



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

社會保障基金
Fundo de Segurança Social

接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
人員	1	1	2	4	13	10	0	0	0
器材及設施	2	1	4	0	0	1	0	0	0
環境	0	2	0	0	2	0	0	0	0
程序手續	6	6	8	20	5	17	0	0	0
其他	11	42	16	19	22	4	3	1	0
合計	20	52	30	43	42	32	3	1	0

2015 年個案處理的結果概況

本基金接收的投訴主要是涉及“程序手續”及“人員”範疇，本基金已採取了以下改善措施：

- (1) 提醒前線工作人員及保安員，倘有行動不便的受益人親臨本基金辦理在生證明，須因應市民的實際情況靈活處理；
- (2) 提醒經辦同事，回覆市民的來函時須注意發函者所用的語言，以便本基金使用合適的語言回覆有關市民；
- (3) 因應各服務櫃檯的輪候人數作出調整，務求儘快疏導人流；
- (4) 檢討及更新公積金個人帳戶(繼承人提取款項)的內部工作指引，並將更新後的指引上載內聯網讓各前線人員知悉；
- (5) 本基金將繼續加強員工對個案分析及接待技巧的培訓，向市民提供優質的服務；
- (6) 本基金已向保安公司反映意見，要求保安公司加派主管作不定時的巡查及提醒保安人員注意其服務態度及所用的言詞。