

藥物監督管理局

2023 年接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議		投訴		異議	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
人員服務			1	1		
環境及配套設施						
程序手續				1		
服務資訊				3		
服務保證						
電子服務						
績效信息						
服務整合						
其他						
合計	0	0	1	5	0	0

類別： 監管職能	建議		投訴		異議	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
醫療衛生		3	75	65		
其他						
合計	0	3	75	65	0	0

處理的結果概況：

於 2023 年，本局接收的投訴已採取了以下的改善措施：

1. 為減低電話溝通上的誤解，提示工作人員多注意聆聽及溝通技巧，持續優化接待服務。
2. 為協助業界加快藥物清關工作，已優化對口岸藥物的清關檢查安排，倘有多個口岸需要清關檢查時，會與業界保持溝通並因應實際情況合理安排清關順序，保證藥物符合進口要求下支持業界暢順清關。

已完成的措施的成效：

經持續改善服務質量，截至 2023 年底，本局未再接收有關服務流程方面的同類個案重覆投訴。

對於其他並非涉及本局職能範疇的個案，本局會立刻將有關個案轉介至相關權限門處理跟進。

2023 年處理投訴及異議之概況

類別：	投訴		異議	
服務流程	45 天內完成	超過 45 天	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	2			
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	5	0	0	0

類別：	投訴		異議	
監管職能	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
醫療衛生	68			
其他				
合計	68	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2023 年接收的投訴及異議個案當中，全部個案均能如期完成處理並歸檔。