



退休基金會

2023 年度服務滿意度調查總結報告

1. 調查目的

本會於 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，就 2023 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：2023 年 1 月 1 日至 2023 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：2023 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、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合 8 個調查因素，當中共涉及 18 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，以及提供對本會倘

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。

有的服務期望和其他意見。

3. 服務滿意度調查結果

1. 一般公共服務				
回收有效問卷數			381 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	4.558	4.555	0.503
	服務態度		4.561	0.497
環境及配套設施	方便程度	4.198	4.200	0.413
	場所硬件及配套		4.197	0.412
	場所支援性措施		4.197	0.412
程序手續	服務效率	4.197	4.197	0.411
	手續便捷度		4.197	0.411
服務資訊	資訊的便捷度	4.122	4.122	0.344
	資訊的準確性		4.122	0.344
	資訊的詳實性		4.122	0.344
服務保證	服務承諾全面性	4.131	4.131	0.345
	服務承諾指標滿意		4.131	0.345
電子服務	電子服務易用性	4.170	4.170	0.400
	電子服務安全性		4.170	0.400
	電子服務覆蓋度		4.170	0.400
績效信息	信息內容的足夠	4.120	4.120	0.343
	信息發放的渠道		4.120	0.343
服務整合	跨部門程序優化	3.944	3.944	0.564

2. 審批性公共服務				
回收有效問卷數			472 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	4.555	4.555	0.497
	服務態度		4.555	0.497
環境及配套設施	方便程度	4.186	4.189	0.408
	場所硬件及配套		4.186	0.406
	場所支援性措施		4.184	0.404

2. 審批性公共服務				
回收有效問卷數			472 份	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
程序手續	服務效率	4.180	4.180	0.401
	手續便捷度		4.180	0.401
服務資訊	資訊的便捷度	4.057	4.058	0.260
	資訊的準確性		4.058	0.260
	資訊的詳實性		4.056	0.257
服務保證	服務承諾全面性	4.056	4.056	0.257
	服務承諾指標滿意度		4.056	0.257
電子服務	電子服務易用性	4.074	4.073	0.314
	電子服務安全性		4.073	0.314
	電子服務覆蓋度		4.077	0.319
績效信息	信息內容的足夠	4.059	4.059	0.263
	信息發放的渠道		4.059	0.263
服務整合	跨部門程序優化	3.928	3.928	0.452

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數			233 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	4.610	4.610	0.489
	服務態度		4.610	0.489
環境及配套設施	方便程度	4.242	4.242	0.449
	場所硬件及配套		4.247	0.452
	場所支援性措施		4.238	0.447
程序手續	服務效率	4.245	4.245	0.441
	手續便捷度		4.245	0.441
服務資訊	資訊的便捷度	4.112	4.112	0.342
	資訊的準確性		4.112	0.342
	資訊的詳實性		4.112	0.342
服務保證	服務承諾全面性	4.111	4.109	0.351
	服務承諾指標滿意度		4.113	0.344
電子服務	電子服務易用性	4.203	4.203	0.404
	電子服務安全性		4.203	0.404
	電子服務覆蓋度		4.203	0.404

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數			233 份	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
績效信息	信息內容的足夠	4.106	4.104	0.347
	信息發放的渠道		4.108	0.339
服務整合	跨部門程序優化	3.900	3.900	0.588

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，各服務分類得分均達 4 分或以上，顯示大部分服務使用者，對本會的服務達到“滿意”程度；沒有受訪者提出“不滿意”，亦沒有對本會提供服務方面，提出有何期望。僅有一名辦理“協辦郵政儲金局貸款申請”的受訪者，提出“建議增設人手，因輪候太久”的意見。本會已為此個別事件，作出檢討及分析，並加強前台支援機制。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 2023 年比較)

5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2021 年(前年)		2022 年(去年)		2023 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	4.860	4.860	4.752	4.747	4.555	4.558	-0.189
	服務態度	4.864		4.748		4.561		
環境及 配套設施	方便程度	4.824	4.826	4.609	4.620	4.200	4.198	-0.422
	場所硬件及配套	4.837		4.639		4.197		
	場所支援措施	4.834		4.643		4.197		
程序手續	服務效率	4.837	4.839	4.704	4.703	4.197	4.197	-0.506
	手續便捷度	---		---		4.197		
服務資訊	資訊的便捷度	4.847	4.845	4.648	4.649	4.122	4.122	-0.527
	資訊的準確性	4.847		4.648		4.122		
	資訊的詳實性	---		---		4.122		
服務保證	服務承諾全面性	4.837	4.839	4.648	4.647	4.131	4.131	-0.516
	服務承諾指標滿意度	4.841		4.648		4.131		

調查因素	分項內容	2021年(前年)		2022年(去年)		2023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	
電子服務	電子服務易用性	---	4.848	---	4.651	4.170	4.170	-0.481
	電子服務安全性	4.849		4.651		4.170		
	電子服務覆蓋度	---		---		4.170		
績效信息	信息內容的足夠度	4.841	4.839	4.643	4.641	4.120	4.120	-0.521
	信息發放的渠道	---		---		4.120		
服務整合	跨部門程序優化	4.831	4.831	4.552	4.552	3.944	3.944	-0.608

5.2 審批性公共服務

調查因素	分項內容	2021年(前年)		2022年(去年)		2023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	4.819	4.819	4.781	4.777	4.555	4.555	-0.222
	服務態度	4.819		4.775		4.555		
環境及 配套設施	方便程度	4.789	4.789	4.666	4.676	4.189	4.186	-0.490
	場所硬件及配套	4.813		4.712		4.186		
	場所支援性措施	4.810		4.706		4.184		
程序手續	服務效率	4.813	4.813	4.745	4.742	4.180	4.180	-0.562
	手續便捷度	---		---		4.180		
服務資訊	資訊的便捷度	4.807	4.806	4.692	4.695	4.058	4.057	-0.638
	資訊的準確性	4.807		4.692		4.058		
	資訊的詳實性	---		---		4.056		
服務保證	服務承諾全面性	4.804	4.803	4.689	4.689	4.056	4.056	-0.633
	服務承諾指標滿意度	4.804		4.689		4.056		
電子服務	電子服務易用性	---	4.808	---	4.687	4.073	4.074	-0.613
	電子服務安全性	4.808		4.687		4.073		
	電子服務覆蓋度	---		---		4.077		
績效信息	信息內容的足夠度	4.798	4.798	4.680	4.680	4.059	4.059	-0.621
	信息發放的渠道	---		---		4.059		
服務整合	跨部門程序優化	4.801	4.801	4.613	4.613	3.928	3.928	-0.685

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2021年(前年)		2022年(去年)		2023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	4.815	4.821	4.821	4.821	4.610	4.610	-0.211
	服務態度	4.825		4.821		4.610		
環境及 配套設施	方便程度	4.746	4.746	4.744	4.753	4.242	4.242	-0.511
	場所硬件及配套	4.788		4.774		4.247		
	場所支援性措施	4.788		4.774		4.238		
程序手續	服務效率	4.804	4.803	4.804	4.804	4.245	4.245	-0.559
	手續便捷度	---		---		4.245		
服務資訊	資訊的便捷度	4.788	4.779	4.774	4.774	4.112	4.112	-0.662
	資訊的準確性	4.778		4.774		4.112		
	資訊的詳實性	---		---		4.112		
服務保證	服務承諾全面性	4.772	4.771	4.780	4.780	4.109	4.111	-0.669
	服務承諾指標滿意度	4.778		4.780		4.113		
電子服務	電子服務易用性	---	4.764	---	4.760	4.203	4.203	-0.557
	電子服務安全性	4.767		4.760		4.203		
	電子服務覆蓋度	---		---		4.203		
績效信息	信息內容的足夠度	4.751	4.751	4.762	4.762	4.104	4.106	-0.656
	信息發放的渠道	---		---		4.108		
服務整合	跨部門程序優化	4.751	4.751	4.726	4.726	3.900	3.900	-0.826

本次調查是根據修訂的指引，使用經調整內容的新問卷進行，綜觀各調查因素與去年結果的對比，各分類的調查因素得分有輕微下降，但仍保持在“滿意”程度。整體而言，各服務分類的得分均達“滿意”程度。顯示服務使用者，滿意本會所提供的服務。由於新舊問卷調查因素有較大差異，雖然無法直接對比，但仍可作為參考。

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/家庭津貼、定期金受領人遺下的聖誕津貼及第14個月津貼等，為本會服務對象提供更簡易便捷的服務途徑；而在公積金制度方面，則推出註銷登記資料管理系統，優化跨部門合作，

完善部門內部管理電子化。同時，亦推出註銷登記供款人資訊專題網頁，提供註銷登記、權益歸屬、結算及支付程序，以及相關特別權利的實用資訊。

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，持續提升本會的服務質素。