



退休基金會 2017 年度服務滿意度調查總結報告

1. 調查目的

按照《服務承諾認可制度》關於“收集服務對象的意見”規定，本會於 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，就 2017 年度「退休及撫卹制度」（簡稱舊制）、「公務人員公積金制度」（簡稱新制）共 27 項的服務承諾項目進行滿意度調查，作為服務承諾認可制度中收集服務對象意見回饋的措施，透過收集服務對象對服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善之目的。

2. 調查計劃內容概要

2.1 調查計劃

調查間距：持續收集；

調查期間：2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

2.2 調查範圍

調查標的：27 個服務承諾項目(舊制 23 個、新制 4 個)；

調查對象：2017 年內辦理上述服務的使用者。

2.3 調查方法

調查方法：透過面訪及網上電子問卷兩種方式，邀請受訪者填寫不記名問卷，從而收集服務對象的意見。

2.4 問卷設計

調查因素：包括方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾以及整體服務 9 個調查因素。

問卷設置：採用「十分滿意、滿意、可以接受/一般、不滿意、十分不滿意」評分標準，最高 5 分，最低 1 分，同時亦

提供拒答/不適用選項，並預留空白位置讓受訪者填寫意見。

3. 服務滿意度調查結果

1. 一般公共服務				
回收有效問卷數			376 份	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.115	4.133	0.363
	服務地點		4.197	0.418
	聯絡方法		4.016	0.178
員工服務	服務態度	4.190	4.215	0.418
	專業程度		4.218	0.420
	服務效率		4.146	0.361
	服務主動性		4.181	0.393
環境設備	舒適程度	4.116	4.170	0.397
	設施配置		4.061	0.271
內部流程	等候時間	4.169	4.194	0.416
	簡捷程度		4.221	0.434
	公平性		4.093	0.317
服務效果	符合使用目的	4.215	4.215	0.431
服務資訊	資訊公開	4.117	4.109	0.337
	資訊正確		4.125	0.362
電子服務	範圍足夠性	4.096	4.049	0.253
	滿意程度		4.179	0.384
服務承諾	範圍足夠性	4.117	4.080	0.299
	指標滿意度		4.149	0.378
	指標清晰度		4.122	0.352
整體服務	整體服務滿意度	4.181	4.181	0.406

2. 審批性公共服務				
回收有效問卷數			430 份	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.082	4.081	0.282
	服務地點		4.147	0.361
	聯絡方法		4.019	0.152
員工服務	服務態度	4.143	4.168	0.374
	專業程度		4.175	0.380
	服務效率		4.103	0.304
	服務主動性		4.126	0.332
環境設備	舒適程度	4.091	4.138	0.352
	設施配置		4.044	0.217
內部流程	等候時間	4.126	4.149	0.357
	簡捷程度		4.163	0.382
	公平性		4.065	0.247
服務效果	符合使用目的	4.152	4.152	0.359
服務資訊	資訊公開	4.083	4.072	0.268
	資訊正確		4.093	0.291
電子服務	範圍足夠性	4.051	4.028	0.181
	滿意程度		4.099	0.300
服務承諾	範圍足夠性	4.073	4.040	0.207
	指標滿意度		4.096	0.294
	指標清晰度		4.084	0.286
整體服務	整體服務滿意度	4.086	4.086	0.289

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數			256 份	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.082	4.094	0.292
	服務地點		4.125	0.331
	聯絡方法		4.027	0.163
員工服務	服務態度	4.134	4.148	0.356
	專業程度		4.152	0.360
	服務效率		4.106	0.309
	服務主動性		4.129	0.336
環境設備	舒適程度	4.078	4.113	0.318
	設施配置		4.043	0.203
內部流程	等候時間	4.120	4.133	0.340
	簡捷程度		4.148	0.356
	公平性		4.078	0.269
服務效果	符合使用目的	4.230	4.230	0.422
服務資訊	資訊公開	4.098	4.090	0.287
	資訊正確		4.105	0.308
電子服務	範圍足夠性	4.070	4.038	0.192
	滿意程度		4.132	0.340
服務承諾	範圍足夠性	4.090	4.066	0.249
	指標滿意度		4.094	0.292
	指標清晰度		4.109	0.313
整體服務	整體服務滿意度	4.199	4.199	0.400

4. “普遍意見”的分析、改善措施及建議

透過本次滿意度調查所收集到的“普遍意見”，本會已適時檢討並作改善如下：

序號	分類	意見內容	跟進及處理情況
1	資訊正確	網頁內“定期金支付日期”未有適時更新	本會已即時更新網頁內“定期金支付日期”
2		辦理新退休手續時才知悉其退休卷宗還未到達本會，以致未能辦理相關手續	本會將加強與較遲送交卷宗之部門溝通，使退休卷宗能在退休人士報到前已交到本會
3	資訊公開	有關申請孫輩家庭津貼的條件欠缺宣傳	根據法律規定，以家庭津貼的受益對象與申請人的親屬關係及供養情況而作為審批的依據，沒有為申請孫輩家庭津貼作特定宣傳，而有關的法例及辦理手續，本會已於網上公佈及設立電話熱線供查詢
4	設施配置	接待處欠缺飲水機	意見反映期間因適逢飲水機需作維修，而有需要的人士使可用其他飲水機
5	讚揚	讚賞本會無需等候已獲接待	---

而為更有效協調前台工作及能對服務使用者提出的意見作適時的回應，本會已增加人力資源協調有關的工作及透過電子化措施優化有關的系統，為本會的服務使用者提供更優質及快捷的服務。

此外，本會將配合澳門特別行政區政府公共服務網絡的構建，繼續與民政總署合作，將本會《退休及撫卹金制度》及《公務人員公積

金制度》的 23 項代辦服務地點再進一步擴展至本澳其他更多合適的地點。

本會將持續收集及跟進服務使用者的意見，並適時作出跟進及完善。

5. 滿意度調查趨勢分析(與去年比較)

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2016 年(去年)		2017 年(本年)		與去年比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
方便程度	服務時間	4.024	4.025	4.133	4.115	+0.090
	服務地點	4.027		4.197		
	聯絡方法	4.024		4.016		
員工服務	服務態度	4.067	4.063	4.215	4.190	+0.127
	專業程度	4.071		4.218		
	服務效率	4.051		4.146		
	服務主動性	4.063		4.181		
環境設備	舒適程度	4.020	4.022	4.170	4.116	+0.094
	設施配置	4.024		4.061		
內部流程	等候時間	4.024	4.031	4.194	4.169	+0.138
	簡捷程度	4.039		4.221		
	公平性	4.031		4.093		
服務效果	符合使用目的	4.290	4.290	4.215	4.215	-0.075
服務資訊	資訊公開	4.027	4.029	4.109	4.117	+0.088
	資訊正確	4.031		4.125		
電子服務	範圍足夠性	4.027	4.028	4.049	4.096	+0.068
	滿意程度	4.030		4.179		
服務承諾	範圍足夠性	4.024	4.024	4.080	4.117	+0.093
	指標滿意度	4.024		4.149		
	指標清晰度	4.024		4.122		
整體服務	整體服務滿意度	4.329	4.329	4.181	4.181	-0.148

5.2 審批性公共服務

調查因素	分項內容	2016年(去年)		2017年(本年)		與去年比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
方便程度	服務時間	4.011	4.021	4.081	4.082	+0.061
	服務地點	4.045		4.147		
	聯絡方法	4.007		4.019		
員工服務	服務態度	4.060	4.053	4.168	4.143	+0.090
	專業程度	4.060		4.175		
	服務效率	4.038		4.103		
	服務主動性	4.053		4.126		
環境設備	舒適程度	4.011	4.009	4.138	4.091	+0.082
	設施配置	4.008		4.044		
內部流程	等候時間	4.008	4.023	4.149	4.126	+0.103
	簡捷程度	4.049		4.163		
	公平性	4.011		4.065		
服務效果	符合使用目的	4.150	4.150	4.152	4.152	+0.002
服務資訊	資訊公開	4.000	4.004	4.072	4.083	+0.079
	資訊正確	4.007		4.093		
電子服務	範圍足夠性	4.000	4.003	4.028	4.051	+0.048
	滿意程度	4.012		4.099		
服務承諾	範圍足夠性	4.008	4.021	4.040	4.073	+0.062
	指標滿意度	4.011		4.096		
	指標清晰度	4.015		4.084		
整體服務	整體服務滿意度	4.188	4.188	4.086	4.086	-0.102

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2016年(去年)		2017年(本年)		與去年比較
		分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	
方便程度	服務時間	4.030	4.022	4.094	4.082	+0.060
	服務地點	4.030		4.125		
	聯絡方法	4.007		4.027		
員工服務	服務態度	4.052	4.043	4.148	4.134	+0.091
	專業程度	4.052		4.152		
	服務效率	4.037		4.106		
	服務主動性	4.030		4.129		
環境設備	舒適程度	4.015	4.007	4.113	4.078	+0.071
	設施配置	4.000		4.043		
內部流程	等候時間	4.015	4.020	4.133	4.120	+0.100
	簡捷程度	4.030		4.148		
	公平性	4.015		4.078		
服務效果	符合使用目的	4.178	4.178	4.230	4.230	+0.052
服務資訊	資訊公開	4.007	4.011	4.090	4.098	+0.087
	資訊正確	4.015		4.105		
電子服務	範圍足夠性	4.008	4.006	4.038	4.070	+0.064
	滿意程度	4.000		4.132		
服務承諾	範圍足夠性	4.007	4.007	4.066	4.090	+0.083
	指標滿意度	4.007		4.094		
	指標清晰度	4.008		4.109		
整體服務	整體服務滿意度	4.172	4.172	4.199	4.199	+0.027