药物监督管理局

2022 年接收建议、投诉和异议之概况

类别： 服务流程	建议	投诉	异议
人员服务		1	
环境及配套设施			
程序手续			
服务资讯			
服务保证			
电子服务			
绩效信息			
服务整合			
其他			
合计	0	1	0

类别： 监管职能	建议	投诉	异议
医疗卫生		75	
其他			
合计	0	75	0

处理的结果概况：

于 2022 年， 本局接收的投诉已采取了以下的改善措施：

1. 提示各人员在稽查期间加强注意执法技巧及态度。
2. 对涉及药物业商号的投诉依法作出调查及跟进， 倘个案涉及其他权限部门， 会同时作出通报。

已完成的措施的成效：

经提示各人员在稽查期间加强注意执法技巧及态度， 持续改善服务质量， 截至 2022 年底， 本局未再接收有关服务流程方面的投诉。

对于其他并非涉及本局职能范畴的个案， 本局会立刻将有关个案转介至相关权限部门处理跟进。

2022 年处理投诉及异议之概况

类别： 服务流程	投诉		异议	
	45 天内完成	超过 45 天	45 天内完成	超过 45 天
人员服务	1			
环境及配套设施				
程序手续				
服务资讯				
服务保证				
电子服务				
绩效信息				
服务整合				
其他				
合计	1	0	0	0

类别： 监管职能	投诉		异议	
	45 天内完成	超过 45 天	45 天内完成	超过 45 天
医疗卫生	75			
其他				
合计	75	0	0	0

处理的结果概况：

本局于 2022 年接收的投诉及异议个案当中，全部个案均能如期完成处理并归档。