



退休基金會

2022 年度服務滿意度調查總結報告

1. 調查目的

本會於 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，就 2022 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：2022 年 1 月 1 日至 2022 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：2022 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			230 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	4.747	4.752	0.433
	專業程度		4.743	0.438
	儀表外觀		4.743	0.438
	服務態度		4.748	0.435
環境	方便程度	4.620	4.609	0.532
	環境舒適度		4.630	0.493
配套設施	硬件設備	4.642	4.643	0.480
	清晰指示		4.639	0.490
	場所配套		4.639	0.490
	場所安全性		4.643	0.480
	場所支援性措施		4.643	0.480
程序手續	流程順暢	4.703	4.700	0.459
	服務效率		4.704	0.457
	服務效果		4.704	0.457
	公平性		4.704	0.457
服務資訊	足夠性	4.649	4.652	0.477
	取得資訊的便捷性		4.648	0.479
	取得資訊的準確性		4.648	0.479
	取得資訊的實用性		4.648	0.479
	資訊的保密性		4.648	0.479
服務保證	服務承諾全面性	4.647	4.648	0.479
	服務承諾指標明確性		4.648	0.479
	服務承諾指標滿意度		4.648	0.479
	表達意見的渠道		4.643	0.480

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	4.651	4.651	0.478
	電子服務方便性		4.651	0.478
	電子服務安全性		4.651	0.478
	電子服務足夠性		4.651	0.478
	電子服務交流渠道足夠性		4.651	0.478
績效信息	足夠性	4.641	4.643	0.480
	信息的開放性		4.639	0.481
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.552	4.552	0.637
整體服務	整體服務滿意度	4.635	4.635	0.483

2. 審批性公共服務				
回收有效問卷數			351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	4.777	4.781	0.414
	專業程度		4.778	0.416
	儀表外觀		4.775	0.418
	服務態度		4.775	0.418
環境	方便程度	4.676	4.666	0.513
	環境舒適度		4.686	0.483
配套設施	硬件設備	4.709	4.712	0.454
	清晰指示		4.709	0.455
	場所配套		4.709	0.455
	場所安全性		4.709	0.455
	場所支援性措施		4.706	0.456
程序手續	流程順暢	4.742	4.748	0.435
	服務效率		4.745	0.436
	服務效果		4.739	0.440
	公平性		4.736	0.441

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	4.695	4.701	0.459
	取得資訊的便捷性		4.692	0.462
	取得資訊的準確性		4.692	0.462
	取得資訊的實用性		4.692	0.462
	資訊的保密性		4.698	0.460
服務保證	服務承諾全面性	4.689	4.689	0.470
	服務承諾指標明確性		4.689	0.470
	服務承諾指標滿意度		4.689	0.470
	表達意見的渠道		4.689	0.470
電子服務	電子服務需要性	4.687	4.687	0.471
	電子服務方便性		4.687	0.471
	電子服務安全性		4.687	0.471
	電子服務足夠性		4.690	0.470
	電子服務交流渠道足夠性		4.687	0.471
績效信息	足夠性	4.680	4.680	0.473
	信息的開放性		4.680	0.473
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.613	4.613	0.608
整體服務	整體服務滿意度	4.667	4.667	0.484

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數			168 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	4.821	0.384
	專業程度		4.821	0.384
	儀表外觀		4.821	0.384
	服務態度		4.821	0.384
環境	方便程度	4.753	4.744	0.477
	環境舒適度		4.762	0.427

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	4.774	4.774	0.420
	清晰指示		4.774	0.420
	場所配套		4.774	0.420
	場所安全性		4.774	0.420
	場所支援性措施		4.774	0.420
程序手續	流程順暢	4.804	4.804	0.398
	服務效率		4.804	0.398
	服務效果		4.804	0.398
	公平性		4.804	0.398
服務資訊	足夠性	4.774	4.774	0.420
	取得資訊的便捷性		4.774	0.420
	取得資訊的準確性		4.774	0.420
	取得資訊的實用性		4.774	0.420
	資訊的保密性		4.774	0.420
服務保證	服務承諾全面性	4.780	4.780	0.416
	服務承諾指標明確性		4.780	0.416
	服務承諾指標滿意度		4.780	0.416
	表達意見的渠道		4.780	0.416
電子服務	電子服務需要性	4.760	4.760	0.428
	電子服務方便性		4.760	0.428
	電子服務安全性		4.760	0.428
	電子服務足夠性		4.760	0.428
	電子服務交流渠道足夠性		4.760	0.428
績效信息	足夠性	4.762	4.762	0.427
	信息的開放性		4.762	0.427
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.726	4.726	0.510
整體服務	整體服務滿意度	4.756	4.756	0.444

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 4.5 分以上，得分高至低依次為「福利性公共服務」(4.756 分)、「審批性公共服務」(4.667 分)及「一般公共服務」(4.635 分)，顯示大部分服務使用者，對本會的服務有較高的“滿意”程度；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 2022 年比較)

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2020 年(前年)		2021 年(去年)		2022 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	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	4.752	4.747	-0.113
	專業程度	4.663		4.860		4.743		
	儀表外觀	4.644		4.854		4.743		
	服務態度	4.386		4.864		4.748		
環境	方便程度	4.083	4.073	4.824	4.826	4.609	4.620	-0.206
	環境舒適度	4.063		4.827		4.630		
配套設施	硬件設備	4.343	4.302	4.834	4.836	4.643	4.642	-0.194
	清晰指示	4.383		4.841		4.639		
	場所配套	4.366		4.837		4.639		
	場所安全性	4.142		4.834		4.643		
	場所支援性措施	4.274		4.834		4.643		
程序手續	流程順暢	4.413	4.365	4.841	4.839	4.700	4.703	-0.136
	服務效率	4.449		4.837		4.704		
	服務效果	4.393		4.841		4.704		
	公平性	4.205		4.837		4.704		
服務資訊	足夠性	4.248	4.204	4.847	4.845	4.652	4.649	-0.196
	取得資訊的便捷性	4.271		4.847		4.648		
	取得資訊的準確性	4.261		4.847		4.648		
	取得資訊的實用性	4.165		4.843		4.648		
	資訊的保密性	4.076		4.840		4.648		

調查因素	分項內容	2020年(前年)		2021年(去年)		2022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	分項得分	滿意度平均數	
服務保證	服務承諾全面性	4.218	4.177	4.837	4.839	4.648	4.647	-0.192
	服務承諾指標明確性	4.218		4.841		4.648		
	服務承諾指標滿意度	4.201		4.841		4.648		
	表達意見的渠道	4.069		4.837		4.643		
電子服務	電子服務需要性	4.179	4.149	4.849	4.848	4.651	4.651	-0.197
	電子服務方便性	4.193		4.849		4.651		
	電子服務安全性	4.193		4.849		4.651		
	電子服務足夠性	4.120		4.846		4.651		
	電子服務交流渠道足夠性	4.060	4.846	4.651				
績效信息	足夠性	4.139	4.097	4.841	4.839	4.643	4.641	-0.198
	信息的開放性	4.056		4.837		4.639		
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.056	4.056	4.831	4.831	4.552	4.552	-0.279
整體服務	整體服務滿意度	4.059	4.059	4.834	4.834	4.635	4.635	-0.199

5.2 審批性公共服務

調查因素	分項內容	2020年(前年)		2021年(去年)		2022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	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	4.781	4.777	-0.042
	專業程度	4.601		4.819		4.778		
	儀表外觀	4.586		4.819		4.775		
	服務態度	4.267		4.819		4.775		
環境	方便程度	4.036	4.033	4.789	4.789	4.666	4.676	-0.113
	環境舒適度	4.030		4.789		4.686		
配套設施	硬件設備	4.309	4.261	4.813	4.812	4.712	4.709	-0.103
	清晰指示	4.357		4.819		4.709		
	場所配套	4.348		4.813		4.709		
	場所安全性	4.078		4.804		4.709		
	場所支援性措施	4.210		4.810		4.706		
程序手續	流程順暢	4.279	4.254	4.813	4.813	4.748	4.742	-0.071
	服務效率	4.318		4.813		4.745		

調查因素	分項內容	2020年(前年)		2021年(去年)		2022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	分項得分	滿意度平均數	
	服務效果	4.288		4.813		4.739		
	公平性	4.129		4.813		4.736		
服務資訊	足夠性	4.189	4.154	4.807	4.806	4.701	4.695	-0.111
	取得資訊的便捷性	4.213		4.807		4.692		
	取得資訊的準確性	4.201		4.807		4.692		
	取得資訊的實用性	4.120		4.807		4.692		
	資訊的保密性	4.048		4.801		4.698		
服務保證	服務承諾全面性	4.144	4.125	4.804	4.803	4.689	4.689	-0.114
	服務承諾指標明確性	4.168		4.804		4.689		
	服務承諾指標滿意度	4.153		4.804		4.689		
	表達意見的渠道	4.033		4.801		4.689		
電子服務	電子服務需要性	4.120	4.097	4.808	4.808	4.687	4.687	-0.121
	電子服務方便性	4.136		4.808		4.687		
	電子服務安全性	4.136		4.808		4.687		
	電子服務足夠性	4.072		4.808		4.690		
	電子服務交流渠道足夠性	4.021		4.805		4.687		
績效信息	足夠性	4.072	4.047	4.798	4.798	4.680	4.680	-0.118
	信息的開放性	4.021		4.798		4.680		
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.021	4.021	4.801	4.801	4.613	4.613	-0.188
整體服務	整體服務滿意度	4.018	4.018	4.798	4.798	4.667	4.667	-0.131

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2020年(前年)		2021年(去年)		2022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	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	4.821	4.821	---
	專業程度	4.592		4.820		4.821		
	儀表外觀	4.551		4.825		4.821		
	服務態度	4.321		4.825		4.821		
環境	方便程度	4.031	4.026	4.746	4.746	4.744	4.753	+0.007
	環境舒適度	4.020		4.746		4.762		

調查因素	分項內容	2020年(前年)		2021年(去年)		2022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	分項得分	滿意度平均數	
配套設施	硬件設備	4.265	4.216	4.788	4.792	4.774	4.774	-0.018
	清晰指示	4.311		4.799		4.774		
	場所配套	4.270		4.794		4.774		
	場所安全性	4.071		4.788		4.774		
	場所支援性措施	4.163		4.788		4.774		
程序手續	流程順暢	4.327	4.269	4.804	4.803	4.804	4.804	+0.001
	服務效率	4.327		4.804		4.804		
	服務效果	4.286		4.804		4.804		
	公平性	4.138		4.799		4.804		
服務資訊	足夠性	4.189	4.147	4.788	4.779	4.774	4.774	-0.005
	取得資訊的便捷性	4.204		4.788		4.774		
	取得資訊的準確性	4.184		4.778		4.774		
	取得資訊的實用性	4.112		4.772		4.774		
	資訊的保密性	4.046		4.767		4.774		
服務保證	服務承諾全面性	4.153	4.119	4.772	4.771	4.780	4.780	+0.009
	服務承諾指標明確性	4.173		4.772		4.780		
	服務承諾指標滿意度	4.133		4.778		4.780		
	表達意見的渠道	4.015		4.762		4.780		
電子服務	電子服務需要性	4.129	4.095	4.767	4.764	4.760	4.760	-0.004
	電子服務方便性	4.134		4.767		4.760		
	電子服務安全性	4.124		4.767		4.760		
	電子服務足夠性	4.057		4.757		4.760		
	電子服務交流渠道足夠性	4.031		4.762		4.760		
績效信息	足夠性	4.066	4.041	4.751	4.751	4.762	4.762	+0.011
	信息的開放性	4.015		4.751		4.762		
服務整合	跨部門程序優化／一窗式服務	4.010	4.010	4.751	4.751	4.726	4.726	-0.025
整體服務	整體服務滿意度	4.010	4.010	4.751	4.751	4.756	4.756	+0.005

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及整體服務得分比較，各分類的調查因素得分部份有所上升，部份亦有輕微下降。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的結婚/出生/死亡津貼、定期金受領人遺下的聖誕津貼及第 14 個月津貼等多項網上申請服務；而在公積金制度方面，優化了公積金制度資訊 (MyAccount)，為本會服務對象提供更簡易便捷的服務途徑。

本會將一如既往，持續對服務流程進行優化，並有序落實各項服務申請電子化，達致數據互聯互通或全程網辦的服務模式。

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。

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。