

药物监督管理局

2023 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	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
人员服务			1	1		
环境及配套设施						
程序手续				1		
服务信息				3		
服务保证						
电子服务						
绩效信息						
服务整合						
其他						
合计	0	0	1	5	0	0

类别： 监管职能	建议		投诉		异议	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
医疗卫生		3	75	65		
其他						
合计	0	3	75	65	0	0

处理的结果概况：

于 2023 年， 本局接收的投诉已采取了以下的改善措施：

- 1. 为减低电话沟通上的误解， 提示工作人员多注意聆听及沟通技巧， 持续优化接待服务。
- 2. 为协助业界加快药物清关工作， 已优化对口岸药物的清关检查安排， 倘有多个口岸需要清关检查时， 会与业界保持沟通并因应实际情况合理安排清关顺序， 保证药物符合进口要求下支持业界畅顺清关。

已完成的措施的成效：

经持续改善服务质量， 截至 2023 年底， 本局未再接收有关服务流程方面的同类个案重复投诉。

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门处理跟进。

2023 年处理投诉及异议之概况

类别：	投诉		异议	
服务流程	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	2			
服务信息	2			
服务保证				
电子服务				
绩效信息				
服务整合				
其他				
合计	5	0	0	0

类别：	投诉		异议	
监管职能	45 天内完成	超过 45 天	45 天内完成	超过 45 天
医疗卫生	68			
其他				
合计	68	0	0	0

处理的结果概况：

本局于 2023 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。