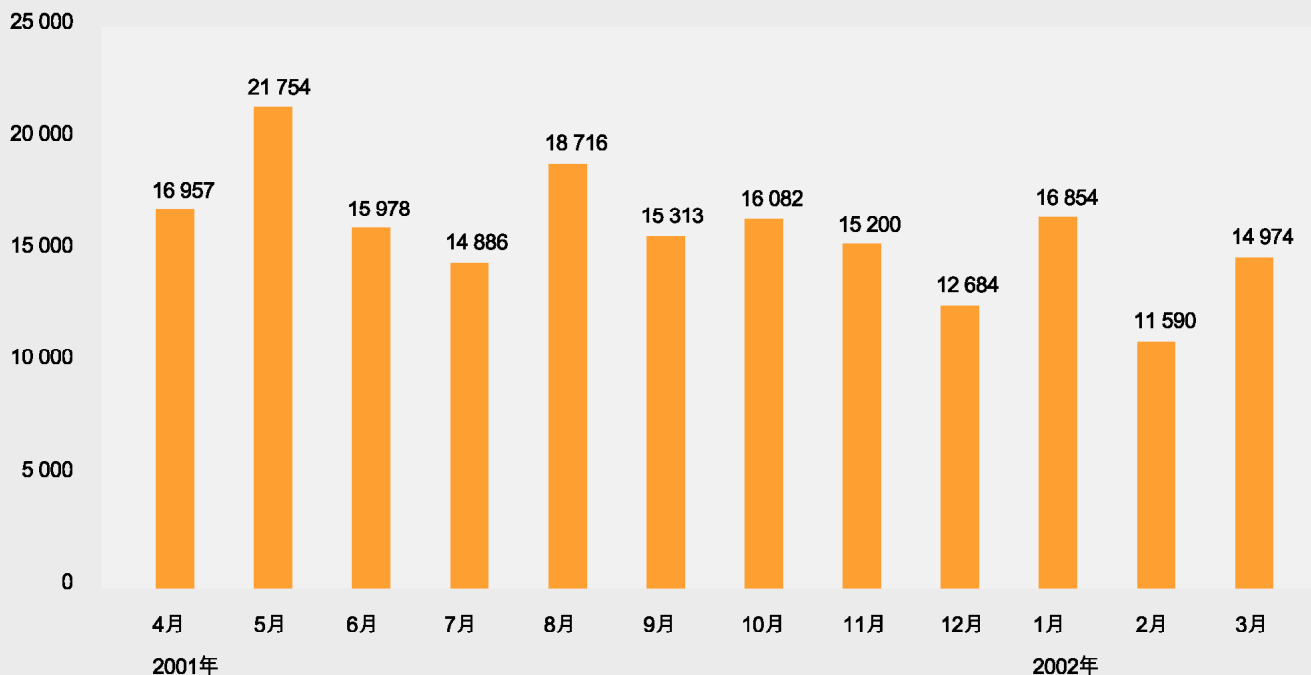
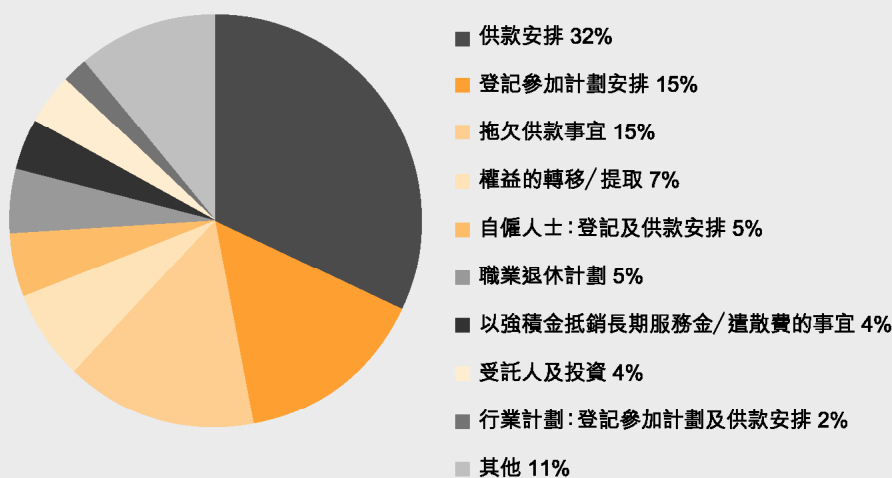


1. 每月接獲的查詢 2001年4月1日至2002年3月31日

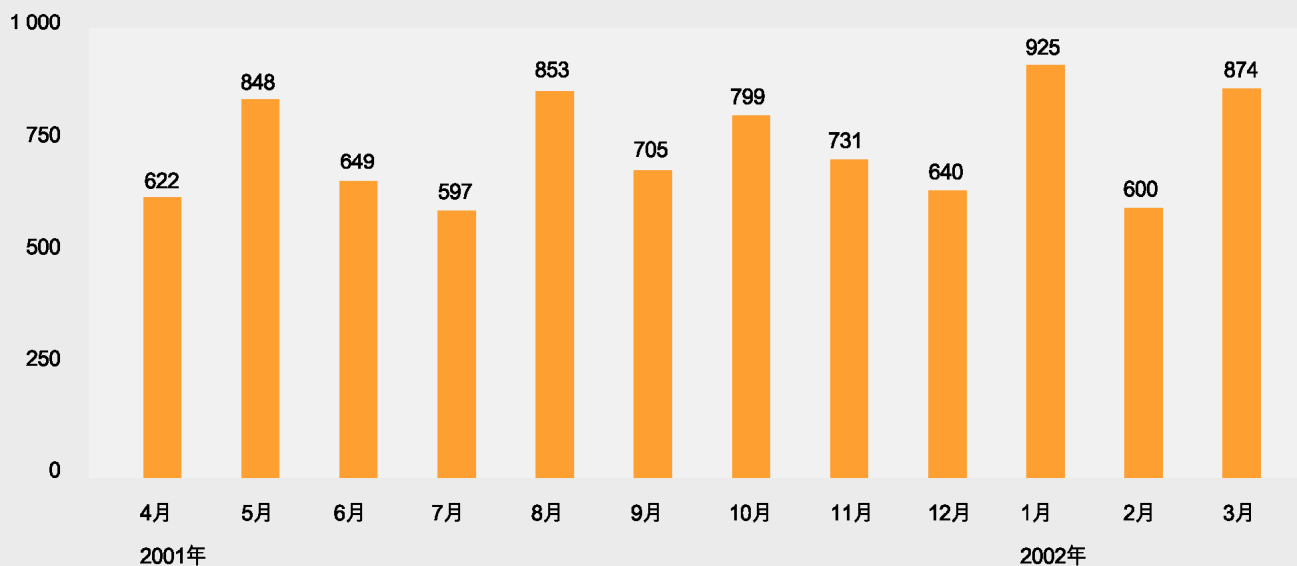


查詢形式	2001年												總計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
電話提出	16 738	21 506	15 729	14 681	18 476	15 131	15 852	14 970	12 517	16 667	11 432	14 777	188 467
書面提出	181	199	198	149	196	123	120	139	121	117	97	129	1 769
親臨提出	38	49	51	56	53	59	110	91	46	70	61	68	752
總計	16 957	21 754	15 978	14 886	18 716	15 313	16 082	15 200	12 684	16 854	11 590	14 974	190 988

2. 接獲查詢的性質 2001年4月1日至2002年3月31日



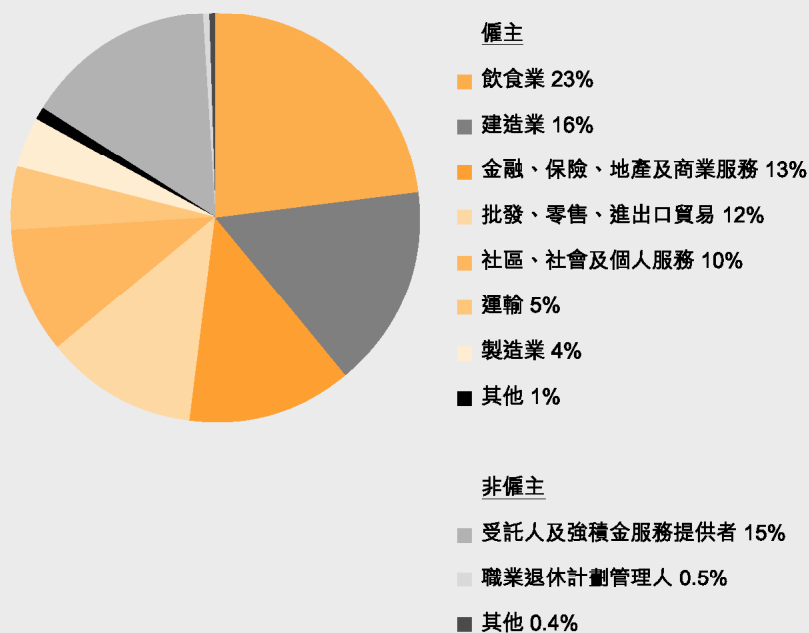
### 3. 每月接獲的投訴 2001年4月1日至2002年3月31日



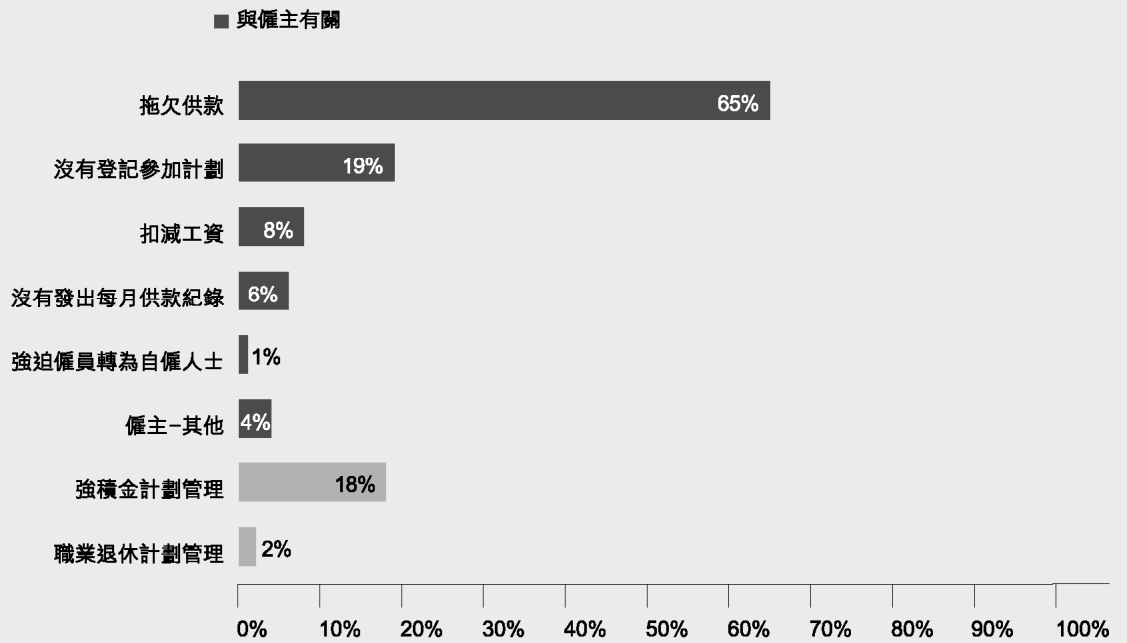
投訴形式	2001年						2002年						總計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
電話提出	578	772	576	533	761	649	708	653	576	865	524	788	7 893
書面提出	14	38	39	28	42	26	25	24	25	29	15	28	333
親臨提出	30	38	34	36	50	30	66	54	39	31	61	58	527
總計	622	848	649	597	853	705	799	731	640	925	600	874	8 843

### 4. 接獲的投訴(按投訴對象的行業劃分)

2001年4月1日至2002年3月31日



5. 接獲投訴的性質\* 2001年4月1日至2002年3月31日



\* 每宗個案可涉及多於一類投訴