

2022 年度接收建議、投訴和異議統計表

類別		建議、投訴和異議			
		2022			
		第 1 季	第 2 季	第 3 季	第 4 季
服務流程	配套設施	1	0	1	0
	人員服務	1	0	2	1
監管職能	房屋	0	1	0	1
其他		0	1	1	1
合計		11			

註：2022 年接收的個案已全部如期完成處理並歸檔

房屋局接收的建議、投訴和異議的個案主要涉及“配套設施”、“人員服務”及“房屋”類別，並採取了以下的改善措施：

1. 優化對外電子化服務，以達至更便民的目標；
2. 加強內部溝通，持續提醒人員在接待時秉持有禮和熱衷的態度；
3. 加強人員培訓，以應付工作相關的專業知識及應變能力；
4. 增加信息發放的渠道，以多方面傳遞各項房屋局現有及最新的法例法規。