

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
文化藝術及旅遊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
康樂及體育	-	-	-	-	-	-	-	-	-
交通及運輸	-	-	-	-	-	-	-	-	-
通訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-
城市基礎建設	-	-	-	-	-	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	-	-	53	-	-	103	-	-	-

備註：自 2020 年起，本局建議、投訴和異議統計採用新的指標體系，因此只顯示 2020 年的數據。

處理的結果概況：

於 2020 年，本局接收建議、投訴和異議的個案共 162 宗，其中，屬服務流程的投訴個案共 5 宗及建議個案共 1 宗；屬監管職能的投訴個案共 103 宗及建議個案共 53 宗。本局已採取了以下的改善措施：

屬服務流程：

繼續完善本局對外服務及內部工作的流程，並透過培訓加強本局人員的服務素質。

屬監管職能：

投訴個案多與工業場所運作有關，對於此類個案，本局一般會先審查場所過往投訴紀錄，按需要派員到有關場所搜證，以及聯絡負責人瞭解相關情況。如情況屬較輕微，將通知場所於期限內作出改善，並於期限後進行核實。當個別投訴需要較深入調查及搜證時，會轉交檢查委員會展開投訴檢查。由於檢查工作需較長時間完成，會先回覆投訴人或轉介部門，本局已開展投訴檢查，並持續跟進改善情況。倘被投訴的實體，其行為已屬違法的情況，本局會依法進行檢控之程序；

近年有關“食品標籤”的投訴不斷增加，對於有違規的個案，本局已

按照第 50/92/M 號法令作出跟進處理。為加強市民對食品標籤的認識，本局加強宣傳推廣，除了在恆常巡查向商戶派發宣傳單張、向公共部門及社團派發單張外，亦制作了宣傳片及語音，於電視台、公共巴士、電台、口岸電視屏、本局網頁、本局微信公眾號播放；

對於因應新冠肺炎疫情推出的經濟援助措施，本局及消費者委員會將持續對各項民生用品的供應及價格變動進行監察，密切留意市場狀況，並採取相應的措施，保證市場正常秩序，確保各種主要民生所需物品的充足供應以及保持物價平穩有序。同時，持續收集市民意見優化各項經濟援助措施；

基於涉及本局職能監管範圍內所管轄的公共事務，具有一定的複雜性，本局會按需要尋求其他公共部門的協助，以收集更多證據或資料作出處理。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦會進行以下的跟進：

非本局職能監管範疇的個案，本局會轉介予其他相關的公共部門關注和處理；被轉介的個案會通知立案人，個案轉介的相關情況，並向立案人提供本局聯絡人員資料，以供立案人隨時查詢個案的情況。

2020 年處理建議、投訴和異議的概況

類別： 服務流程	完成歸檔	
	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	3	-
環境	-	-
配套設施	-	-
程序手續	3	-
服務資訊	-	-
服務保證	-	-
電子服務	-	-
績效信息	-	-
服務整合	-	-
其他	-	-
合計	6	-

類別： 監管職能	完成歸檔	
	45 天內完成	超過 45 天
公共衛生	-	-
環境及氣象	-	-
公共財政	-	-
工商業活動	155	-
金融及貨幣政策	-	-
治安	-	-
公眾安全	-	-
公共行政	1	-
法律及公證事務	-	-
社會保障、服務 及福利	-	-
教育及培訓	-	-
醫療衛生	-	-
文化藝術及旅遊	-	-
康樂及體育	-	-
交通及運輸	-	-
通訊	-	-
城市基礎建設	-	-
房屋	-	-
工程	-	-
其他	-	-
合計	156	-

處理的結果概況：

本局於 2020 接收的投訴及建議個案當中，162 個個案均能如期完成處理並歸檔。