

# 经济局

## 接收建议、投诉和异议之概况

类别	建议			投诉			异议		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人员	0	0	0	1	3	5	0	0	0
器材及设施	0	0	0	0	0	0	0	0	0
环境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手续	0	0	0	2	0	1	0	0	0
其他	4	3	3	76	68	53	0	0	0
合计	4	3	3	79	71	59	0	0	0

### 处理的结果概况

于 2019 年，本局接获属**服务质素**之投诉个案共 6 宗；属**部门职能监管**之建议及投诉个案共 56 宗，当中包括建议 3 宗、投诉 53 宗。本局已采取了以下的改善措施：

#### 属服务质素范畴：

继续完善本局对外服务及内部工作的流程，并透过培训加强本局人员的服务素质。

#### 属部门职能监管范畴：

1. 投诉个案多与工业场所运作有关，对于此类个案，本局一般会先审查场所过往投诉纪录，按需要派员到有关场所搜证，以及联络负责人了解相关情况。如情况属较轻微，将通知场所于期限内作出改善，并于期限后进行核实。当个别投诉需要较深入调查及搜证时，会转交检查委员会展开投诉检查。由于检查工作需较长时间完成，会先回复投诉人或转介部门，本局已开展投诉检查，并持续跟进改善情况。倘被投诉的实体，其行为已属违法的情况，本局会依法进行检控之程序；
2. 近年有关“食品标签”的投诉不断增加，对于有违规的个案，本局已按照第 50/92/M 号法令作出跟进处理。为加强市民对食品标签的认识，本局加强宣传推广，除了在恒常巡查向商户派发宣传单张、向公共部门及社团派发单张外，亦制作了宣传片及语音，于电视台、公共巴士、电台、口岸电视屏、本局网页、本局微信公众号播放；

3. 基于涉及本局职能监管范围内所管辖的公共事务，具有一定的复杂性，本局会按需要寻求其他公共部门的协助，以收集更多证据或数据作出处理。

对于其他非涉及本局职能范畴之个案，本局亦会进行以下的跟进：

1. 非本局职能监管范畴的个案，本局会转介予其他相关的公共部门关注和处理；
2. 被转介的个案会通知立案人，个案转介的相关情况，并向立案人提供本局联络人员数据，以供立案人随时查询个案的情况。