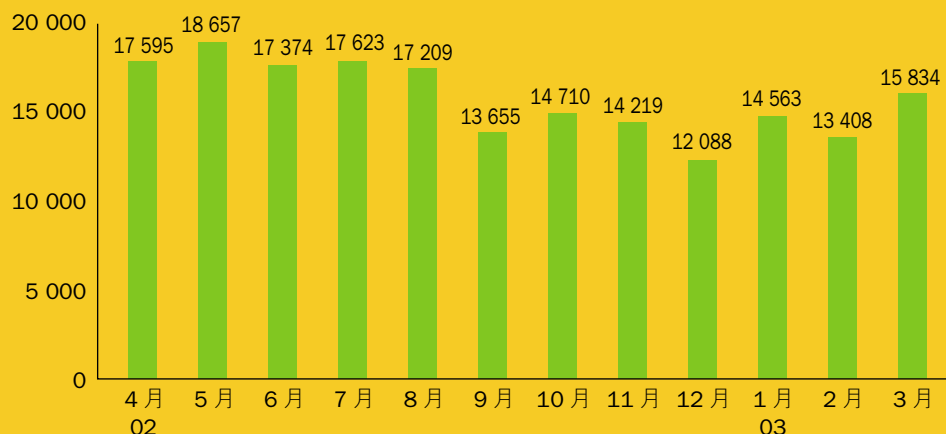


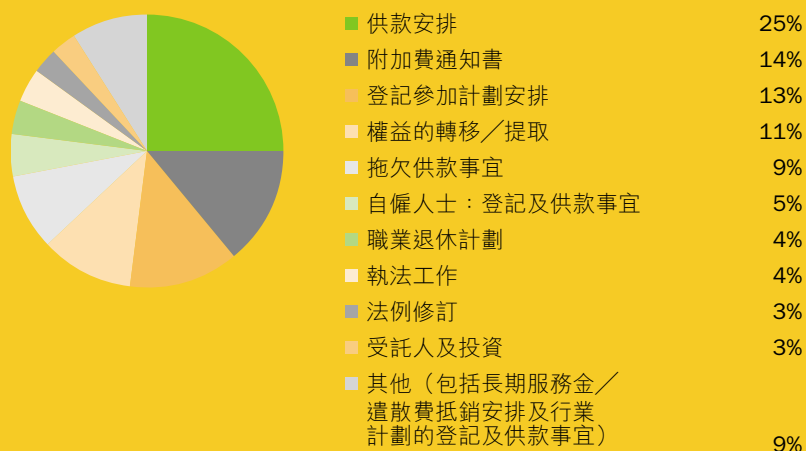
1. 每月查詢數目 (2002年4月1日至2003年3月31日)

統計數據一續
D部
查詢及投訴



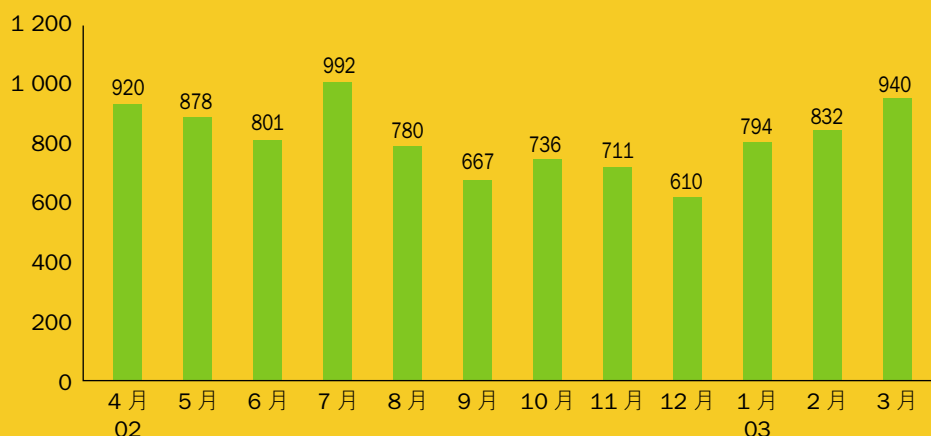
查詢形式	4月02	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月03	2月	3月	總計
電話查詢	17399	18438	17196	17425	17023	13460	14418	13975	11934	14344	13215	15631	184458
書面查詢	126	140	107	117	117	141	203	166	101	168	135	152	1673
親臨 積金局查詢	70	79	71	81	69	54	89	78	53	51	58	51	804
總計	17595	18657	17374	17623	17209	13655	14710	14219	12088	14563	13408	15834	186935

2. 查詢性質 (2002年4月1日至2003年3月31日)



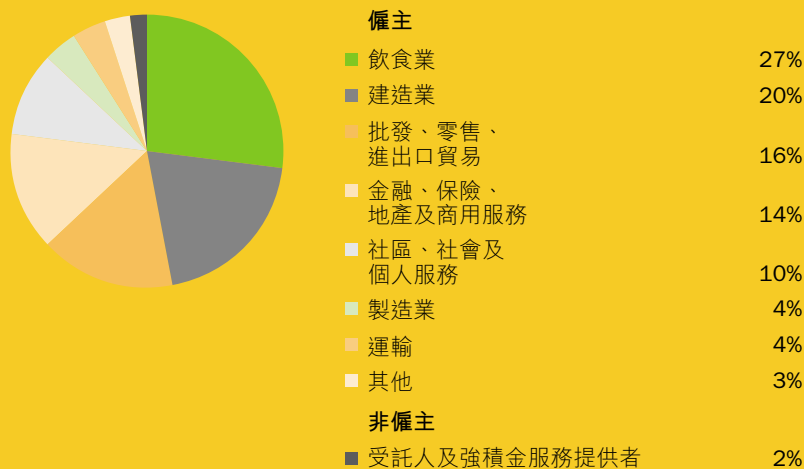
3. 每月投訴數目 (2002年4月1日至2003年3月31日)

統計數據—續

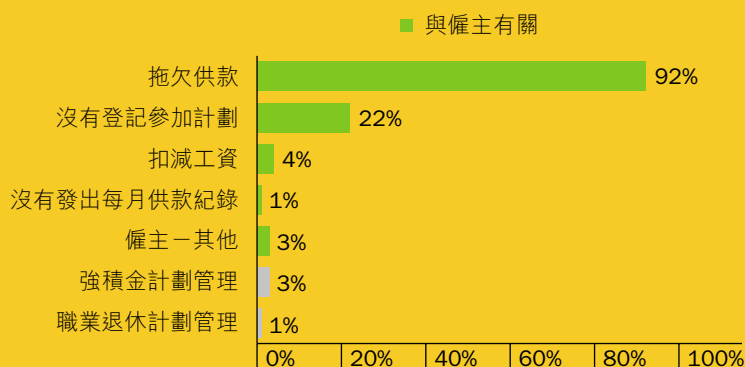


投訴形式	4月02	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月03	2月	3月	總計
電話投訴	839	790	710	869	670	582	611	584	508	703	727	837	8430
書面投訴	9	17	20	30	51	37	33	30	14	35	27	26	329
親臨積金局投訴	72	71	71	93	59	48	92	97	88	56	78	77	902
總計	920	878	801	992	780	667	736	711	610	794	832	940	9661

4. 投訴對象 (2002年4月1日至2003年3月31日)



5. 投訴性質* (2002年4月1日至2003年3月31日)



* 每宗個案可涉及多於一類投訴