



SECURITIES AND FUTURES COMMISSION
證券及期貨事務監察委員會

2009/10 年度業界人士意見調查 主要結果

2010 年 6 月

調查由尼爾森公司 (The Nielsen Company) 受委託進行



目錄

鳴謝	1
摘要	2
背景	3
目的	3
受訪對象	3
調查的設計	4
主要調查結果	7
附錄：調查方法	19



鳴謝

承蒙眾多機構及人士的協助，是次調查方能順利完成，本會謹此向各方致謝：

- 接受深入訪問以助我們設計問卷的受訪者；
- 參加問卷測試工作坊的受訪者；
- 完成網上或電話問卷調查的受訪者；及
- 負責進行是次研究的調查工作、整理數據及歸納結果的尼爾森公司。

本報告參照尼爾森公司的調查報告編撰而成。



摘要

證券及期貨事務監察委員會（證監會）為不斷了解業界所需，委聘了國際市場研究調查公司尼爾森公司在香港的分部進行一項調查，探討業界和相關行業的專業人士對證監會的期望及他們與證監會在工作上的實際接觸經驗，藉以評估他們的滿意度。調查於 2009 年第三季展開，直至 2010 年 3 月完成。證監會稍後將進行另一項調查，了解公眾及其他界別人士對證監會的觀感及其角色的看法。

證監會曾分別於 2001 年及 2006 年對不同界別的人士進行過類似調查，是次調查不同之處，在於調查對象僅限於與證監會有工作關係或接觸往來的人士。因此，今次有關證監會工作的調查結果，並不能直接與過往調查的結果互相比較。

為了達到調查之目的，評估業界及相關人士對證監會工作的看法，尼爾森公司根據工作效率、員工質素及溝通清晰度這三項主要指標，逐一設定多個評核範疇，要求受訪者根據過往的經驗，對證監會在各範疇的工作給予評分，以示其滿意程度。當中問及受訪者對證監會整體工作滿意度的問題，為本調查的參照依據或應變數。受訪者需就其與證監會接觸的主要範疇（自變數），以評分表達他們對證監會的意見。問卷的調查期間為 2009 年，我們亦請受訪者比較證監會 2009 年與 2008 年的表現。

對於證監會的整體表現，經隨機選取並回應問卷的 586 名受訪者當中，76% 表示“滿意”或“很滿意”。工作效率是影響滿意度的一項重要因素，而調查發現大部分受訪者（73%）滿意證監會的工作效率，另外，42% 的受訪者表示，與 2008 年相比，他們更滿意證監會於 2009 年的表現。

為正確詮釋受訪者的回應，是次調查已考慮到，受訪者對於證監會不同工作中哪些範疇較為重要或有不同看法。證監會將充分運用今次調查所得，訂立工作優次及調配資源，以完善各方面的表現。



背景

證監會回顧過以往的調查工作後，決定改革一系列互相關連的調查項目，使調查所得可作為證監會規劃日後工作的有用參考。在修訂調查工作的模式後，證監會定出了三項分階段進行的調查。第一階段的調查以持牌法團、相關行業的專業人士及上市公司為對象，邀請他們根據與證監會接觸的經驗給予評分，以示其滿意程度；第二階段的調查主要是了解公眾對證監會的觀感；第三階段則集中評估散戶的投資知識，藉此協助證監會規劃投資者教育工作。《2009/10 年度業界人士意見調查》是整套全面的調查計劃中首項進行的調查。

為確保調查結果明確清晰，從中得出實際可行的建議，是次調查的受訪對象僅限於在日常工作中經常與證監會有接觸的人士，即證監會持牌人、為這些人士提供法律及會計服務的專業人士以及上市公司。

在 2001 年及 2006 年進行的類似調查，主要是了解受訪者對證監會及其角色的認識，今次在 2009 年進行的調查，則透過比較受訪者對證監會的期望及他們與證監會的實際接觸經驗，了解其對證監會工作的滿意度。此外，過往調查的受訪對象包括了記者等輿論先導者及警方等不同界別的人士，但是次調查只訪問經常在工作上與證監會有接觸的人士。換言之，為了盡可能消除可影響受訪者觀感的其他因素，本調查的對象僅需根據他們與證監會溝通接觸的經驗，就他們是否滿意證監會進行的主要工作給予評分。

目的

是次調查旨在讓證監會：

- 了解業界及相關行業的專業人士與證監會的實際接觸經驗與他們的期望有否差距；
- 與業界及相關人士加強接觸，以處理可能出現上述差距的情況；及
- 訂立工作優次，有效分配資源，以完善各方面的表現。

受訪對象

調查的受訪對象為以下三類機構的代表：

- 從事《證券及期貨條例》所指明的受規管活動而受證監會監管的持牌法團，例如經紀行及基金公司；
- 與證券及期貨業及證監會有工作往來的專業機構，例如律師事務所及會計師事務所；及
- 就收購事宜或雙重存檔制度¹與證監會有接觸的上市公司。

調查的主要對象為持牌法團。

調查以隨機抽樣方式，與上述機構中擔任相關職位的高級行政人員及其他職員合共進行了 586 項訪問。受訪者可以自行決定在網上或以電話回答問卷（詳情請參閱〈附錄：調查方法〉）。

¹ 根據雙重存檔制度，若干上市事宜及上市公司有關活動的文件及材料，須同時送交香港聯合交易所有限公司及證監會存檔審核。



調查的設計

問卷形式

尼爾森公司為深入了解證監會與業界各類往來的性質，在設計問卷前，從證監會高層管理人員、各營運部門的代表、業界及相關行業的專業人士收集了意見，並根據他們提供的資料制定滿意度評估架構。其後，尼爾森公司又從持牌法團及相關專業機構選出一批人士，邀請他們參加工作坊並接受深入訪問，以進一步確定評估準則、問卷的字眼及編排是否適當。

受訪者背景

受訪者大部分為負責制定公司業務方向及政策的決策者（252 人）或與證監會有直接往來的銷售、企業融資或合規部門的主管（280 人），另外 54 名曾在調查期前的 12 個月內與證監會有接觸的律師及特許會計師亦有參與問卷調查。

滿意度評估架構

證監會是金融市場監管機構，尼爾森公司因應監管機構的獨特情況，調整了一般量度服務滿意度的評估架構。是次調查主要在以下三個範疇評估證監會的工作：

- 工作效率
- 員工質素
- 溝通清晰度

上述每項指標下設有多個評核類別及評核項目，受訪者須根據與證監會溝通接觸的經驗，就各個範疇給予評分，分數從“1”到“5”，“1”表示很不滿意／很差，“5”表示很滿意／很好。

為確保受訪者的回應切合是次調查的目標，問卷要求他們按照其與證監會的主要溝通接觸範疇給予評分。



圖 1.1 滿意度評估架構



數據分析系統

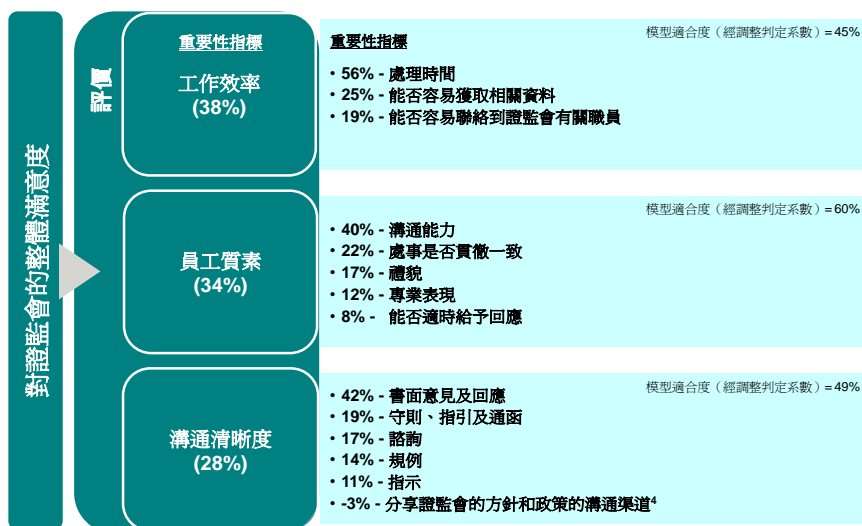
是次調查的滿意度評估架構主要採用迴歸分析方法來分析數據，從而確定受訪者對證監會的整體滿意度與各項可量度指標（即影響評分的主要範疇、評核類別及評核項目）之間的關係。某項可變因素與評分之間的相關系數的數值愈高，代表該變數愈會影響受訪者對證監會工作的整體觀感。

按照上述滿意度評估架構所建立的迴歸分析模型適合度²（經調整後的判定系數 R^2 ）³ 數值為 0.52，表示工作效率、員工質素及溝通清晰度這三項評核證監會的主要指標（自變數）能夠解釋受訪者滿意水平的 52% 的變異。上述數字顯示調查模型的適合度頗高，換言之，評估架構沒有計入或會影響對證監會工作評價的多項外在因素，例如同業或同事的影響及受訪者非基於與證監會接觸而得出觀感等。

² 在迴歸分析中，經調整後的判定系數（ R^2 ）的數值介乎 0 與 1 之間。若數值為 0，即表示應變數與自變數之間並無關係；若數值為 1，則表示應變數與自變數完全相關。

³ 這是基於迴歸公式內自變數的數量及樣本大小而調整判定系數（ R^2 ）後得出的數值。判定系數的數值介乎 0 與 1 之間，數值反映應變數於平均值以上或以下的變異，有多大程度可歸因於自變數。

圖 1.2 整體滿意度與各工作範疇之間的關係



註：整體模型適合度 (經調整判定系數) = 52%

為清晰了解受訪者怎樣看證監會的工作效率、員工質素及溝通清晰度這三項指標的重要性，調查問及受訪者對不同評核項目的看法。結果發現，受訪者對證監會工作的滿意度，主要取決於工作效率（重要性指標：38%），其次為員工質素（34%），最後為溝通清晰度（28%）。

至於對證監會工作效率的滿意度，則主要取決於處理時間（56%），其次是能否容易獲取相關資料及聯絡到有關職員。

此外，受訪者對證監會員工質素的滿意度，主要取決於溝通聯絡的表現。受訪者認為，證監會員工的溝通能力最為重要（40%），其次為應用政策及執行守則、指引及規則時行事一致。受訪者看來視禮貌、專業表現及適時給予回應為應符合的基本準則。

受訪者是否滿意證監會員工的溝通清晰度，主要取決於證監會解釋各項決定的書面意見及回應（42%）。此外，受訪者亦將以下各項視為基本要求，包括為守則、指引及通函提供清晰指引及說明、為各項規例提供清晰指引及說明、就各項申請及程序給予清晰指示以及在進行諮詢時保持有效的溝通渠道。

⁴ 此評核項目與“溝通清晰度的整體滿意程度”之間的相關系數的數值偏低，但與其他範疇有高度多元共線性（multicollinearity），以致這一評核範疇的相對重要性有所減少，並出現負數值。換言之，此範疇對影響溝通滿意度評價的重要性最低。



主要調查結果

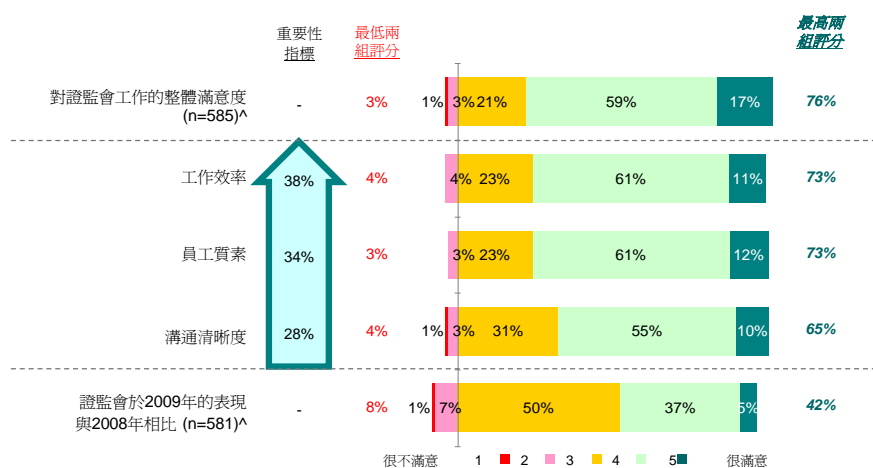
以下利用棒形圖顯示受訪者的回應，使調查結果一目了然。為了解受訪者的滿意度，本報告集中分析最高兩組評分（即很滿意／滿意）所佔比例的總和，以及最低兩組評分（即很不滿意及不滿意）所佔比例的總和，原因是就量度表現來說，處於兩極的評分較中間評分更需深入了解，亦使分析結果更可靠。

以下按照調查問卷內不同問題（即圖表中“參考”或“來源”所引述的問題）所得評分，以圖表形式概述主要調查結果。這些問題分別涉及相應的可量度評核項目。

整體工作

大部分受訪者（76%）均滿意證監會的整體工作，42% 受訪者認為，證監會在 2009 年的表現勝於 2008 年。整體而言，受訪者認為證監會在工作效率（73%）及員工質素（73%）方面表現良好。

圖 2 證監會工作的整體評分



基數：所有受訪者 (n=586)

參考：問題7、問題15、問題20、問題26及問題28

備註：問題7、15、20、26：五級評分（很滿意／滿意／一般／不滿意／很不滿意）

；問題28：五級評分（與2008年比較，進步很多／進步／一樣／退步／退步很多）

^A：不計回答“不適用／無意見”的受訪者

註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 52%



工作效率

大部分受訪者（73%）表示很滿意或滿意證監會的工作效率，尤以處理各項程序所需時間這類別獲得最多正面評價（67%）。

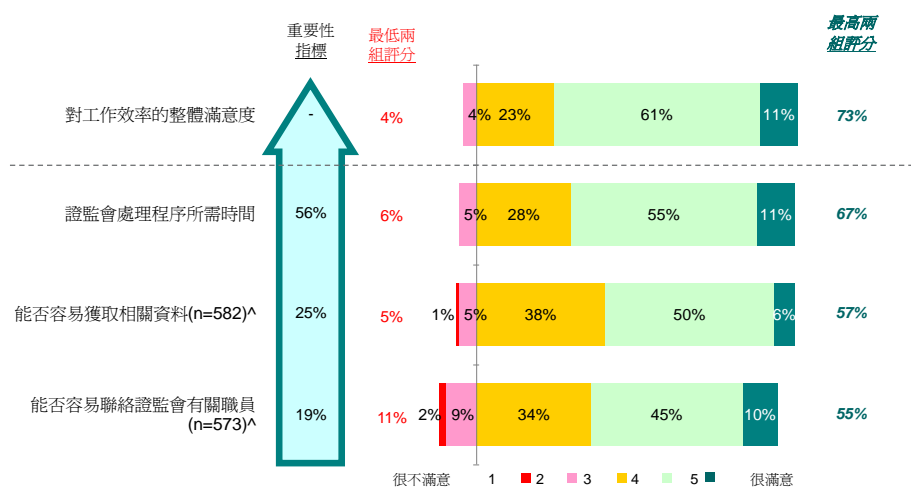
受訪者普遍對處理時間這方面各評核項目給予證監會正面評價：

- 有既定程序使工作在議定時間內完成（67%）
- 於合理的時間內提供所需支援及協助（65%）
- 於適當時間內處理申請及作出認可（63%）
- 運用科技加快工作進程（64%）

然而，受訪者對能否容易獲取相關資料（57%）及能否容易聯絡到證監會有關職員（55%）則評價不一，至於能否容易在證監會網站搜尋資料（66%）及提供正確的資訊以滿足需求（57%），受訪者普遍表示滿意，但他們希望證監會可以改善為中介人而設的互動語音電話系統（35%）。

此外，受訪者亦希望可以更易聯絡到有關職員（53%），尤其希望在需要協助時，知道應與哪些證監會職員聯絡（58%）。

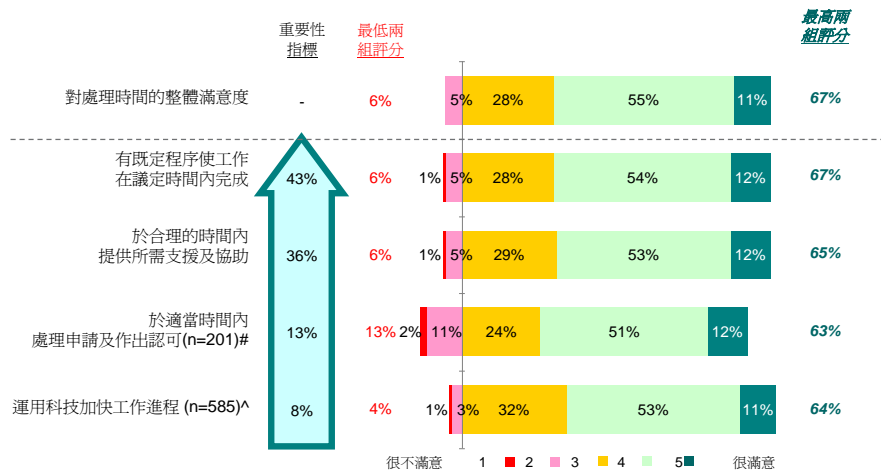
圖 3.1 對工作效率的整體滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
參考：問題16、問題18至20
備註：^A：不計回答“不適用/無意見”的受訪者
註：整體模型適合度（經調整判定係數）= 45%

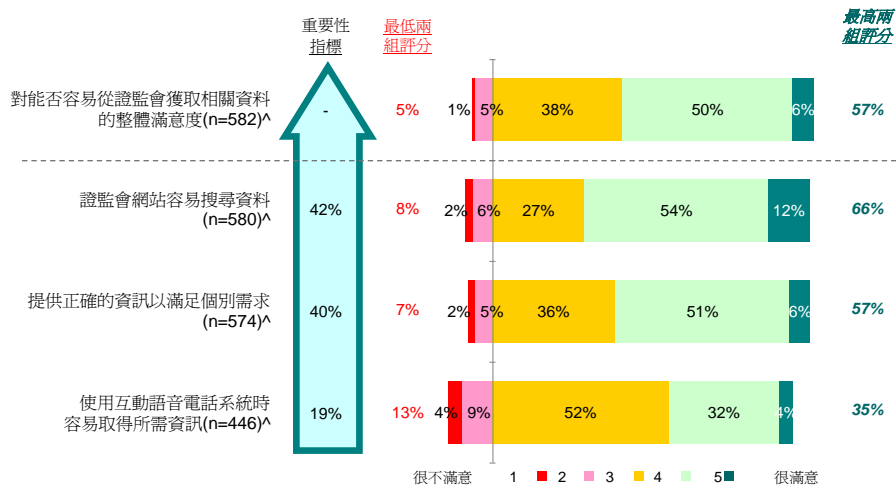


圖 3.2 對處理時間的滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題16 你是否滿意證監會處理以下程序所需的時間？
 備註：^：不計回答“不適用/無意見”的受訪者
 #：基數：與證監會接觸的主要範疇為“發牌/產品認可/招股章程的相關事宜”的人士 (n=201)
 註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 78%

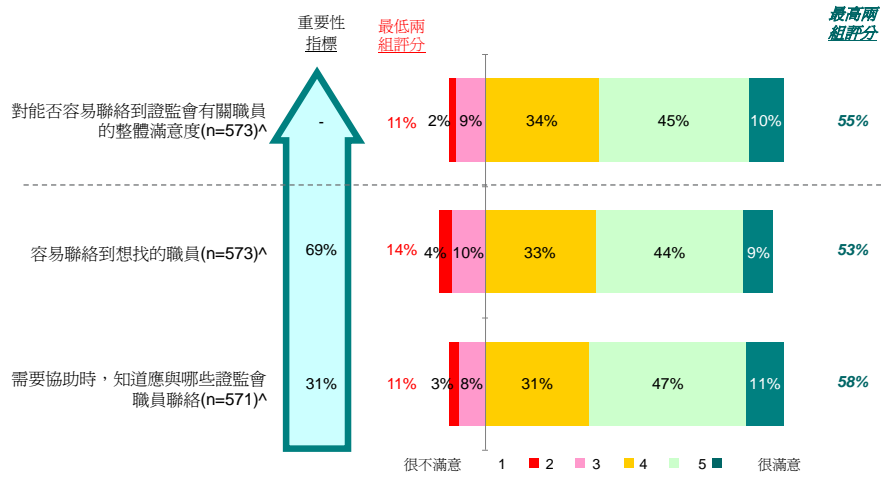
圖 3.3 對能否容易獲取相關資料的滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題19 對於能否容易從證監會獲取相關資料，你的滿意程度是...
 備註：^：不計回答“不適用/無意見”的受訪者
 註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 71%



圖 3.4 對能否容易聯絡到證監會有關職員的滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題18 對於能否容易聯絡到證監會的職員，你的滿意程度是...
 備註：[^]：不計回答“不適用／無意見”的受訪者
 註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 85%

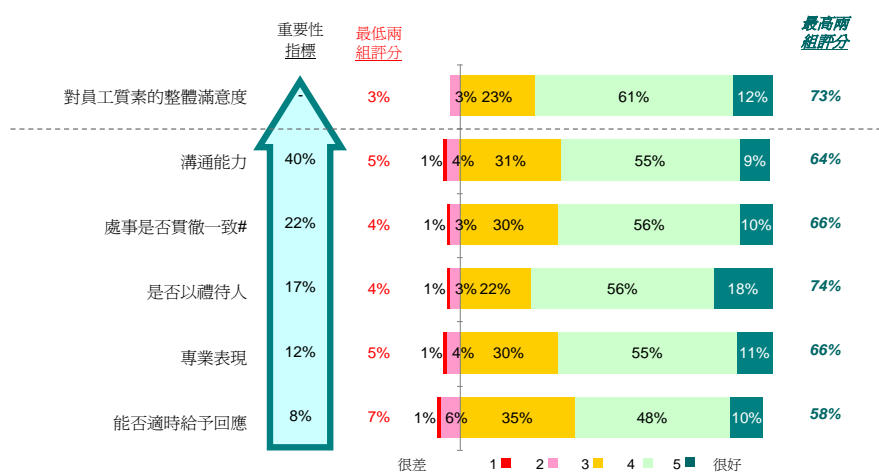


員工質素

對證監會員工質素表示很滿意或滿意的受訪者比率為 **73%**。受訪者普遍認為證監會員工了解所需處理的工作，以禮待人（**74%**），表現專業（**66%**）及處事貫徹一致（**66%**）。

然而，受訪者認為證監會職員不但要做好營運工作，也期望他們可以更主動及更積極地作出回應（查詢事宜），提供有建設性和有用的資訊，以及對業界有更深了解。

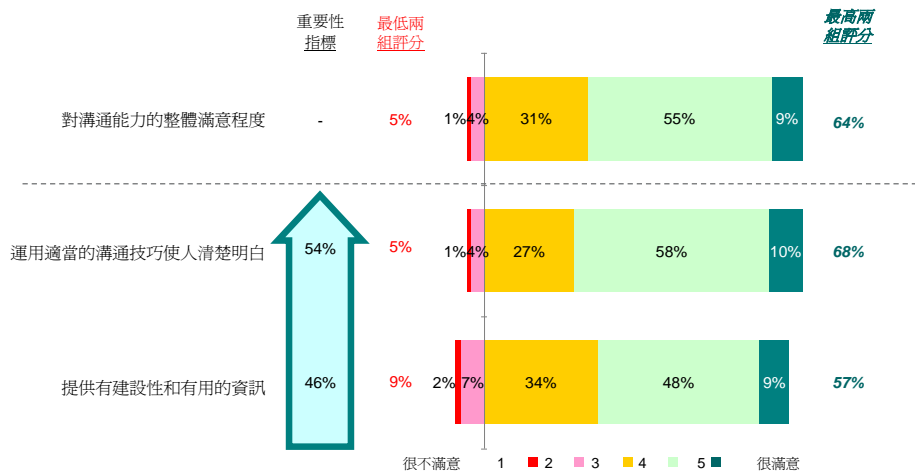
圖 4.1 對員工質素的整體滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
 參考：問題9、問題11至15
 備註：#：對處事是否貫徹一致的整體滿意程度為此評核類別下兩個項目得分的平均數
 問題13至15：五級評分（很滿意／滿意／一般／不滿意／很不滿意）
 問題9、11至12：五級評分（很好／好／一般或普通／差／很差）
 註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 60%

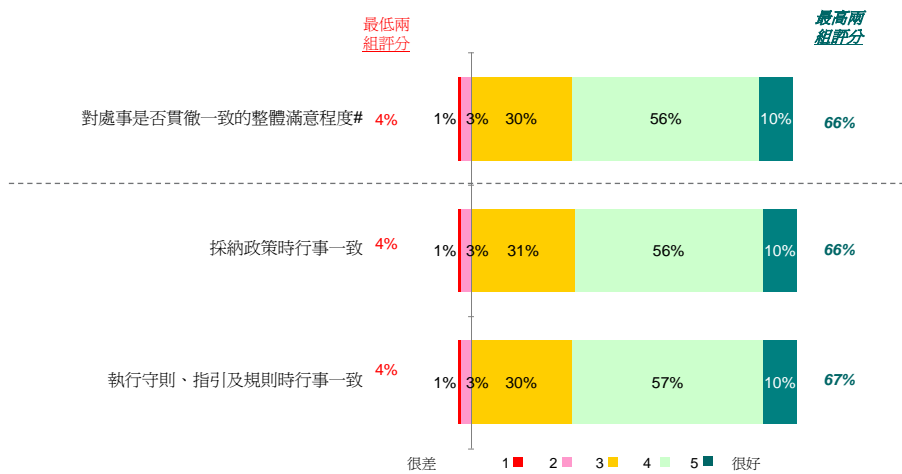


圖 4.2 對員工溝通能力的滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題14 你是否滿意證監會員工的溝通能力？
 註：整體模型適合度（經調整判定係數）= 82%

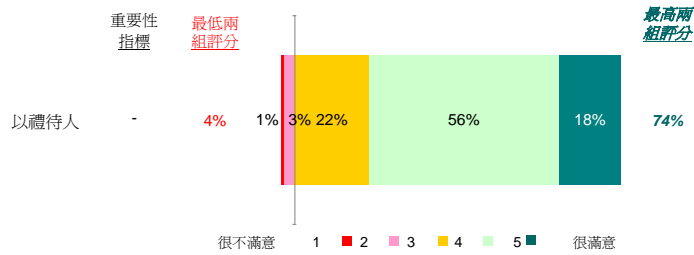
圖 4.3 對員工處事是否貫徹一致的滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題9 你認為證監會員工在以下方面的表現如何？
 備註：#：對處事是否貫徹一致的整體滿意程度為此評核類別下兩個項目得分的平均數

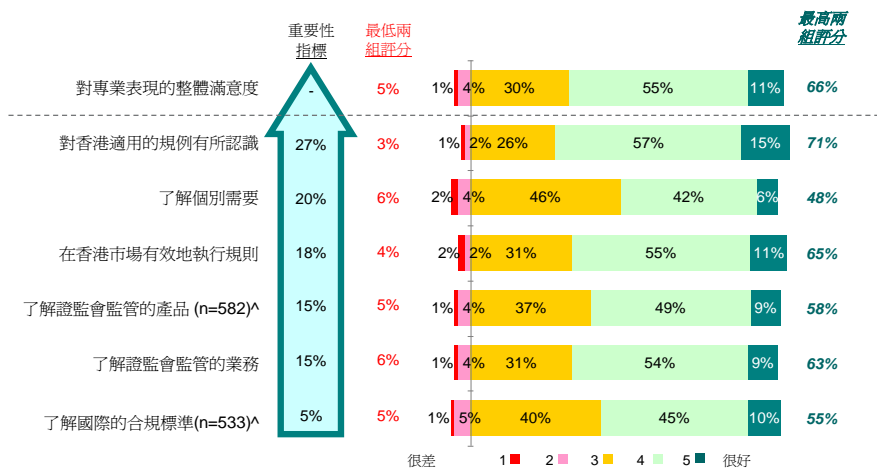


圖 4.4 對於員工是否有禮的滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題13 你是否滿意證監會員工的禮貌和態度？

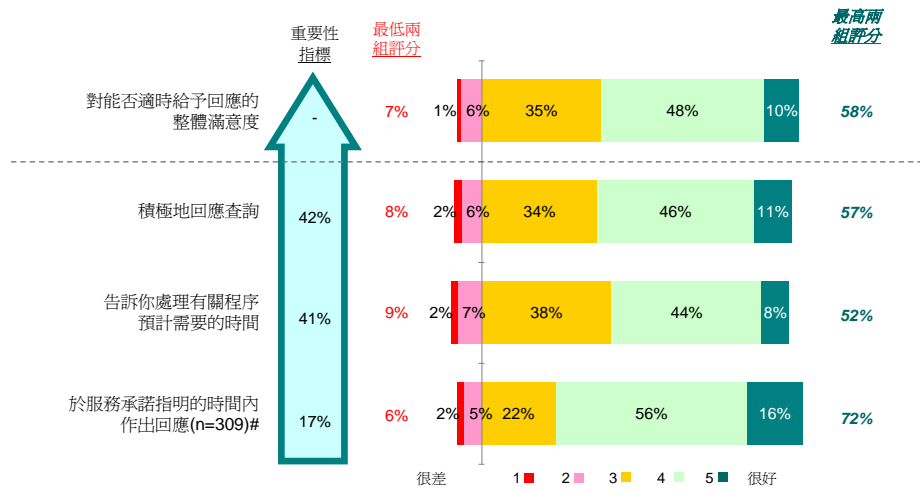
圖 4.5 對員工專業表現的滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題12 你認為證監會員工在以下方面的表現如何？
 備註：^：不計回答“不適用/無意見”的受訪者
 註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 78%



圖 4.6 對能否適時給予回應的滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題11 你認為證監會員工在以下方面的表現如何？
 備註：#：基數：知道證監會有服務承諾的受訪者 (n=309)
 註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 79%



溝通清晰度

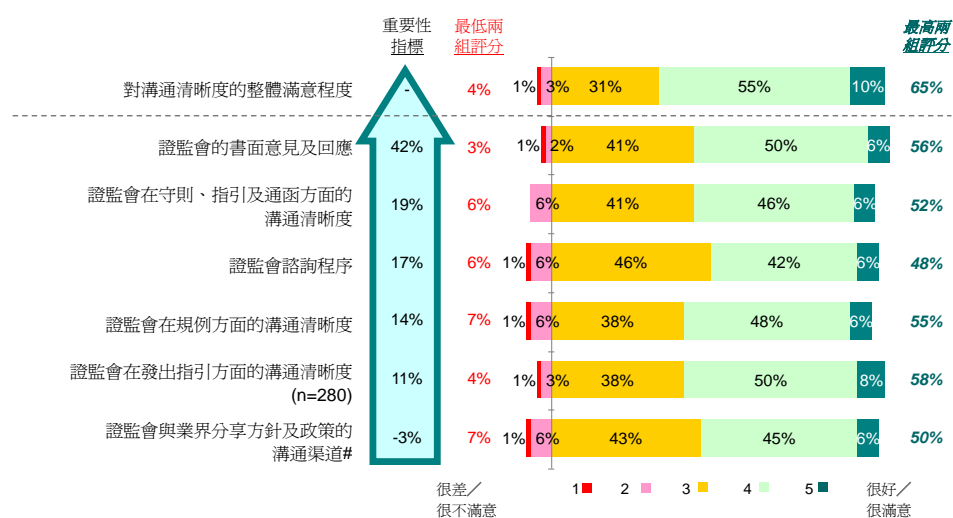
約三分二（65%）的受訪者滿意證監會在溝通方面的清晰度。對於證監會就申請及程序所發出的指示，有 58% 受訪者滿意清晰度；就證監會提供的書面意見及回應而言，有 56% 表示滿意清晰度。

另一方面，有關證監會刊發的守則、指引及通函，有受訪者要求透過更多渠道傳遞訊息（48%），並與業界有更多資訊分享（45%），以加強這方面的溝通。

同樣，受訪者認為證監會可透過公眾論壇及大眾傳媒，以及與業界交流，多些講解證監會的方針及政策。

在諮詢程序方面，受訪者建議證監會增加溝通渠道、在公眾諮詢程序中接觸更多業界代表，以及更用心聆聽業界的意見和看法。

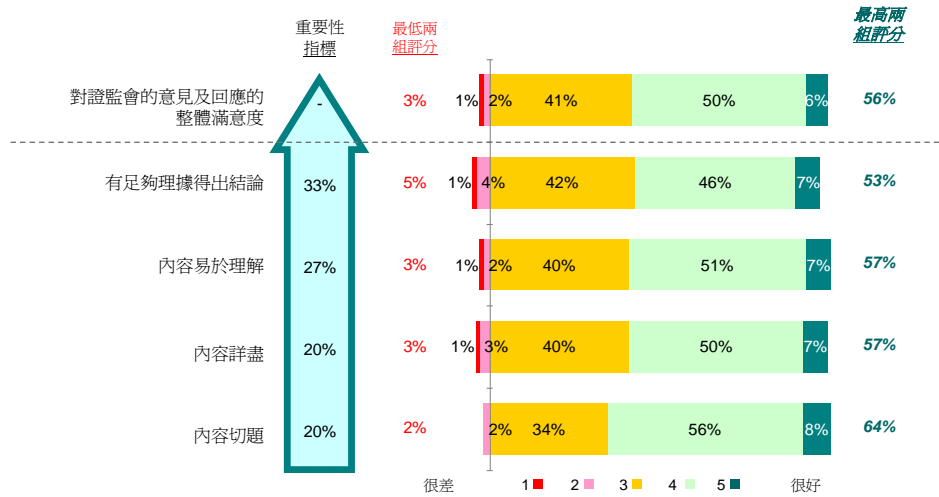
圖 5.1：對溝通清晰度的整體滿意程度



基數：所有受訪者 (n=586)
參考：問題21至27
備註：#：對溝通渠道的整體滿意度為此評核類別下三個項目得分的平均數
問題27：五級評分（很滿意／滿意／一般／不滿意／很不滿意）
問題21至26：五級評分（很好／好／一般或普通／差／很差）
註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 49%

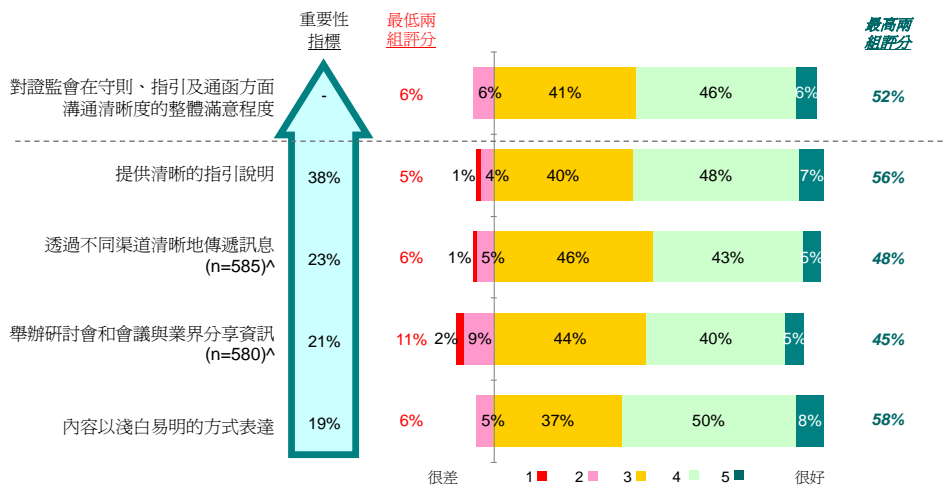


圖 5.2：對證監會的意見及回應的滿意度



基數：所有受訪者 (n=584)[^]
 來源：問題25 就以下各項，你會怎樣形容證監會提供的書面意見及回應？
 備註：[^]：不計回答“不適用/無意見”的受訪者
 註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 88%

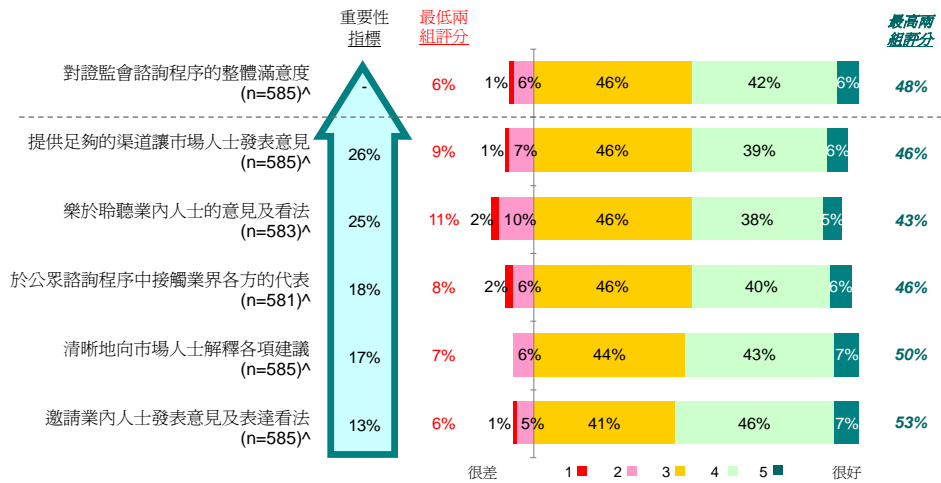
圖 5.3：對守則、指引及通函的清晰度的滿意程度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題22 就以下各項，你會怎樣形容證監會的守則、指引及通函？
 備註：[^]：不計回答“不適用/無意見”的受訪者
 註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 78%

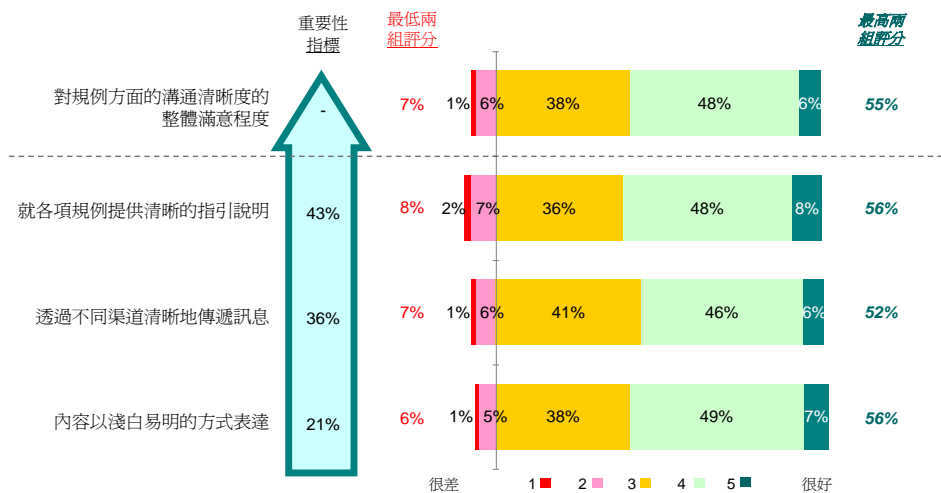


圖 5.4：對諮詢程序的滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題24 就以下各項，你會怎樣形容證監會的諮詢程序？
 備註：[^]：不計回答“不適用／無意見”的受訪者
 註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 83%

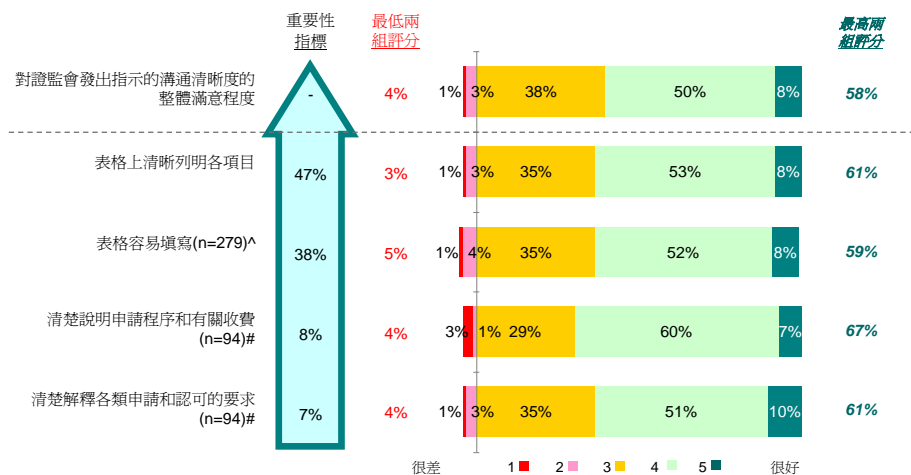
圖 5.5：對規例清晰度的滿意程度



基數：所有受訪者 (n=586)
 來源：問題21 就以下各項，你會怎樣形容證監會的規例？
 註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 84%



圖 5.6：對指示清晰度的滿意程度



基數：持牌法團中與證監會有工作接觸的受訪者 (n=280)

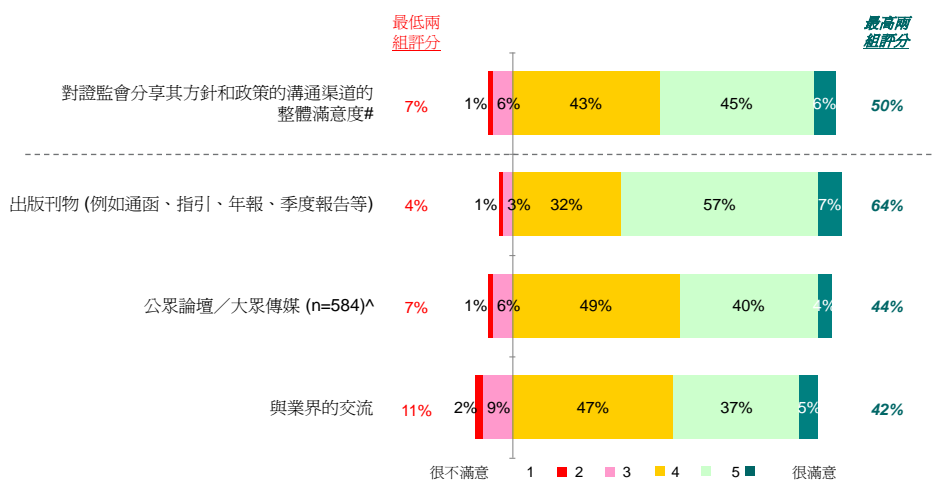
來源：問題23 就以下各項，你會怎樣形容證監會所發出的指示？

備註：[^]：不計回答“不適用／無意見”的受訪者

[#]：基數：持牌法團中與證監會有工作接觸的受訪者，當中主要涉及“發牌／產品認可／招股章程的相關事宜” (n=94)

註：整體模型適合度（經調整判定系數）= 76%

圖 5.7：對證監會分享其方針及政策的溝通渠道的滿意度



基數：所有受訪者 (n=586)

來源：問題27 整體而言，你如何評價證監會通過以下溝通渠道與業界分享其方針和政策？

備註：[^]：不計回答“不適用／無意見”的受訪者

[#]：對溝通渠道的滿意程度為此評核類別下三個項目得分的平均數



調查方法

在調查的設計階段，從持牌法團及相關專業機構選出一批代表，諮詢他們的意見，從而了解業界與證監會的主要往來接觸，確定今次調查的整體構思及所採用的評核準則是否恰當。

尼爾森透過以下途徑取得有關意見：

- 與證監會各營運部門代表開會，訂定調查的整體評估架構；
- 從持牌法團及相關專業機構選出一批代表，分別進行 17 次深入訪問，了解他們與證監會接觸的性質及確定評估架構的相關性；
- 從持牌法團及相關專業機構選出八名代表，透過兩場工作坊，收集他們對以下事宜的意見：評核準則的相關性、問卷內容是否易於理解、問題是否容易回答，及問題編排是否適當。

調查工作在 2010 年 1 月 19 日至 2 月 27 日期間進行。從證監會營運部門所提供的一份 4,746 人的名單中，以隨機抽樣方式選定 2,581 人為受訪對象。證監會其後致函這批人士講解調查目的，邀請他們參與調查。受訪對象可選擇在網上或以電話回答問卷。

若受訪對象在調查工作展開三天後仍沒有填妥網上問卷，尼爾森公司調查員會致電他們作出提醒，並詢問他們選擇以哪種方式回答問卷。

為免任何一家公司在回答樣本中佔過高比例，每家公司的受訪者以十人為限。因此，在是次調查的全部回覆中，每家公司的回應所佔比例不會高於 2%。