

药物监督管理局

2024 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	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人员服务				1	1	2			
环境及配套设施									
程序手续					1				
服务资讯			1		3				
服务保证									
电子服务									
绩效信息									
服务整合									
其他									
合计	0	0	1	1	5	2	0	0	0

类别： 监管职能	建议			投诉			异议		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
医疗卫生		3	1	75	65	79			
其他									
合计	0	3	1	75	65	79	0	0	0

处理的结果概况：

于 2024 年， 本局接收的投诉已采取了以下的改善措施：

为减低电话沟通上的误解， 提醒人员留意向来电者提供正确的资讯及保持有礼的态度， 避免同类情况再次发生。

已完成的措施的成效：

经持续改善服务质量， 截至 2024 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。

2024 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	2			
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	2	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	79			
其他				
合计	79	0	0	0

处理的结果概况：

本局于 2024 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。