退休基金會

2024 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							**2**								**2**	
環境及配套設施																
程序手續																
服務資訊																
服務保證																
電子服務	**2**												**2**			
績效信息																
服務整合																
其他																
合計	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**2**	**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				**1**			**1**								**1**	**1**
公共行政 - 公積金制度	**2**	**1**	**1**		**1**								**3**	**1**	**1**	
合計	**2**	**1**	**1**	**1**	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**1**	**2**	**1**

處理的結果概況

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。