

2024 年度接收之建議、投訴及異議概況

類別	建議、投訴和異議			
	2024			
	第 1 季	第 2 季	第 3 季	第 4 季
環境及配套設施	0	1	0	0
人員服務	0	0	1	0
程序手續	0	0	0	1
其他	0	2	0	0
合計	5			

註：2024 年接收的個案已全部如期完成處理並歸檔

房屋局對接收的建議、投訴和異議個案採取了以下改善措施：

1. 加強前線人員培訓，包括加強注意接收文件之內容及相關之法律規定；
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。