



退休基金會

2025 年度服務滿意度調查總結報告

1. 調查目的

本會於 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，就 2025 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：2025 年 1 月 1 日至 2025 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：2025 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。

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。

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
 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		346 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	4.600	4.600	0.491
	服務態度		4.600	0.491
環境及配套設施	方便程度	4.213	4.214	0.411
	場所硬件及配套		4.215	0.412
	場所支援性措施		4.210	0.408
程序手續	服務效率	4.600	4.598	0.491
	手續便捷度		4.601	0.490
服務資訊	資訊的便捷度	4.200	4.202	0.402
	資訊的準確性		4.202	0.402
	資訊的詳實性		4.196	0.398
服務保證	服務承諾全面性	4.206	4.208	0.407
	服務承諾指標滿意度		4.205	0.404
電子服務	電子服務易用性	4.082	4.085	0.498
	電子服務安全性		4.085	0.498
	電子服務覆蓋度		4.077	0.491
績效信息	信息內容的足夠度	4.194	4.195	0.397
	信息發放的渠道		4.194	0.396
服務整合	跨部門程序優化	4.076	4.076	0.589

2. 審批性公共服務				
回收有效問卷數		473 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	4.590	4.591	0.492
	服務態度		4.589	0.493
環境及配套設施	方便程度	4.275	4.279	0.458
	場所硬件及配套		4.275	0.457
	場所支援性措施		4.269	0.454
程序手續	服務效率	4.585	4.584	0.498
	手續便捷度		4.586	0.493
服務資訊	資訊的便捷度	4.277	4.278	0.458
	資訊的準確性		4.278	0.458
	資訊的詳實性		4.276	0.462
服務保證	服務承諾全面性	4.272	4.272	0.460
	服務承諾指標滿意度		4.272	0.460
電子服務	電子服務易用性	4.214	4.216	0.513
	電子服務安全性		4.214	0.512
	電子服務覆蓋度		4.212	0.516
績效信息	信息內容的足夠度	4.276	4.278	0.458
	信息發放的渠道		4.274	0.465
服務整合	跨部門程序優化	4.198	4.198	0.553

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數		202 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	4.757	4.757	0.430
	服務態度		4.757	0.430
環境及配套設施	方便程度	4.257	4.259	0.450
	場所硬件及配套		4.259	0.439
	場所支援性措施		4.255	0.437
程序手續	服務效率	4.746	4.746	0.436
	手續便捷度		4.746	0.436

3. 福利性公共服務				
回收有效問卷數		202 份		
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	資訊的便捷度	4.259	4.254	0.448
	資訊的準確性		4.264	0.453
	資訊的詳實性		4.260	0.451
服務保證	服務承諾全面性	4.263	4.265	0.454
	服務承諾指標滿意度		4.261	0.452
電子服務	電子服務易用性	4.188	4.188	0.528
	電子服務安全性		4.188	0.528
	電子服務覆蓋度		4.188	0.528
績效信息	信息內容的足夠度	4.244	4.244	0.442
	信息發放的渠道		4.244	0.442
服務整合	跨部門程序優化	4.136	4.136	0.614

4. “普遍意見”的分析及處理

透過本次滿意度調查所收集之數據，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”。同時，有 2 名服務使用者在受訪中表示滿意及讚揚本會的服務水平，當中有受訪者期望本會能不斷革新及提供更好的服務。

此外，有 1 名公積金制度服務對象期望本會可為退休公務人員提供更多活動。本會感謝其寶貴意見，並予以重視。現時，有關公務人員的各類文娛康樂及支援活動主要由行政公職局統籌舉辦，本會將加強與該局溝通，並鼓勵服務對象留意其發佈之活動資訊。

另有 1 名退休及撫卹制度服務對象反映本會的借貸申請系統影響辦理效率，本會已就此檢討，並訂定應變機制，如接待過程遇到系統異常情況，接待人員將立即提供紙本申請表格，確保服務不受影響。

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	2023年(前年)		2024年(去年)		2025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	4.555	4.558	4.592	4.595	4.600	4.600	+0.005
	服務態度	4.561		4.597		4.600		
環境及配套設施	方便程度	4.200	4.198	4.364	4.364	4.214	4.213	-0.151
	場所硬件及配套	4.197		4.364		4.215		
	場所支援措施	4.197		4.364		4.210		
程序手續	服務效率	4.197	4.197	4.589	4.588	4.598	4.600	+0.012
	手續便捷度	4.197		4.588		4.601		
服務資訊	資訊的便捷度	4.122	4.122	4.355	4.357	4.202	4.200	-0.157
	資訊的準確性	4.122		4.358		4.202		
	資訊的詳實性	4.122		4.358		4.196		
服務保證	服務承諾全面性	4.131	4.131	4.365	4.363	4.208	4.206	-0.157
	服務承諾指標滿意度	4.131		4.361		4.205		
電子服務	電子服務易用性	4.170	4.170	4.177	4.173	4.085	4.082	-0.091
	電子服務安全性	4.170		4.170		4.085		
	電子服務覆蓋度	4.170		4.173		4.077		
績效信息	信息內容的足夠度	4.120	4.120	4.346	4.346	4.195	4.194	-0.152
	信息發放的渠道	4.120		4.346		4.194		
服務整合	跨部門程序優化	3.944	3.944	4.100	4.100	4.076	4.076	-0.024

5.2 審批性公共服務

調查因素	分項內容	2023年(前年)		2024年(去年)		2025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	4.555	4.555	4.561	4.563	4.591	4.590	+0.027
	服務態度	4.555		4.564		4.589		
環境及配套設施	方便程度	4.189	4.186	4.370	4.371	4.279	4.275	-0.096
	場所硬件及配套	4.186		4.373		4.275		
	場所支援性措施	4.184		4.370		4.269		

調查因素	分項內容	2023年(前年)		2024年(去年)		2025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	
程序手續	服務效率	4.180	4.180	4.555	4.556	4.584	4.585	+0.029
	手續便捷度	4.180		4.556		4.586		
服務資訊	資訊的便捷度	4.058	4.057	4.373	4.370	4.278	4.277	-0.093
	資訊的準確性	4.058		4.370		4.278		
	資訊的詳實性	4.056		4.367		4.276		
服務保證	服務承諾全面性	4.056	4.056	4.376	4.376	4.272	4.272	-0.104
	服務承諾指標滿意度	4.056		4.376		4.272		
電子服務	電子服務易用性	4.073	4.074	4.193	4.193	4.216	4.214	+0.021
	電子服務安全性	4.073		4.193		4.214		
	電子服務覆蓋度	4.077		4.193		4.212		
績效信息	信息內容的足夠度	4.059	4.059	4.366	4.366	4.278	4.276	-0.090
	信息發放的渠道	4.059		4.366		4.274		
服務整合	跨部門程序優化	3.928	3.928	4.101	4.101	4.198	4.198	+0.097

5.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2023年(前年)		2024年(去年)		2025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	4.610	4.610	4.635	4.635	4.757	4.757	+0.122
	服務態度	4.610		4.635		4.757		
環境及 配套設施	方便程度	4.242	4.242	4.431	4.433	4.259	4.257	-0.176
	場所硬件及配套	4.247		4.435		4.259		
	場所支援性措施	4.238		4.435		4.255		
程序手續	服務效率	4.245	4.245	4.619	4.619	4.746	4.746	+0.127
	手續便捷度	4.245		4.619		4.746		
服務資訊	資訊的便捷度	4.112	4.112	4.426	4.430	4.254	4.259	-0.171
	資訊的準確性	4.112		4.430		4.264		
	資訊的詳實性	4.112		4.434		4.260		
服務保證	服務承諾全面性	4.109	4.111	4.438	4.438	4.265	4.263	-0.175
	服務承諾指標滿意度	4.113		4.438		4.261		

調查因素	分項內容	2023年(前年)		2024年(去年)		2025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	4.203	4.203	4.259	4.259	4.188	4.188	-0.071
	電子服務安全性	4.203		4.259		4.188		
	電子服務覆蓋度	4.203		4.259		4.188		
績效信息	信息內容的足夠度	4.104	4.106	4.416	4.418	4.244	4.244	-0.174
	信息發放的渠道	4.108		4.420		4.244		
服務整合	跨部門程序優化	3.900	3.900	4.182	4.182	4.136	4.136	-0.046

綜觀各調查因素與去年結果的對比，各服務分類的“人員服務”及“程序手續”得分均比去年上升，而其他調查因素的得分則分別有輕微下降或上升情況，整體而言，所有調查因素的得分均在4分以上(介乎4.076分至4.757分之間)，各服務分類的得分均達“滿意”程度以上，顯示服務使用者對本會所提供服務的評價均超過“滿意”程度。

為配合特區政府電子政務的發展，並持續提升公共服務質素，本會按計劃於「公務通」推行各類電子服務項目。在現有線上服務基礎上，退休及撫卹制度新增了“貸款資訊(模擬計算)”及“卑親屬往外地留學的航空交通費用之發放的課程資料預審”兩項電子服務；在公積金制度方面，亦推出了“離職供款人衛生護理證”電子服務，並於“公積金制度資訊”內增設“公積金累積金額計算機”，進一步為本會服務對象提供簡便、高效的線上服務途徑。

本會將一如既往，持續優化服務流程，有序推進各項申請服務的電子化，積極實現數據互聯互通與全程網辦的服務目標。

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。