

統計暨普查局

2025 年接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
人員服務	0	0	0	5	2	4	0	0	0
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0	0	0	1	0	0
服務資訊	0	0	1	0	1	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	1	5	3	4	1	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
公共衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0	0	0	0	0	0
治安	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公共行政	0	0	0	2	1	4	2	1	0
法律及公證事務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0	0	0	0	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
醫療衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0	0	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0	0	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
城市基礎建設	0	0	0	0	0	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0	0	0	0	0	0
工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	0	0	2	1	4	2	1	0

處理的結果概況：

2025 年全年，本局共接收 9 宗建議及投訴個案，當中涉及“服務流程”的共 5 宗，包括 4 宗屬“人員服務”的投訴及 1 宗屬“服務資訊”的建議；此外，涉及“監管職能”的共 4 宗，全屬“公共行政”類別的投訴。

針對上述的建議及投訴，本局已採取了以下的改善措施：

1. 加強外勤調查員培訓。
2. 加強內部工作人員培訓，提升人員善用資訊系統能力。
3. 持續優化調查流程，提升服務質素。
4. 完善宣傳資訊內容。
5. 加強統計宣傳教育。
6. 加強行政資料及商社通等公共服務平台應用。

2025 年處理建議和投訴之概況

類別： 服務流程	建議		投訴	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	0	0	4	0
環境及配套設施	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0
服務資訊	1	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	1	0	4	0

類別： 監管職能	建議		投訴	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	0	0	0	0
環境及氣象	0	0	0	0
公共財政	0	0	0	0
工商業活動	0	0	0	0
金融及貨幣政策	0	0	0	0
治安	0	0	0	0
公眾安全	0	0	0	0
公共行政	0	0	4	0
法律及公證事務	0	0	0	0
社會保障、服務及福利	0	0	0	0
教育及培訓	0	0	0	0
醫療衛生	0	0	0	0
文化藝術及旅遊	0	0	0	0
康樂及體育	0	0	0	0
交通及運輸	0	0	0	0
通訊	0	0	0	0

類別： 監管職能	建議		投訴	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
城市基礎建設	0	0	0	0
房屋	0	0	0	0
工程	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	0	0	4	0

處理的結果概況：

本局於 2025 年接收的 9 宗建議及投訴個案均如期完成處理並歸檔。