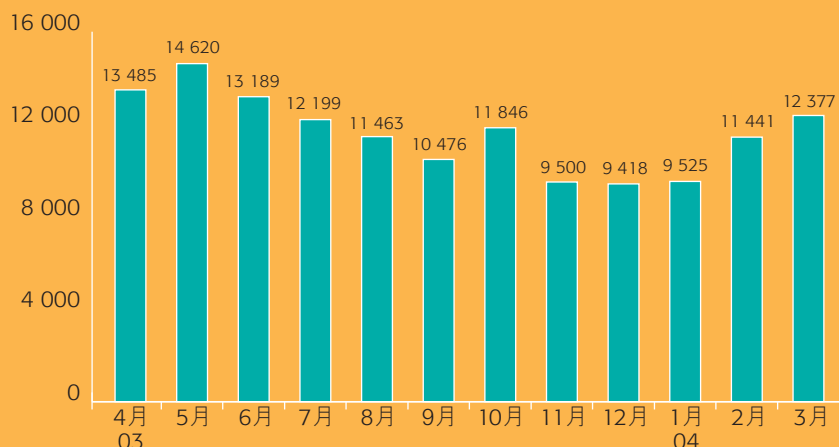


統計數據 (續)

D 部

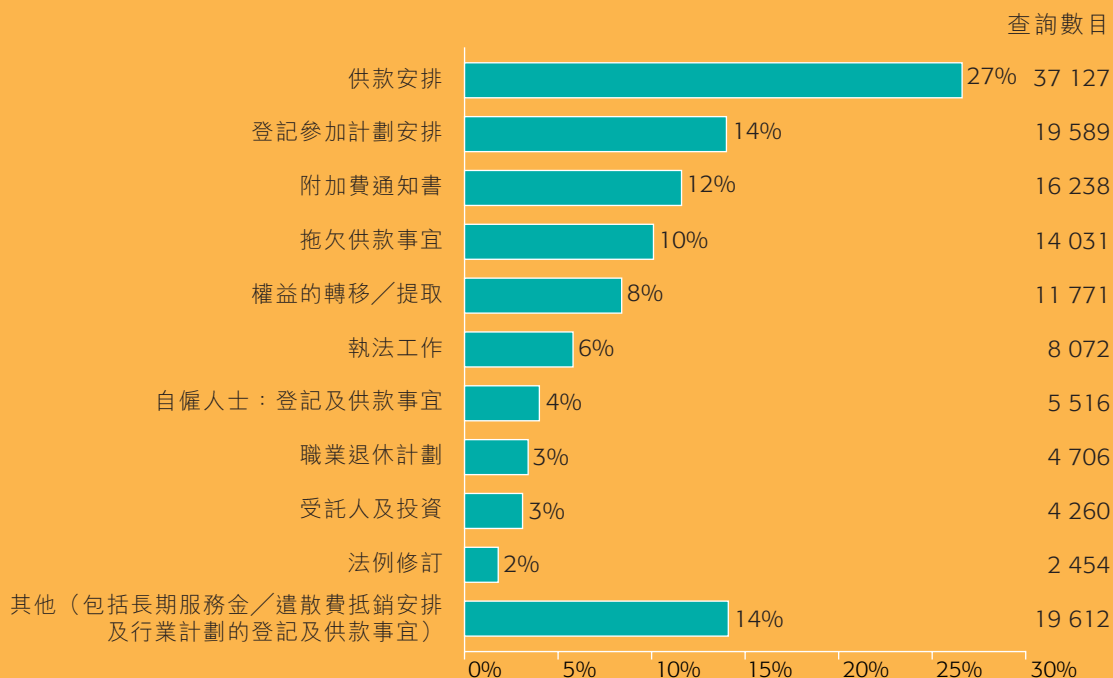
查詢及投訴

1. 每月查詢數目 (2003年4月1日至2004年3月31日)

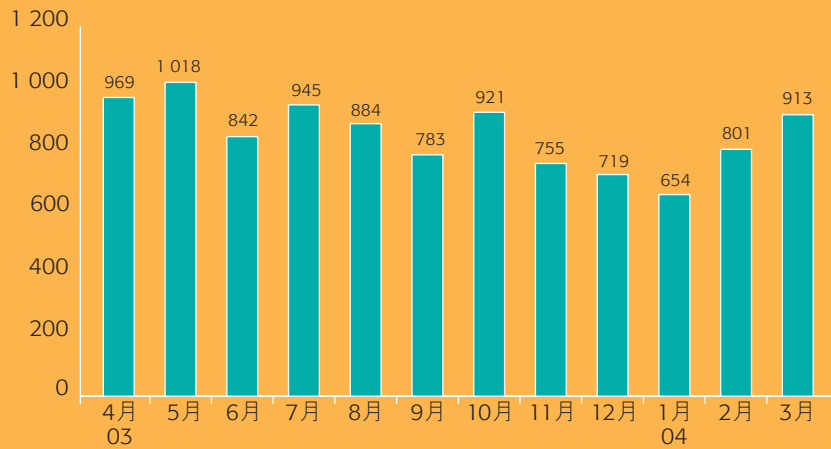


查詢形式	4月03	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月04	2月	3月	總計
電話查詢	13,258	14,375	12,970	11,989	11,256	10,251	11,622	9,330	9,248	9,335	11,205	12,091	136,930
書面查詢	167	178	151	129	142	160	156	111	114	129	182	193	1,812
親臨積金局查詢	60	67	68	81	65	65	68	59	56	61	54	93	797
總計	13,485	14,620	13,189	12,199	11,463	10,476	11,846	9,500	9,418	9,525	11,441	12,377	139,539

2. 查詢性質 (2003年4月1日至2004年3月31日)

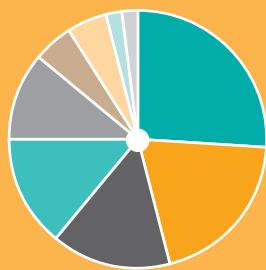


3. 每月投訴數目 (2003年4月1日至2004年3月31日)



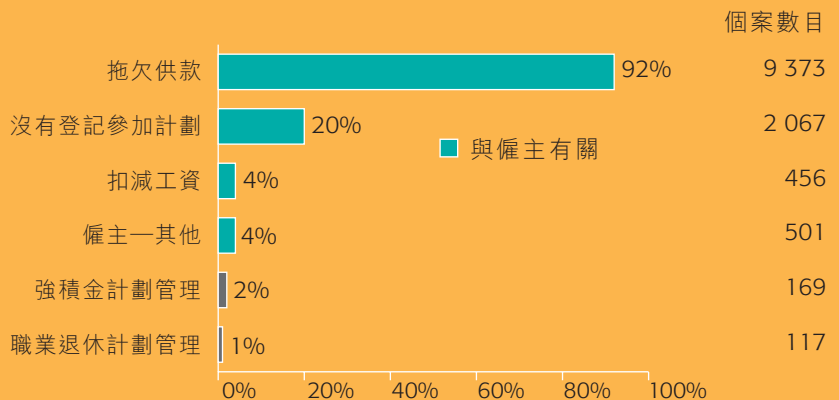
投訴形式	4月03	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月04	2月	3月	總計
電話投訴	825	924	768	827	751	693	814	664	640	606	748	790	9 050
書面投訴	83	43	15	33	31	27	34	16	40	13	20	35	390
親臨積金局投訴	61	51	59	85	102	63	73	75	39	35	33	88	764
總計	969	1 018	842	945	884	783	921	755	719	654	801	913	10 204

4. 投訴對象 (2003年4月1日至2004年3月31日)



僱主	個案數目
飲食業	26% 2 730
建造業	20% 2 092
批發、零售、進出口貿易	15% 1 522
金融、保險、地產及商用服務	14% 1 403
社區、社會及個人服務	11% 1 085
製造業	5% 506
運輸	5% 484
其他	2% 219
非僱主	個案數目
受託人及強積金服務提供者	2% 163

5. 投訴性質\* (2003年4月1日至2004年3月31日)



\* 每宗個案可涉及多於一類投訴