

2013 年投訴及意見報告

2013 年本局合共處理 2 宗個案，分別是 1 宗建議及 1 宗投訴。現就該等個案作出總結，投訴及建議人士均以具名方式作出，內容涉及建議增加關於社團統計資料及投訴批發及零售業調查。兩個個案的處理結果是，關於建議增加社團個案，考慮建議只滿足個別市民的研究用途，故只作歸檔處理，對於投訴的處理是已在 2013 年採取以下改善措施。

1. 嚴格要求各調查負責人倘收到受訪商戶反映意見或投訴，必須向上級匯報並認真處理；
2. 與抽樣部門共同檢討抽樣設計，在不影響整體推算結果的前提下，研究減少樣本數目的可行性或減低同一商戶被重複抽選的機會，以減輕受訪商戶的填表壓力。

此外，2014 年亦會繼續完善及加強兼職調查員培訓，尤其提升調查員應付對特殊情況的技巧；倘遇到受訪商戶反映意見或提出訴求時，必須詳細記錄在問卷內，並盡快向調查負責人報告。