

退休基金會

接收建議、投訴及異議概況

類別: 服務流程	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人員服務						2			
環境及配套設施					1				
程序手續									
服務資訊									
服務保證									
電子服務	1		2		3				
績效信息									
服務整合									
其他									
合計	1	0	2	0	4	2	0	0	0

類別: 監管職能	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
公共行政 - 退休及撫卹制度	1		1	2		1			
公共行政 - 公積金制度	1	2	4			1			
合計	2	2	5	2	0	2	0	0	0

2024 年個案處理的結果概況

- 一) 本會於2024年接收的建議及投訴涉及人員服務、電子服務、退休及撫卹制度，以及公積金制度範疇，本會已採取了以下的改善措施：
1. 檢視公積金制度投放供款項目講座的開始及結束時間；
 2. 製訂熱線電話接聽指引，並加強培訓。
- 二) 已完成措施的成效
1. 經採取上述各項措施後，截至2025年3月本會沒有再收到同類意見或投訴；
 2. 已就同類型的講座舉辦時間作出相應優化，不論講座結束時間是否按時，參與者均無需返回工作崗位；

3. 製訂指引，明確相關環節的工作內容，以便有關人員日後工作時有章可依，並透過培訓讓人員更好地處理接待時遇到的問題。

三) 個案的處理及回覆

2024年處理投訴及異議之概況

類別: 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	2			
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				
其他				
合計	2	0	0	0

類別: 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共行政 - 退休及撫卹制度	1			
公共行政 - 公積金制度	1			
合計	2	0	0	0

本會於 2024 年接收的 4 個投訴個案已於 45 天內作出回覆並完成歸檔。