

类别： 监管职能	建议			投诉			异议		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
文化艺术及旅游	-	-	-	-	-	-	-	-	-
康乐及体育	-	-	-	-	-	-	-	-	-
交通及运输	-	-	-	-	-	-	-	-	-
通讯	-	-	-	-	-	-	-	-	-
城市基础建设	-	-	-	-	-	-	-	-	-
房屋	-	-	-	-	-	-	-	-	-
工程	-	-	-	-	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合计	-	-	53	-	-	103	-	-	-

备注：自 2020 年起，本局建议、投诉和异议统计采用新的指针体系，因此只显示 2020 年的数据。

处理的结果概况：

于 2020 年，本局接收建议、投诉和异议的个案共 162 宗，其中，属服务流程的投诉个案共 5 宗及建议个案共 1 宗；属监管职能的投诉个案共 103 宗及建议个案共 53 宗。本局已采取了以下的改善措施：

属服务流程：

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。

属监管职能：

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；

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；

对于因应新冠肺炎疫情推出的经济援助措施，本局及消费者委员会将持续对各项民生用品的供应及价格变动进行监察，密切留意市场状况，并采取相应的措施，保证市场正常秩序，确保各种主要民生所需物品的充足供应以及保持物价平稳有序。同时，持续收集市民意见优化各项经济援助措施；

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：

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；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。

2020 年处理建议、投诉和异议的概况

类别： 服务流程	完成归档	
	45 天内完成	超过 45 天
人员服务	3	-
环境	-	-
配套设施	-	-
程序手续	3	-
服务信息	-	-
服务保证	-	-
电子服务	-	-
绩效信息	-	-
服务整合	-	-
其他	-	-
合计	6	-

类别： 监管职能	完成归档	
	45 天内完成	超过 45 天
公共卫生	-	-
环境及气象	-	-
公共财政	-	-
工商业活动	155	-
金融及货币政策	-	-
治安	-	-
公众安全	-	-
公共行政	1	-
法律及公证事务	-	-
社会保障、服务及福利	-	-
教育及培训	-	-
医疗卫生	-	-
文化艺术及旅游	-	-
康乐及体育	-	-
交通及运输	-	-
通讯	-	-
城市基础建设	-	-
房屋	-	-
工程	-	-
其他	-	-
合计	156	-

处理的结果概况：

本局于 2020 接收的投诉及建议个案当中，162 个个案均能如期完成处理并归档。