



退休基金會

2024 年度服務滿意度調查總結報告

1. 調查目的

本會於 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，就 2024 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：2024 年 1 月 1 日至 2024 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：2024 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 | | 388 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 | 4.595 | 4.592 | 0.492 |
| | 服務態度 | | 4.597 | 0.491 |
| 環境及配套設施 | 方便程度 | 4.364 | 4.364 | 0.487 |
| | 場所硬件及配套 | | 4.364 | 0.482 |
| | 場所支援性措施 | | 4.364 | 0.482 |
| 程序手續 | 服務效率 | 4.588 | 4.589 | 0.493 |
| | 手續便捷度 | | 4.588 | 0.498 |
| 服務資訊 | 資訊的便捷度 | 4.357 | 4.355 | 0.485 |
| | 資訊的準確性 | | 4.358 | 0.480 |
| | 資訊的詳實性 | | 4.358 | 0.480 |
| 服務保證 | 服務承諾全面性 | 4.363 | 4.365 | 0.482 |
| | 服務承諾指標滿意度 | | 4.361 | 0.481 |
| 電子服務 | 電子服務易用性 | 4.173 | 4.177 | 0.410 |
| | 電子服務安全性 | | 4.170 | 0.405 |
| | 電子服務覆蓋度 | | 4.173 | 0.407 |
| 績效信息 | 信息內容的足夠度 | 4.346 | 4.346 | 0.476 |
| | 信息發放的渠道 | | 4.346 | 0.476 |
| 服務整合 | 跨部門程序優化 | 4.100 | 4.100 | 0.469 |

| 2. 審批性公共服務 | | | | |
|------------|---------|--------|-------|-------|
| 回收有效問卷數 | | 356 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 | 4.563 | 4.561 | 0.497 |
| | 服務態度 | | 4.564 | 0.497 |
| 環境及配套設施 | 方便程度 | 4.371 | 4.370 | 0.489 |
| | 場所硬件及配套 | | 4.373 | 0.484 |
| | 場所支援性措施 | | 4.370 | 0.484 |

| 2. 審批性公共服務 | | | | |
|------------|-----------|--------|-------|-------|
| 回收有效問卷數 | | 356 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 | 4.556 | 4.555 | 0.498 |
| | 手續便捷度 | | 4.556 | 0.498 |
| 服務資訊 | 資訊的便捷度 | 4.370 | 4.373 | 0.484 |
| | 資訊的準確性 | | 4.370 | 0.484 |
| | 資訊的詳實性 | | 4.367 | 0.483 |
| 服務保證 | 服務承諾全面性 | 4.376 | 4.376 | 0.485 |
| | 服務承諾指標滿意度 | | 4.376 | 0.485 |
| 電子服務 | 電子服務易用性 | 4.193 | 4.193 | 0.405 |
| | 電子服務安全性 | | 4.193 | 0.405 |
| | 電子服務覆蓋度 | | 4.193 | 0.405 |
| 績效信息 | 信息內容的足夠度 | 4.366 | 4.366 | 0.482 |
| | 信息發放的渠道 | | 4.366 | 0.482 |
| 服務整合 | 跨部門程序優化 | 4.101 | 4.101 | 0.391 |

| 3. 福利性公共服務 | | | | |
|------------|-----------|--------|-------|-------|
| 回收有效問卷數 | | 260 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 | 4.635 | 4.635 | 0.482 |
| | 服務態度 | | 4.635 | 0.482 |
| 環境及配套設施 | 方便程度 | 4.433 | 4.431 | 0.496 |
| | 場所硬件及配套 | | 4.435 | 0.497 |
| | 場所支援性措施 | | 4.435 | 0.497 |
| 程序手續 | 服務效率 | 4.619 | 4.619 | 0.487 |
| | 手續便捷度 | | 4.619 | 0.487 |
| 服務資訊 | 資訊的便捷度 | 4.430 | 4.426 | 0.496 |
| | 資訊的準確性 | | 4.430 | 0.496 |
| | 資訊的詳實性 | | 4.434 | 0.497 |
| 服務保證 | 服務承諾全面性 | 4.438 | 4.438 | 0.497 |
| | 服務承諾指標滿意度 | | 4.438 | 0.497 |
| 電子服務 | 電子服務易用性 | 4.259 | 4.259 | 0.439 |
| | 電子服務安全性 | | 4.259 | 0.439 |
| | 電子服務覆蓋度 | | 4.259 | 0.439 |

| 3. 福利性公共服務 | | | | |
|------------|----------|--------|-------|-------|
| 回收有效問卷數 | | 260 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 | 信息內容的足夠度 | 4.418 | 4.416 | 0.494 |
| | 信息發放的渠道 | | 4.420 | 0.495 |
| 服務整合 | 跨部門程序優化 | 4.182 | 4.182 | 0.501 |

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 分以上，顯示全部服務使用者，對本會的服務達到“滿意”程度以上；沒有受訪者提出“不滿意”。僅有兩名受訪者，期望本會多宣傳代辦服務地點。本會已作出檢討及分析，加強有關的宣傳推廣，並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(與去年比較)

5.1 一般公共服務

| 調查因素 | 分項內容 | 2022 年(前年) | | 2023 年(去年) | | 2024 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 | 4.752 | 4.747 | 4.555 | 4.558 | 4.592 | 4.595 | +0.037 |
| | 服務態度 | 4.748 | | 4.561 | | 4.597 | | |
| 環境及 配套設施 | 方便程度 | 4.609 | 4.620 | 4.200 | 4.198 | 4.364 | 4.364 | +0.166 |
| | 場所硬件及配套 | 4.639 | | 4.197 | | 4.364 | | |
| | 場所支援措施 | 4.643 | | 4.197 | | 4.364 | | |
| 程序手續 | 服務效率 | 4.704 | 4.703 | 4.197 | 4.197 | 4.589 | 4.588 | +0.391 |
| | 手續便捷度 | --- | | 4.197 | | 4.588 | | |
| 服務資訊 | 資訊的便捷度 | 4.648 | 4.649 | 4.122 | 4.122 | 4.355 | 4.357 | +0.235 |
| | 資訊的準確性 | 4.648 | | 4.122 | | 4.358 | | |
| | 資訊的詳實性 | --- | | 4.122 | | 4.358 | | |
| 服務保證 | 服務承諾全面性 | 4.648 | 4.647 | 4.131 | 4.131 | 4.365 | 4.363 | +0.232 |
| | 服務承諾指標滿意度 | 4.648 | | 4.131 | | 4.361 | | |
| 電子服務 | 電子服務易用性 | --- | 4.651 | 4.170 | 4.170 | 4.177 | 4.173 | +0.003 |
| | 電子服務安全性 | 4.651 | | 4.170 | | 4.170 | | |

| 調查因素 | 分項內容 | 2022年(前年) | | 2023年(去年) | | 2024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 | |
| | 電子服務覆蓋度 | --- | | 4.170 | | 4.173 | | |
| 績效信息 | 信息內容的足夠度 | 4.643 | 4.641 | 4.120 | 4.120 | 4.346 | 4.346 | +0.226 |
| | 信息發放的渠道 | --- | | 4.120 | | 4.346 | | |
| 服務整合 | 跨部門程序優化 | 4.552 | 4.552 | 3.944 | 3.944 | 4.100 | 4.100 | +0.156 |

5.2 審批性公共服務

| 調查因素 | 分項內容 | 2022年(前年) | | 2023年(去年) | | 2024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 | 4.781 | 4.777 | 4.555 | 4.555 | 4.561 | 4.563 | +0.008 |
| | 服務態度 | 4.775 | | 4.555 | | 4.564 | | |
| 環境及 配套設施 | 方便程度 | 4.666 | 4.676 | 4.189 | 4.186 | 4.370 | 4.371 | +0.185 |
| | 場所硬件及配套 | 4.712 | | 4.186 | | 4.373 | | |
| | 場所支援性措施 | 4.706 | | 4.184 | | 4.370 | | |
| 程序手續 | 服務效率 | 4.745 | 4.742 | 4.180 | 4.180 | 4.555 | 4.556 | +0.376 |
| | 手續便捷度 | --- | | 4.180 | | 4.556 | | |
| 服務資訊 | 資訊的便捷度 | 4.692 | 4.695 | 4.058 | 4.057 | 4.373 | 4.370 | +0.313 |
| | 資訊的準確性 | 4.692 | | 4.058 | | 4.370 | | |
| | 資訊的詳實性 | --- | | 4.056 | | 4.367 | | |
| 服務保證 | 服務承諾全面性 | 4.689 | 4.689 | 4.056 | 4.056 | 4.376 | 4.376 | +0.320 |
| | 服務承諾指標滿意度 | 4.689 | | 4.056 | | 4.376 | | |
| 電子服務 | 電子服務易用性 | --- | 4.687 | 4.073 | 4.074 | 4.193 | 4.193 | +0.119 |
| | 電子服務安全性 | 4.687 | | 4.073 | | 4.193 | | |
| | 電子服務覆蓋度 | --- | | 4.077 | | 4.193 | | |
| 績效信息 | 信息內容的足夠度 | 4.680 | 4.680 | 4.059 | 4.059 | 4.366 | 4.366 | +0.307 |
| | 信息發放的渠道 | --- | | 4.059 | | 4.366 | | |
| 服務整合 | 跨部門程序優化 | 4.613 | 4.613 | 3.928 | 3.928 | 4.101 | 4.101 | +0.173 |

5.3 福利性公共服務

| 調查因素 | 分項內容 | 2022年(前年) | | 2023年(去年) | | 2024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 | 4.821 | 4.821 | 4.610 | 4.610 | 4.635 | 4.635 | +0.025 |
| | 服務態度 | 4.821 | | 4.610 | | 4.635 | | |
| 環境及 配套設施 | 方便程度 | 4.744 | 4.753 | 4.242 | 4.242 | 4.431 | 4.433 | +0.191 |
| | 場所硬件及配套 | 4.774 | | 4.247 | | 4.435 | | |
| | 場所支援性措施 | 4.774 | | 4.238 | | 4.435 | | |
| 程序手續 | 服務效率 | 4.804 | 4.804 | 4.245 | 4.245 | 4.619 | 4.619 | +0.374 |
| | 手續便捷度 | --- | | 4.245 | | 4.619 | | |
| 服務資訊 | 資訊的便捷度 | 4.774 | 4.774 | 4.112 | 4.112 | 4.426 | 4.430 | +0.318 |
| | 資訊的準確性 | 4.774 | | 4.112 | | 4.430 | | |
| | 資訊的詳實性 | --- | | 4.112 | | 4.434 | | |
| 服務保證 | 服務承諾全面性 | 4.780 | 4.780 | 4.109 | 4.111 | 4.438 | 4.438 | +0.327 |
| | 服務承諾指標滿意度 | 4.780 | | 4.113 | | 4.438 | | |
| 電子服務 | 電子服務易用性 | --- | 4.760 | 4.203 | 4.203 | 4.259 | 4.259 | +0.056 |
| | 電子服務安全性 | 4.760 | | 4.203 | | 4.259 | | |
| | 電子服務覆蓋度 | --- | | 4.203 | | 4.259 | | |
| 績效信息 | 信息內容的足夠度 | 4.762 | 4.762 | 4.104 | 4.106 | 4.416 | 4.418 | +0.312 |
| | 信息發放的渠道 | --- | | 4.108 | | 4.420 | | |
| 服務整合 | 跨部門程序優化 | 4.726 | 4.726 | 3.900 | 3.900 | 4.182 | 4.182 | +0.282 |

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均全面上升，全部都達4分以上(介乎4.635分至4.100分之間)。整體而言，各服務分類的得分均達“滿意”程度以上，顯示所有服務使用者，對本會的服務評價均超過“滿意”程度。

為配合特區政府電子政務的發展，並提升服務質素，本會按計劃於公務通推行了各類電子政務項目，當中在退休及撫卹制度推出多項網上申請服務，包括：收入聲明書之發出、會員個人卷宗查閱、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、會員證/衛生護理證之補發及更新等，為本會服務對象提供更簡易便捷的服務途徑；而公積金制度方面，優化了公積金制度資訊

電子服務，提供更多實用資訊，另外透過「投資知識問卷調查」電子平台，收集供款人寶貴意見以持續優化制度。

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。