



| 類別：<br>監管職能 | 建議   |      |      | 投訴   |      |      | 異議   |      |      |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|             | 2021 | 2022 | 2023 | 2021 | 2022 | 2023 | 2021 | 2022 | 2023 |
| 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          | 39   | 3    | 5    | 89   | 63   | 50   | -    | -    | -    |

### 處理的結果概況：

本局接收的投訴主要是涉及工商業活動範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 為加強市民對食品標籤及問題廣告的認識，本局已加強相關宣傳推廣，例如製作宣傳海報、宣傳片及語音於不同媒體作宣傳；
2. 本局已加強巡查，並提醒商戶切勿售賣附有虛假商品說明的產品以及售賣不安全產品。

### 已完成的措施的成效：

市民對食品標籤、懷疑問題食品及懷疑問題廣告的認識加深，如遇到有懷疑個案會主動向本局舉報，商戶亦都加強留意食品標籤及產品安全。

另外，本局接收的投訴個案當中，在“人員服務”及“程序手續”兩個類別分別涉及1項服務項目。因此，本局亦針對相關情況採取了以下的對應改善措施：

1. 本局持續與立案人保持溝通及協助解決有關技術問題；
2. 本局將持續檢討並加強人員培訓及優化措施，做好相關工作。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局會轉介予其他相關的公共部門關注和處理。

## 2023 年處理建議、投訴和異議的概況

| 類別：<br>服務流程 | 完成歸檔    |         |
|-------------|---------|---------|
|             | 45 天內完成 | 超過 45 天 |
| 人員服務        | 1       | -       |
| 環境及配套設施     | -       | -       |
| 程序手續        | 1       | -       |
| 服務資訊        | 2       | -       |
| 服務保證        | -       | -       |
| 電子服務        | -       | -       |
| 績效信息        | -       | -       |
| 服務整合        | -       | -       |
| 其他          | -       | -       |
| 合計          | 4       | -       |

| 類別：<br>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       | 53      | 2       |
| 金融及貨幣政策     | -       | -       |
| 治安          | -       | -       |
| 公眾安全        | -       | -       |
| 公共行政        | -       | -       |
| 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          | -       | -       |

| 類別：<br>監管職能 | 完成歸檔    |         |
|-------------|---------|---------|
|             | 45 天內完成 | 超過 45 天 |
| 其他          | -       | -       |
| 合計          | 53      | 2       |

### 處理的結果概況：

本局於 2023 年接收的投訴、建議及異議個案當中，共 57 個個案能如期完成處理並歸檔，另外有 2 個個案未能如期完成處理，其主要包括以下原因：

1. 本局曾多次派員到被投訴地點進行實地調查，都未能成功進入相關單位，以致處理逾期；
2. 由於需待被投訴廠房完成改善工程後，本局確保該廠房符合法例要求才能將個案歸檔，因此未能如期完成。

針對上述原因，本局亦進行以下的跟進及改善：

投訴個案多與工業場所運作有關，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。