

## 退休基金會

### 2023 年建議、投訴及異議統計

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

類別: 監管職能	建議				投訴				異議				小計			
	季度				季度				季度				季度			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
公共行政 - 退休及撫卹制度																
公共行政 - 公積金制度			2												2	
合計	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0

#### 處理的結果概況

本會於2023年接收的建議和投訴涉及環境及配套設施、電子服務及公積金制度，本會已採取了以下的改善措施：

1. 加強熱線電話測試機制；
2. 於微信帖增加提示供款人留意遞交電子轉換聲明期限的內容；
3. 於本會公積金制度網頁有關衛生護理服務項目內容資訊加入衛生局的查詢電話。