



退休基金會

2021 年度服務滿意度調查總結報告

1. 調查目的

本會於 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，就 2021 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：2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

2.2 調查範圍

調查標的：27 項服務承諾項目(新制 4 項、舊制 23 項)；

調查對象：2021 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			301 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	4.860	4.860	0.347
	專業程度		4.860	0.347
	儀表外觀		4.854	0.354
	服務態度		4.864	0.344
環境	方便程度	4.826	4.824	0.382
	環境舒適度		4.827	0.379
配套設施	硬件設備	4.836	4.834	0.373
	清晰指示		4.841	0.367
	場所配套		4.837	0.370
	場所安全性		4.834	0.373
	場所支援性措施		4.834	0.373
程序手續	流程順暢	4.839	4.841	0.367
	服務效率		4.837	0.370
	服務效果		4.841	0.367
	公平性		4.837	0.370
服務資訊	足夠性	4.845	4.847	0.361
	取得資訊的便捷性		4.847	0.361
	取得資訊的準確性		4.847	0.361
	取得資訊的實用性		4.843	0.364
	資訊的保密性		4.840	0.367
服務保證	服務承諾全面性	4.839	4.837	0.370
	服務承諾指標明確性		4.841	0.367
	服務承諾指標滿意度		4.841	0.367
	表達意見的渠道		4.837	0.370

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	4.848	4.849	0.359
	電子服務方便性		4.849	0.359
	電子服務安全性		4.849	0.359
	電子服務足夠性		4.846	0.362
	電子服務交流渠道足夠性		4.846	0.362
績效信息	足夠性	4.839	4.841	0.367
	信息的開放性		4.837	0.370
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.831	4.831	0.376
整體服務	整體服務滿意度	4.834	4.834	0.373

2. 審批性公共服務				
回收有效問卷數			337 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	4.819	4.819	0.386
	專業程度		4.819	0.386
	儀表外觀		4.819	0.386
	服務態度		4.819	0.386
環境	方便程度	4.789	4.789	0.408
	環境舒適度		4.789	0.408
配套設施	硬件設備	4.812	4.813	0.390
	清晰指示		4.819	0.386
	場所配套		4.813	0.390
	場所安全性		4.804	0.397
	場所支援性措施		4.810	0.393
程序手續	流程順暢	4.813	4.813	0.390
	服務效率		4.813	0.390
	服務效果		4.813	0.390
	公平性		4.813	0.390

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	4.806	4.807	0.395
	取得資訊的便捷性		4.807	0.395
	取得資訊的準確性		4.807	0.395
	取得資訊的實用性		4.807	0.395
	資訊的保密性		4.801	0.400
服務保證	服務承諾全面性	4.803	4.804	0.397
	服務承諾指標明確性		4.804	0.397
	服務承諾指標滿意度		4.804	0.397
	表達意見的渠道		4.801	0.400
電子服務	電子服務需要性	4.808	4.808	0.394
	電子服務方便性		4.808	0.394
	電子服務安全性		4.808	0.394
	電子服務足夠性		4.808	0.394
	電子服務交流渠道足夠性		4.805	0.396
績效信息	足夠性	4.798	4.798	0.402
	信息的開放性		4.798	0.402
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.801	4.801	0.400
整體服務	整體服務滿意度	4.798	4.798	0.402

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數			189 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	4.821	4.815	0.389
	專業程度		4.820	0.385
	儀表外觀		4.825	0.381
	服務態度		4.825	0.381
環境	方便程度	4.746	4.746	0.436
	環境舒適度		4.746	0.436

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	4.792	4.788	0.410
	清晰指示		4.799	0.402
	場所配套		4.794	0.406
	場所安全性		4.788	0.410
	場所支援性措施		4.788	0.410
程序手續	流程順暢	4.803	4.804	0.398
	服務效率		4.804	0.398
	服務效果		4.804	0.398
	公平性		4.799	0.402
服務資訊	足夠性	4.779	4.788	0.410
	取得資訊的便捷性		4.788	0.410
	取得資訊的準確性		4.778	0.417
	取得資訊的實用性		4.772	0.420
	資訊的保密性		4.767	0.424
服務保證	服務承諾全面性	4.771	4.772	0.420
	服務承諾指標明確性		4.772	0.420
	服務承諾指標滿意度		4.778	0.417
	表達意見的渠道		4.762	0.427
電子服務	電子服務需要性	4.764	4.767	0.424
	電子服務方便性		4.767	0.424
	電子服務安全性		4.767	0.424
	電子服務足夠性		4.757	0.430
	電子服務交流渠道足夠性		4.762	0.427
績效信息	足夠性	4.751	4.751	0.433
	信息的開放性		4.751	0.433
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.751	4.751	0.433
整體服務	整體服務滿意度	4.751	4.751	0.433

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」(4.834 分)、「審批性公共服務」(4.798 分)及「福利性公共服務」(4.751 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(與 2020 年比較)

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2020 年(去年)		2021 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	
人員服務	服務主動性	4.667	4.590	4.860	4.860	+0.270
	專業程度	4.663		4.860		
	儀表外觀	4.644		4.854		
	服務態度	4.386		4.864		
環境	方便程度	4.083	4.073	4.824	4.826	+0.753
	環境舒適度	4.063		4.827		
配套設施	硬件設備	4.343	4.302	4.834	4.836	+0.534
	清晰指示	4.383		4.841		
	場所配套	4.366		4.837		
	場所安全性	4.142		4.834		
	場所支援性措施	4.274		4.834		
程序手續	流程順暢	4.413	4.365	4.841	4.839	+0.474
	服務效率	4.449		4.837		
	服務效果	4.393		4.841		
	公平性	4.205		4.837		
服務資訊	足夠性	4.248	4.204	4.847	4.845	+0.641
	取得資訊的便捷性	4.271		4.847		
	取得資訊的準確性	4.261		4.847		
	取得資訊的實用性	4.165		4.843		

調查因素	分項內容	2020年(去年)		2021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	
	資訊的保密性	4.076		4.840		
服務保證	服務承諾全面性	4.218	4.177	4.837	4.839	+0.662
	服務承諾指標明確性	4.218		4.841		
	服務承諾指標滿意度	4.201		4.841		
	表達意見的渠道	4.069		4.837		
電子服務	電子服務需要性	4.179	4.149	4.849	4.848	+0.699
	電子服務方便性	4.193		4.849		
	電子服務安全性	4.193		4.849		
	電子服務足夠性	4.120		4.846		
	電子服務交流渠道足夠性	4.060		4.846		
績效信息	足夠性	4.139	4.097	4.841	4.839	+0.742
	信息的開放性	4.056		4.837		
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.056	4.056	4.831	4.831	+0.775
整體服務	整體服務滿意度	4.059	4.059	4.834	4.834	+0.775

5.2 審批性公共服務

調查因素	分項內容	2020年(去年)		2021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	
人員服務	服務主動性	4.601	4.514	4.819	4.819	+0.305
	專業程度	4.601		4.819		
	儀表外觀	4.586		4.819		
	服務態度	4.267		4.819		
環境	方便程度	4.036	4.033	4.789	4.789	+0.756
	環境舒適度	4.030		4.789		
配套設施	硬件設備	4.309	4.261	4.813	4.812	+0.551
	清晰指示	4.357		4.819		
	場所配套	4.348		4.813		
	場所安全性	4.078		4.804		
	場所支援性措施	4.210		4.810		
程序手續	流程順暢	4.279	4.254	4.813	4.813	+0.559

調查因素	分項內容	2020年(去年)		2021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	
	服務效率	4.318		4.813		
	服務效果	4.288		4.813		
	公平性	4.129		4.813		
服務資訊	足夠性	4.189	4.154	4.807	4.806	+0.652
	取得資訊的便捷性	4.213		4.807		
	取得資訊的準確性	4.201		4.807		
	取得資訊的實用性	4.120		4.807		
	資訊的保密性	4.048		4.801		
服務保證	服務承諾全面性	4.144	4.125	4.804	4.803	+0.678
	服務承諾指標明確性	4.168		4.804		
	服務承諾指標滿意度	4.153		4.804		
	表達意見的渠道	4.033		4.801		
電子服務	電子服務需要性	4.120	4.097	4.808	4.808	+0.711
	電子服務方便性	4.136		4.808		
	電子服務安全性	4.136		4.808		
	電子服務足夠性	4.072		4.808		
	電子服務交流渠道足夠性	4.021		4.805		
績效信息	足夠性	4.072	4.047	4.798	4.798	+0.751
	信息的開放性	4.021		4.798		
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.021	4.021	4.801	4.801	+0.780
整體服務	整體服務滿意度	4.018	4.018	4.798	4.798	+0.780

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2020年(去年)		2021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	
人員服務	服務主動性	4.577	4.510	4.815	4.821	+0.311
	專業程度	4.592		4.820		
	儀表外觀	4.551		4.825		
	服務態度	4.321		4.825		
環境	方便程度	4.031	4.026	4.746	4.746	+0.720

調查因素	分項內容	2020年(去年)		2021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	
	環境舒適度	4.020		4.746		
配套設施	硬件設備	4.265	4.216	4.788	4.792	+0.576
	清晰指示	4.311		4.799		
	場所配套	4.270		4.794		
	場所安全性	4.071		4.788		
	場所支援性措施	4.163		4.788		
程序手續	流程順暢	4.327	4.269	4.804	4.803	+0.534
	服務效率	4.327		4.804		
	服務效果	4.286		4.804		
	公平性	4.138		4.799		
服務資訊	足夠性	4.189	4.147	4.788	4.779	+0.632
	取得資訊的便捷性	4.204		4.788		
	取得資訊的準確性	4.184		4.778		
	取得資訊的實用性	4.112		4.772		
	資訊的保密性	4.046		4.767		
服務保證	服務承諾全面性	4.153	4.119	4.772	4.771	+0.652
	服務承諾指標明確性	4.173		4.772		
	服務承諾指標滿意度	4.133		4.778		
	表達意見的渠道	4.015		4.762		
電子服務	電子服務需要性	4.129	4.095	4.767	4.764	+0.669
	電子服務方便性	4.134		4.767		
	電子服務安全性	4.124		4.767		
	電子服務足夠性	4.057		4.757		
	電子服務交流渠道足夠性	4.031		4.762		
績效信息	足夠性	4.066	4.041	4.751	4.751	+0.710
	信息的開放性	4.015		4.751		
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.010	4.010	4.751	4.751	+0.741
整體服務	整體服務滿意度	4.010	4.010	4.751	4.751	+0.741

綜觀各調查因素與去年結果的對比，各分類的各個調查因素得分全部有較大的升幅。整體而言，各服務分類的整體服務得分均達“滿意”程度，且

所獲分數屬較高滿意度。

為配合特區政府電子政務的發展，並提升服務質素，本會有序推行電子化服務，當中包括退休及撫卹制度定期金受領人線上資訊服務，受領人可登入“一戶通”帳戶，查閱其個人資料、定期金發放記錄、定期金支付日及查詢服務進度等資訊；而在公積金制度方面，於本會網頁及“一戶通”手機應用程式新增“轉換投放供款項目聲明”和“帳戶結算申請”服務，為供款人提供更簡易便捷的電子化服務。

為配合電子政務的發展，本會將一如既往，持續對服務流程進行優化，並有序推出各項電子化申請服務，達至一次性辦妥或全程網辦的服務模式，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，本會的代辦服務地點，遍及政府綜合服務大樓、離島政府綜合服務中心，以及市政署各區市民服務中心。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。