

2023 年度接收之建議、投訴及異議概況

類別	建議、投訴和異議			
	2023			
	第 1 季	第 2 季	第 3 季	第 4 季
程序手續	0	3	1	1
人員服務	2	3	2	1
房屋	0	0	0	2
合計	15			

註：2023 年接收的個案已全部完成歸檔

總結 2023 年度房屋局接收的 15 個建議、投訴和異議個案，主要涉及“程序手續”、“人員服務”及“房屋”類別；參照各部門提供之改善措施簡述如下：

1. 持續適時於網頁更新最新資訊，更能適時獲取房屋局資訊；
2. 加強內部溝通，持續提醒人員在接待時秉持“有禮”和“熱心”義務的態度；
3. 加強前線人員培訓，以應付工作相關的專業知識及應變能力。