



退休基金會

2020 年度服務滿意度調查總結報告

1. 調查目的

本會於 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，就 2020 年度《公務人員公積金制度》(簡稱新制)、《退休及撫卹金制度》(簡稱舊制)共 27 項的服務承諾項目進行服務滿意度調查，作為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：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

2.2 調查範圍

調查標的：27 個服務承諾項目(新制 4 個、舊制 23 個)；

調查對象：2020 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，邀請服務使用者填寫不記名問卷，從而收集服務對象的意見。

2.4 問卷設計¹

調查因素：包括人員服務、環境、配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合以及整體服務 10 個調查因素，當中共涉及 33 個分項內容。

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。

¹ 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”指引規定的問卷內容。

3. 服務滿意度調查結果

1. 一般公共服務				
回收有效問卷數			303 份	
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	4.590	4.667	0.472
	專業程度		4.663	0.473
	儀表外觀		4.644	0.480
	服務態度		4.386	0.488
環境	方便程度	4.073	4.083	0.276
	環境舒適度		4.063	0.243
配套設施	硬件設備	4.302	4.343	0.476
	清晰指示		4.383	0.487
	場所配套		4.366	0.483
	場所安全性		4.142	0.350
	場所支援性措施		4.274	0.447
程序手續	流程順暢	4.365	4.413	0.493
	服務效率		4.449	0.498
	服務效果		4.393	0.489
	公平性		4.205	0.404
服務資訊	足夠性	4.204	4.248	0.432
	取得資訊的便捷性		4.271	0.445
	取得資訊的準確性		4.261	0.440
	取得資訊的實用性		4.165	0.372
	資訊的保密性		4.076	0.265
服務保證	服務承諾全面性	4.177	4.218	0.413
	服務承諾指標明確性		4.218	0.413
	服務承諾指標滿意度		4.201	0.402
	表達意見的渠道		4.069	0.254

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
電子服務	電子服務需要性	4.149	4.179	0.384
	電子服務方便性		4.193	0.395
	電子服務安全性		4.193	0.395
	電子服務足夠性		4.120	0.325
	電子服務交流渠道足夠性		4.060	0.238
績效信息	足夠性	4.097	4.139	0.346
	信息的開放性		4.056	0.231
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.056	4.056	0.231
整體服務	整體服務滿意度	4.059	4.059	0.237

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
人員服務	服務主動性	4.514	4.601	0.491
	專業程度		4.601	0.491
	儀表外觀		4.586	0.493
	服務態度		4.267	0.443
環境	方便程度	4.033	4.036	0.187
	環境舒適度		4.030	0.171
配套設施	硬件設備	4.261	4.309	0.469
	清晰指示		4.357	0.480
	場所配套		4.348	0.483
	場所安全性		4.078	0.269
	場所支援性措施		4.210	0.408
程序手續	流程順暢	4.254	4.279	0.449
	服務效率		4.318	0.467
	服務效果		4.288	0.454
	公平性		4.129	0.336

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務資訊	足夠性	4.154	4.189	0.392
	取得資訊的便捷性		4.213	0.410
	取得資訊的準確性		4.201	0.402
	取得資訊的實用性		4.120	0.326
	資訊的保密性		4.048	0.214
服務保證	服務承諾全面性	4.125	4.144	0.352
	服務承諾指標明確性		4.168	0.375
	服務承諾指標滿意度		4.153	0.361
	表達意見的渠道		4.033	0.179
電子服務	電子服務需要性	4.097	4.120	0.326
	電子服務方便性		4.136	0.343
	電子服務安全性		4.136	0.343
	電子服務足夠性		4.072	0.259
	電子服務交流渠道足夠性		4.021	0.144
績效信息	足夠性	4.047	4.072	0.259
	信息的開放性		4.021	0.144
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.021	4.021	0.144
整體服務	整體服務滿意度	4.018	4.018	0.133

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數			196 份	
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	4.510	4.577	0.495
	專業程度		4.592	0.493
	儀表外觀		4.551	0.499
	服務態度		4.321	0.468
環境	方便程度	4.026	4.031	0.173
	環境舒適度		4.020	0.142

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
配套設施	硬件設備	4.216	4.265	0.443
	清晰指示		4.311	0.464
	場所配套		4.270	0.445
	場所安全性		4.071	0.258
	場所支援性措施		4.163	0.371
程序手續	流程順暢	4.269	4.327	0.470
	服務效率		4.327	0.470
	服務效果		4.286	0.453
	公平性		4.138	0.346
服務資訊	足夠性	4.147	4.189	0.392
	取得資訊的便捷性		4.204	0.404
	取得資訊的準確性		4.184	0.388
	取得資訊的實用性		4.112	0.316
	資訊的保密性		4.046	0.210
服務保證	服務承諾全面性	4.119	4.153	0.361
	服務承諾指標明確性		4.173	0.380
	服務承諾指標滿意度		4.133	0.340
	表達意見的渠道		4.015	0.123
電子服務	電子服務需要性	4.095	4.129	0.336
	電子服務方便性		4.134	0.342
	電子服務安全性		4.124	0.330
	電子服務足夠性		4.057	0.232
	電子服務交流渠道足夠性		4.031	0.174
績效信息	足夠性	4.041	4.066	0.249
	信息的開放性		4.015	0.123
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.010	4.010	0.101
整體服務	整體服務滿意度	4.010	4.010	0.101

4. “普遍意見”的分析及處理

透過本次滿意度調查所收集到之數據顯示，各服務分類的整體服務得分均達“滿意”程度，得分依次為「一般公共服務」(4.059分)、「審批性公共服務」(4.018分)及「福利性公共服務」(4.010分)；沒有受訪者提出“不滿意”或其他方面的意見，本會仍將以持續改善為原則，繼續收集服務使用者的意見，並適時作出跟進。

5. 滿意度調查趨勢分析

鑒於 2020 年按指引採用的新問卷有 10 個調查因素，包括：人員服務、環境、配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合以及整體服務，共 33 個分項內容(問題)，新問卷較舊問卷數量上多了 1 個調查因素及 12 個分項內容(問題)，當中環境、配套設施、程序手續 3 個調查因素內容重新配置較多，故有關滿意度平均數不宜與去年(2019)直接對比，本會將於 2021 年完成調查後作總結時，才與 2020 年的調查結果比較。

為配合特區政府電子政務的發展，並提升服務質素，本會已透過行政公職局的《澳門公共服務一戶通》流動應用程式及“通用預約及輪候平台”增設「網上預約服務」，讓服務使用者除可親臨本會輪候辦理外，還可透過網上預約於本會或市政署各代辦點辦理有關服務。同時，本會亦持續對電子化服務進行優化，可供查詢進度的服務承諾項目數量由 8 項增加至 24 項，並可選擇透過本會網頁或《澳門公共服務一戶通》流動應用程式查詢有關服務的處理進度。

本會計劃於 2021 年結合《澳門公共服務一戶通》推出更多電子化服務，包括針對舊制會員，已於 3 月推出「定期金受領人線上資訊服務」，方便其獲取更多不同的資訊，而新制供款人方面，繼現時已可使用「轉換易」服務，透過自助服務機遞交電子轉換聲明，將推出網上遞交電子轉換聲明服務，進一步提升服務便捷性。同時，本會將有序地推出多項網上申請服務，擴大電

子服務範圍。

另外，為方便服務使用者辦理本會各項的服務，本會的代辦服務於 2020 年起延伸至北區市民服務中心 - 台山分站、筷子基分站及中區市民服務中心 - 下環分站以及新設立的離島政府綜合服務中心。日後將繼續配合公共服務網絡的構建，將本會新制及舊制的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，並適時作出分析及完善，以提升本會的服務質素。