

## 終結投訴個案所需的時間

### 表 10A

時間 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½月)	2002-03
少於 1 個月	44.7%	56.5%	53.7%	59.2%
1 至 3 個月	23.2%	20.5%	18.3%	15.1%
3 至 6 個月	26.6%	20.5%	22.6%	24.0%
6 至 9 個月	4.3%	1.7%	2.1%	0.9%
9 至 12 個月	0.9%	0.6%	0.9%	0.3%
超過 12 個月	0.3%	0.2%	2.4%	0.5%
<b>合計</b>	<b>3,411</b>	<b>3,476</b>	<b>3,790</b>	<b>4,370</b>

處理投訴個案（正式調查及並非正式調查）所需的時間

時間 \ 年度	1999-2000	2000-01	2001-02 (10½月)	2002-03
<b>正式調查後終結的投訴個案</b>				
少於 3 個月	5.2%	6.8%	0.3%	0.8%
3 至 6 個月	55%	49.7%	50.8%	56.5%
6 至 9 個月	25.3%	26.1%	13.6%	14.5%
9 至 12 個月	8.8%	13.7%	8.4%	9.7%
超過 12 個月	5.7%	3.7%	26.9%	18.5%
<b>投訴個案數目</b>	<b>194</b>	<b>161</b>	<b>331</b>	<b>124</b>
<b>並非正式調查後終結的投訴個案</b> (即表 1(E)項所列的個案，但正式調查後終結的個案除外)				
少於 1 個月	47.3%	59.3%	58.8%	60.9%
1 至 3 個月	24.3%	21.2%	20.0%	15.5%
3 至 6 個月	24.8%	19.0%	19.9%	23.1%
6 至 9 個月	3.1%	0.5%	1.0%	0.4%
9 至 12 個月	0.5%	0.0%	0.2%	0.1%
超過 12 個月	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%
<b>投訴個案數目</b>	<b>3,217</b>	<b>3,315</b>	<b>3,459</b>	<b>4,246</b>