

附錄 Appendices

附錄一 Appendix I

客戶諮詢中心

香港區

灣仔客戶諮詢中心

灣仔告士打道7號入境事務大樓1樓

九龍區

大角咀客戶諮詢中心

大角咀鐵樹街41號地下

新界區

大埔客戶諮詢中心

大埔汀角路1號大埔政府合署4樓

沙田客戶諮詢中心

沙田上禾輦路1號沙田政府合署3樓

屯門客戶諮詢中心

屯門屯喜路1號屯門政府合署7樓

CUSTOMER ENQUIRY CENTRES

Hong Kong

Wan Chai Customer Enquiry Centre

1/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai

Kowloon

Tai Kok Tsui Customer Enquiry Centre

G/F, 41 Tit Shu Street, Tai Kok Tsui

New Territories

Tai Po Customer Enquiry Centre

4/F, Tai Po Government Offices, 1 Ting Kok Road, Tai Po

Sha Tin Customer Enquiry Centre

3/F, Sha Tin Government Offices, 1 Sheung Wo Che Road, Sha Tin

Tuen Mun Customer Enquiry Centre

7/F, Tuen Mun Government Offices, 1 Tuen Hi Road, Tuen Mun

附錄二

Appendix II

客戶查詢及申請服務的統計數字

Statistics on Customer Enquiries and Requests for Service

個案數目 Number of Enquiries and Requests	年份 Year				
	2014	2015	2016	2017	2018
書面 Letter	205,630	215,428	225,097	247,665	259,039
電話 Telephone	850,050	833,284	842,414	847,330	860,650
親身 Counter	317,851	253,698	290,368	335,271	329,551
總數 Total	1,373,531	1,302,410	1,357,879	1,430,266	1,449,240

附錄三

Appendix III

客戶投訴的統計數字

Statistics on Customer Complaints

投訴數目 Number of Complaints	年份 Year				
	2014	2015	2016	2017	2018
與帳戶有關的投訴# Account-Related#	149	140	142	145	138
與帳戶無關的投訴 Non-Account-Related	7,390	7,787	7,767	7,498	6,454
總數 Total	7,539	7,927	7,909	7,643	6,592

* 與帳戶有關的投訴由區議會、立法會及申訴專員轉介。
Account-related complaints from District Councils, LegCo and The Ombudsman.

附錄四

Appendix IV

二零一八至一九年度繳費方式的統計數字
Statistics on Mode of Payment 2018/19

繳費方式 Mode of Payment	交易數目 No. of Cases	百分比 Percentage (%)
親身繳費 In person	3,899,400	50.2
郵寄 By post	69,600	0.9
自動轉帳 Autopay	903,500	11.6
繳費靈 Payment by Phone Service (PPS)	703,200	9.1
自動櫃員機 ATM	348,700	4.5
網上繳費 Internet	1,838,800	23.7
總數 Total	7,763,200	100.0