

立法會公務員及資助機構員工事務委員會  
2005年10月17日會議跟進事項

有關公務員及資助機構員工事務委員會所要求的資料，現提供如下：

服務承諾（項目 5(a)）

大約 93% 的查詢可直接回答市民，其餘則根據效率促進組與個別部門的服務水平協議而跟進，當中主要的服務承諾撮要在附件 1。

查詢及投訴個案性質及所涉部門（項目 5(b)）

自從 2002 年開始運作以來，綜合電話查詢中心共收到超過 424 萬宗查詢及 57 萬宗投訴。個案性質及涉及部門的分類列於附件 2。

員工數目（項目 5(c)）

現時查詢中心有 185 名員工以三更制提供 24 小時電話查詢及投訴服務。其中 16 位非公務員合約員工因其部門的查詢及投訴服務轉往查詢中心而獲查詢中心受聘。