31		
服務保證	服務承諾全面性	4.32	4.33	4.43	4.45	4.28	4.29	-0.16
	服務承諾指標滿意度	4.33		4.46		4.29		
電子服務	電子服務易用性	-	4.24	-	4.36	4.27	4.28	-0.08
	電子服務安全性	4.24		4.36		4.32		
	電子服務覆蓋度	-		-		4.26		
績效信息	信息內容的足夠度	4.26	4.26	4.42	4.42	4.29	4.29	-0.13
	信息發放的渠道	-		-		4.28		
服務整合	跨部門程序優化	4.34	4.34	4.43	4.43	4.27	4.27	-0.16

在一般公共服務（A類）方面，與2022年相比，各項調查因素的評分略有下跌，幅度介乎負0.06分至負0.16分之間。其中，跌幅首三位的調查因素為“服務保證”、“服務整合”（均下跌0.16分），以及“績效信息”（下跌0.13分）。

5.3 福利性公共服務（C類）

調查因素	分項內容	2021年		2022年		2023年		與2022年滿意度平均數比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
人員服務	服務主動性	4.65	4.66	4.51	4.51	4.54	4.56	+0.05
	服務態度	4.67		4.51		4.58		
環境及配套設施	方便程度	4.53	4.51	4.43	4.38	4.49	4.48	+0.10
	場所硬件及配套	4.50		4.38		4.48		
	場所支援措施	4.50		4.34		4.48		
程序手續	服務效率	4.56	4.56	4.42	4.42	4.47	4.47	+0.05
	手續便捷度	-		-		4.46		
服務資訊	資訊的便捷度	4.44	4.46	4.27	4.28	4.38	4.37	+0.09
	資訊的準確性	4.47		4.28		4.38		
	資訊的詳實性	-		-		4.35		
服務保證	服務承諾全面性	4.38	4.39	4.30	4.30	4.35	4.35	+0.05
	服務承諾指標滿意度	4.39		4.29		4.34		
電子服務	電子服務易用性	-	4.33	-	4.20	4.34	4.33	+0.13
	電子服務安全性	4.33		4.20		4.33		
	電子服務覆蓋度	-		-		4.33		
績效信息	信息內容的足夠度	4.34	4.34	4.23	4.23	4.37	4.37	+0.14
	信息發放的渠道	-		-		4.37		
服務整合	跨部門程序優化	4.39	4.39	4.31	4.31	4.34	4.34	+0.03

在福利性公共服務（C類）方面，與2022年相比，各項調查因素的評分均出現升幅，幅度介乎0.03分至0.14分之間。在各項調查因素中，以“績效信息”評分升幅最大，較去年上調0.14分；其次是“電子服務”及“環境及配套設施”，則分別上調了0.13分及0.10分。