

# 經濟局

## 接收建議、投訴和異議之概況

類別	建議			投訴			異議		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
人員	0	0	0	1	3	5	0	0	0
器材及設施	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	2	0	1	0	0	0
其他	4	3	3	76	68	53	0	0	0
合計	4	3	3	79	71	59	0	0	0

### 處理的結果概況

於 2019 年，本局接獲屬**服務質素**之投訴個案共 6 宗；屬**部門職能監管**之建議及投訴個案共 56 宗，當中包括建議 3 宗、投訴 53 宗。本局已採取了以下的改善措施：

#### 屬服務質素範疇：

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。

#### 屬部門職能監管範疇：

1. 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；
2. 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；

3. 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：

1. 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；
2. 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。