



## 退休基金會 2018 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 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，就 2018 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：2018 年 1 月 1 日至 2018 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：2018 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			361 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	4.177	4.241	0.428
	服務地點		4.252	0.435
	聯絡方法		4.039	0.193
員工服務	服務態度	4.224	4.294	0.456
	專業程度		4.241	0.428
	服務效率		4.252	0.435
	服務主動性		4.111	0.314
環境設備	舒適程度	4.145	4.247	0.438
	設施配置		4.044	0.219
內部流程	等候時間	4.211	4.280	0.450
	簡捷程度		4.274	0.447
	公平性		4.080	0.272
服務效果	符合使用目的	4.050	4.050	0.218
服務資訊	資訊公開	4.125	4.163	0.370
	資訊正確		4.086	0.281
電子服務	範圍足夠性	4.055	4.047	0.213
	滿意程度		4.066	0.248
服務承諾	範圍足夠性	4.157	4.166	0.373
	指標滿意度		4.230	0.421
	指標清晰度		4.075	0.263
整體服務	整體服務滿意度	4.080	4.080	0.272

2. 審批性公共服務				
回收有效問卷數			333 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	4.155	4.207	0.413
	服務地點		4.219	0.429
	聯絡方法		4.039	0.223
員工服務	服務態度	4.193	4.237	0.433
	專業程度		4.231	0.429
	服務效率		4.192	0.402
	服務主動性		4.111	0.324
環境設備	舒適程度	4.135	4.204	0.411
	設施配置		4.066	0.272
內部流程	等候時間	4.170	4.222	0.424
	簡捷程度		4.225	0.425
	公平性		4.063	0.267
服務效果	符合使用目的	4.051	4.051	0.246
服務資訊	資訊公開	4.113	4.153	0.377
	資訊正確		4.072	0.281
電子服務	範圍足夠性	4.048	4.039	0.224
	滿意程度		4.064	0.286
服務承諾	範圍足夠性	4.143	4.157	0.372
	指標滿意度		4.205	0.412
	指標清晰度		4.066	0.261
整體服務	整體服務滿意度	4.057	4.057	0.257

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數			167 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	4.138	4.192	0.395
	服務地點		4.192	0.395
	聯絡方法		4.030	0.171
員工服務	服務態度	4.175	4.210	0.408
	專業程度		4.210	0.408
	服務效率		4.186	0.390
	服務主動性		4.096	0.295
環境設備	舒適程度	4.120	4.192	0.395
	設施配置		4.048	0.214
內部流程	等候時間	4.156	4.216	0.412
	簡捷程度		4.192	0.395
	公平性		4.060	0.238
服務效果	符合使用目的	4.048	4.048	0.214
服務資訊	資訊公開	4.096	4.114	0.318
	資訊正確		4.078	0.269
電子服務	範圍足夠性	4.053	4.042	0.201
	滿意程度		4.071	0.259
服務承諾	範圍足夠性	4.118	4.120	0.326
	指標滿意度		4.198	0.399
	指標清晰度		4.036	0.187
整體服務	整體服務滿意度	4.078	4.078	0.269

#### 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”只有如下一項：

序號	分類	意見內容	跟進及處理情況
1	讚揚	讚賞本會借貸手續簡單快捷	本會已將有關讚揚與前台同事分享，並鼓勵保持應有的服務水準。 另外，為更好地回應關於貸款的查詢，已向前台同事講解，以及相關資料的查找方法，以便他們更專業地提供服務。

而為更有效對服務使用者提出的意見作適時的回應，本會已透過內部電子化措施提升回應的效率。此外，推出申請進度查詢系統，部份服務的使用者已可透過系統查詢申請進度，其餘服務將分階段開放予服務使用者使用。

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，繼續探討將本會《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	2017 年(去年)		2018 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	4.133	4.115	4.241	4.177	+0.062
	服務地點	4.197		4.252		
	聯絡方法	4.016		4.039		
員工服務	服務態度	4.215	4.190	4.294	4.224	+0.034
	專業程度	4.218		4.241		
	服務效率	4.146		4.252		
	服務主動性	4.181		4.111		
環境設備	舒適程度	4.170	4.116	4.247	4.145	+0.029
	設施配置	4.061		4.044		
內部流程	等候時間	4.194	4.169	4.280	4.211	+0.042
	簡捷程度	4.221		4.274		
	公平性	4.093		4.080		
服務效果	符合使用目的	4.215	4.215	4.050	4.050	-0.165
服務資訊	資訊公開	4.109	4.117	4.163	4.125	+0.008
	資訊正確	4.125		4.086		
電子服務	範圍足夠性	4.049	4.096	4.047	4.055	-0.041
	滿意程度	4.179		4.066		
服務承諾	範圍足夠性	4.080	4.117	4.166	4.157	+0.040
	指標滿意度	4.149		4.230		
	指標清晰度	4.122		4.075		
整體服務	整體服務滿意度	4.181	4.181	4.080	4.080	-0.101

## 5.2 審批性公共服務

調查因素	分項內容	2017年(去年)		2018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	4.081	4.082	4.207	4.155	+0.073
	服務地點	4.147		4.219		
	聯絡方法	4.019		4.039		
員工服務	服務態度	4.168	4.143	4.237	4.193	+0.050
	專業程度	4.175		4.231		
	服務效率	4.103		4.192		
	服務主動性	4.126		4.111		
環境設備	舒適程度	4.138	4.091	4.204	4.135	+0.044
	設施配置	4.044		4.066		
內部流程	等候時間	4.149	4.126	4.222	4.170	+0.044
	簡捷程度	4.163		4.225		
	公平性	4.065		4.063		
服務效果	符合使用目的	4.152	4.152	4.051	4.051	-0.101
服務資訊	資訊公開	4.072	4.083	4.153	4.113	+0.030
	資訊正確	4.093		4.072		
電子服務	範圍足夠性	4.028	4.051	4.039	4.048	-0.003
	滿意程度	4.099		4.064		
服務承諾	範圍足夠性	4.040	4.073	4.157	4.143	+0.070
	指標滿意度	4.096		4.205		
	指標清晰度	4.084		4.066		
整體服務	整體服務滿意度	4.086	4.086	4.057	4.057	-0.029

### 5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2017年(去年)		2018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	4.094	4.082	4.192	4.138	+0.056
	服務地點	4.125		4.192		
	聯絡方法	4.027		4.030		
員工服務	服務態度	4.148	4.134	4.210	4.175	+0.041
	專業程度	4.152		4.210		
	服務效率	4.106		4.186		
	服務主動性	4.129		4.096		
環境設備	舒適程度	4.113	4.078	4.192	4.120	+0.042
	設施配置	4.043		4.048		
內部流程	等候時間	4.133	4.120	4.216	4.156	+0.036
	簡捷程度	4.148		4.192		
	公平性	4.078		4.060		
服務效果	符合使用目的	4.230	4.230	4.048	4.048	-0.182
服務資訊	資訊公開	4.090	4.098	4.114	4.096	-0.002
	資訊正確	4.105		4.078		
電子服務	範圍足夠性	4.038	4.070	4.042	4.053	-0.017
	滿意程度	4.132		4.071		
服務承諾	範圍足夠性	4.066	4.090	4.120	4.118	+0.028
	指標滿意度	4.094		4.198		
	指標清晰度	4.109		4.036		
整體服務	整體服務滿意度	4.199	4.199	4.078	4.078	-0.121