

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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
人員服務				1	2	1			
環境									
配套設施	1								
程序手續	1								
服務資訊									
服務保證			1			2			
電子服務			1		1				
績效信息									
服務整合									
其他									
合計	2	0	2	1	3	3	0	0	0

類別: 監管職能	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
公共行政 - 退休及撫卹制度	1	4	5						
公共行政 - 公積金制度	4	1	5	1		3			
合計	5	5	10	1	0	3	0	0	0

2020年個案處理的結果概況

一) 本會於2020年接收的建議及投訴涉及人員、服務保證、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. 增加公積金轉換投放供款項目的靈活性；
2. 全面試行「轉換易」服務；
3. 更新「轉換易」程式；
4. 完善列印薪俸單工作指引；
5. 優化列印薪俸單系統。

二) 已完成措施的成效

經採取上述各項措施後，本會直至2021年2月再沒有收到同類投訴或意見。

三) 本會於2020年接收的投訴個案當中，有2個個案屬“服務保證”類別，涉及的服務項目為“郵寄薪俸單”，本會已針對相關情況採取了對應改善措施。

四) 個案的處理及回覆

2020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	1			
環境				
配套設施				
程序手續				
服務資訊				
服務保證	2			
電子服務				
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	3	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				
公共行政 - 公積金制度	3			
合計	3	0	0	0

本會於 2020 年接收的全部投訴個案均能於 45 天內作出回覆並完成歸檔。