

# 卫生署

# 投诉处理机制

(2019 年 10 月更新)

## **卫生署投诉处理机制**

我们竭诚为香港市民提供以顾客为本的优质服务。我们的投诉处理机制，确保有关卫生署服务的投诉得到迅速和有效率的处理，并借着处理投诉的良机，找出需要改进的地方。

### **A. 到何处投诉**

你可以循以下途径直接提出申诉：

- (a) 卫生署各诊所/单位的顾客关系主任
- (b) 卫生署总部的顾客关系科  
电话：2836 0077  
传真：2836 0072  
e-mail：[crd@dh.gov.hk](mailto:crd@dh.gov.hk)

### **B. 怎样投诉**

你可以用以下方式作出投诉：

- 书面(包括信件、传真、电邮或诊所意见表)
- 口头方式

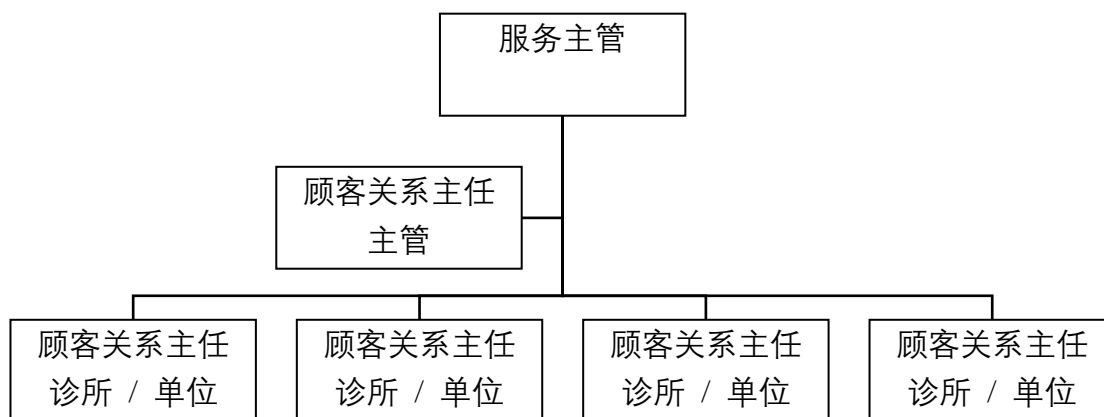
### **C. 如何帮助我们**

为更有效处理你的投诉，请你：

- 提供你的联络资料，以便我们能通知你有关调查结果。（请参阅收取个人资料用途声明）
- 向我们提供有关你投诉的简洁内容，包括你欲投诉的服务单位或员工，以及事件发生的日期和时间（如适用）。

#### D. 卫生署收到你的投诉后会怎样处理

- 各**顾客关系主任**会负责处理对其诊所或单位的投诉。
- 各**服务的主管**会委任**顾客关系主任主管**负责处理一切与其服务有关的投诉，包括卫生署总部顾客关系科所转介的个案，亦负责监督顾客关系主任有关处理投诉的工作。
- **服务主管**会确保调查工作妥为进行，并会监察各方面的改善措施得以落实。



#### E. 服务承诺

我们承诺回复时间：

- 初步回复：收到投诉后十天内
- 详细回复：收到投诉后三十天内（复杂个案可能需时较长，但我们仍会于三十天内回复投诉人有关投诉的处理进度）

## 卫生署投诉处理机制

### 作出投诉的途径

