

藥物監督管理局

2024 年接收建議、投訴和異議之概況

類別：	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
服務流程				1	1	2			
人員服務									
環境及配套設施									
程序手續					1				
服務資訊			1		3				
服務保證									
電子服務									
績效信息									
服務整合									
其他									
合計	0	0	1	1	5	2	0	0	0

類別：	建議			投訴			異議		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
監管職能									
醫療衛生		3	1	75	65	79			
其他									
合計	0	3	1	75	65	79	0	0	0

處理的結果概況：

於 2024 年，本局接收的投訴已採取了以下的改善措施：

為減低電話溝通上的誤解，提醒人員留意向來電者提供正確的資訊及保持有禮的態度，避免同類情況再次發生。

已完成的措施的成效：

經持續改善服務質量，截至 2024 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。

2024 年處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	2			
環境及配套設施				
程序手續				
服務資訊				
服務保證				
電子服務				
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	2	0	0	0

類別： 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
醫療衛生	79			
其他				
合計	79	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2024 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。