



# 退休基金會

## 2019 年度服務滿意度調查總結報告

### 1. 調查目的

本會於 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，就 2019 年度《退休及撫卹金制度》(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：2019 年 1 月 1 日至 2019 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：2019 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			391 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	4.193	4.256	0.443
	服務地點		4.266	0.442
	聯絡方法		4.056	0.242
員工服務	服務態度	4.298	4.345	0.481
	專業程度		4.353	0.478
	服務效率		4.340	0.480
	服務主動性		4.153	0.368
環境設備	舒適程度	4.175	4.281	0.456
	設施配置		4.069	0.254
內部流程	等候時間	4.234	4.307	0.467
	簡捷程度		4.297	0.457
	公平性		4.100	0.308
服務效果	符合使用目的	4.051	4.051	0.232
服務資訊	資訊公開	4.147	4.243	0.435
	資訊正確		4.051	0.221
電子服務	範圍足夠性	4.043	4.032	0.190
	滿意程度		4.077	0.295
服務承諾	範圍足夠性	4.174	4.233	0.429
	指標滿意度		4.243	0.435
	指標清晰度		4.046	0.222
整體服務	整體服務滿意度	4.082	4.082	0.284

2. 審批性公共服務				
回收有效問卷數			446 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	4.171	4.238	0.467
	服務地點		4.249	0.463
	聯絡方法		4.025	0.271
員工服務	服務態度	4.254	4.316	0.465
	專業程度		4.304	0.466
	服務效率		4.293	0.466
	服務主動性		4.104	0.305
環境設備	舒適程度	4.174	4.288	0.453
	設施配置		4.060	0.265
內部流程	等候時間	4.221	4.300	0.459
	簡捷程度		4.300	0.459
	公平性		4.065	0.273
服務效果	符合使用目的	4.031	4.031	0.240
服務資訊	資訊公開	4.130	4.233	0.459
	資訊正確		4.027	0.221
電子服務	範圍足夠性	4.014	4.009	0.191
	滿意程度		4.024	0.230
服務承諾	範圍足夠性	4.163	4.229	0.457
	指標滿意度		4.225	0.449
	指標清晰度		4.036	0.257
整體服務	整體服務滿意度	4.049	4.049	0.272

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	4.174	4.234	0.424
	服務地點		4.246	0.432
	聯絡方法		4.042	0.201
員工服務	服務態度	4.257	4.317	0.467
	專業程度		4.317	0.467
	服務效率		4.293	0.470
	服務主動性		4.102	0.323
環境設備	舒適程度	4.141	4.246	0.432
	設施配置		4.036	0.217
內部流程	等候時間	4.188	4.263	0.455
	簡捷程度		4.240	0.455
	公平性		4.060	0.284
服務效果	符合使用目的	4.012	4.012	0.155
服務資訊	資訊公開	4.108	4.204	0.419
	資訊正確		4.012	0.155
電子服務	範圍足夠性	4.009	4.006	0.135
	滿意程度		4.018	0.132
服務承諾	範圍足夠性	4.142	4.186	0.405
	指標滿意度		4.210	0.408
	指標清晰度		4.030	0.203
整體服務	整體服務滿意度	4.078	4.078	0.290

#### 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」(4.082分)、「福利性公共服務」(4.078分)及「審批性公共服務」(4.049分)；

當中有 1 位受訪者表達意見，對「審批性公共服務」中的「聯絡方法」評為“不滿意”，並建議增加微信作為聯絡方式。事實上，本會已於 2018 年初推出微信公眾號，現階段主要用於資訊發放用途，本會將因應本澳公共機構對微信即時通訊功能的使用和發展情況等，持續作出跟進及評估。

## 5. 滿意度調查趨勢分析(與 2018 年比較)

### 5.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2018 年(去年)		2019 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	4.241	4.177	4.256	4.193	+0.016
	服務地點	4.252		4.266		
	聯絡方法	4.039		4.056		
員工服務	服務態度	4.294	4.224	4.345	4.298	+0.074
	專業程度	4.241		4.353		
	服務效率	4.252		4.340		
	服務主動性	4.111		4.153		
環境設備	舒適程度	4.247	4.145	4.281	4.175	+0.030
	設施配置	4.044		4.069		
內部流程	等候時間	4.280	4.211	4.307	4.234	+0.023
	簡捷程度	4.274		4.297		
	公平性	4.080		4.100		
服務效果	符合使用目的	4.050	4.050	4.051	4.051	+0.001
服務資訊	資訊公開	4.163	4.125	4.243	4.147	+0.022
	資訊正確	4.086		4.051		
電子服務	範圍足夠性	4.047	4.055	4.032	4.043	-0.012
	滿意程度	4.066		4.077		
服務承諾	範圍足夠性	4.166	4.157	4.233	4.174	+0.017
	指標滿意度	4.230		4.243		
	指標清晰度	4.075		4.046		
整體服務	整體服務滿意度	4.080	4.080	4.082	4.082	+0.002

## 5.2 審批性公共服務

調查因素	分項內容	2018年(去年)		2019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	4.207	4.155	4.238	4.171	+0.016
	服務地點	4.219		4.249		
	聯絡方法	4.039		4.025		
員工服務	服務態度	4.237	4.193	4.316	4.254	+0.061
	專業程度	4.231		4.304		
	服務效率	4.192		4.293		
	服務主動性	4.111		4.104		
環境設備	舒適程度	4.204	4.135	4.288	4.174	+0.039
	設施配置	4.066		4.060		
內部流程	等候時間	4.222	4.170	4.300	4.221	+0.051
	簡捷程度	4.225		4.300		
	公平性	4.063		4.065		
服務效果	符合使用目的	4.051	4.051	4.031	4.031	-0.020
服務資訊	資訊公開	4.153	4.113	4.233	4.130	+0.017
	資訊正確	4.072		4.027		
電子服務	範圍足夠性	4.039	4.048	4.009	4.014	-0.034
	滿意程度	4.064		4.024		
服務承諾	範圍足夠性	4.157	4.143	4.229	4.163	+0.020
	指標滿意度	4.205		4.225		
	指標清晰度	4.066		4.036		
整體服務	整體服務滿意度	4.057	4.057	4.049	4.049	-0.008

### 5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2018年(去年)		2019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	4.192	4.138	4.234	4.174	+0.036
	服務地點	4.192		4.246		
	聯絡方法	4.030		4.042		
員工服務	服務態度	4.210	4.175	4.317	4.257	+0.082
	專業程度	4.210		4.317		
	服務效率	4.186		4.293		
	服務主動性	4.096		4.102		
環境設備	舒適程度	4.192	4.120	4.246	4.141	+0.021
	設施配置	4.048		4.036		
內部流程	等候時間	4.216	4.156	4.263	4.188	+0.032
	簡捷程度	4.192		4.240		
	公平性	4.060		4.060		
服務效果	符合使用目的	4.048	4.048	4.012	4.012	-0.036
服務資訊	資訊公開	4.114	4.096	4.204	4.108	+0.012
	資訊正確	4.078		4.012		
電子服務	範圍足夠性	4.042	4.053	4.006	4.009	-0.044
	滿意程度	4.071		4.018		
服務承諾	範圍足夠性	4.120	4.118	4.186	4.142	+0.024
	指標滿意度	4.198		4.210		
	指標清晰度	4.036		4.030		
整體服務	整體服務滿意度	4.078	4.078	4.078	4.078	-

綜觀各調查因素與去年結果的對比，除三個服務分類的“電子服務”，以及「審批性公共服務」和「福利性公共服務」分類中的“服務效果”得分稍微下調外，其餘各分類的各個調查因素得分皆有所上升。整體而言，各服務分類的整體服務得分均達“滿意”程度。

本會自 2019 年起，為配合特區政府電子政務的發展，並提升服務質素，本會透過行政公職局的《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，本會對服務的進度查詢作出優化，可供查詢進度的服務項目數量增加至 8 項全部的對外服務<sup>1</sup>，並增加可透過《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。

除上述已推行的電子化服務外，本會計劃於 2020 年內分別推出四項舊制服務的「網上申請服務」<sup>2</sup>及針對舊制會員提供「我的帳戶」功能，方便舊制會員辦理服務及獲取更多不同的資訊。繼 2019 年推出「轉換易」先導計劃後，本會亦計劃於 2020 年內把相關服務推廣至其他部門，讓新制供款人透過自助服務機遞交電子轉換聲明。本會將持續優化及完善電子化服務以回應服務使用者的意見。

此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 2019 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。日後將繼續探討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。

---

<sup>1</sup> 8 項對外服務：(1) “撫卹金之首次發放”、(2) “退休會員遺體運送費用之發放”、(3) “因會員死亡的撫卹金供款退還”、(4) “喪葬津貼之發放”、(5) “死亡津貼之發放”、(6) “定期金受領人遺下之聖誕津貼及第 14 個月津貼之發放”、(7) “為辦理財產清冊的公積金聲明書之發出”及 (8) “因會員喪失工作能力且死亡的供款退還”。

<sup>2</sup> 4 項網上申請服務：(1) “收入聲明書之發出”、(2) “會員個人卷宗查閱”、(3) “會員個人卷宗所附文件的複製本或經認證的複製本之發出”及 (4) “會員證之補發及更新”。