

衛生署
部門投訴機制

衛生署部門投訴機制

我們竭誠為香港市民提供以顧客為本的優質服務。我們的投訴處理機制，確保投訴得到迅速並有效率的處理，並藉著處理投訴的良機，找出需要改進的地方。

A. 到何處投訴

你可以循以下途徑直接提出申訴：

- (a) 各衛生署的診所/單位的顧客關係主任
- (b) 衛生署顧客關係組
電話：2836 0077
傳真：2836 0072
電郵：enquiries@dh.gov.hk
- (c) 衛生署助理署長(家庭及長者健康服務)
- (d) 衛生署署長

B. 怎樣投訴

你可以用以下方式作出投訴：

- 書面(包括信件、傳真、電郵或診所意見表)
- 口頭方式

C. 如何幫助我們

為更有效處理你的投訴，請你：

- 提供你的聯絡資料，以便我們能通知你有關調查結果
- 就你投訴的事項提供清晰簡潔的資訊

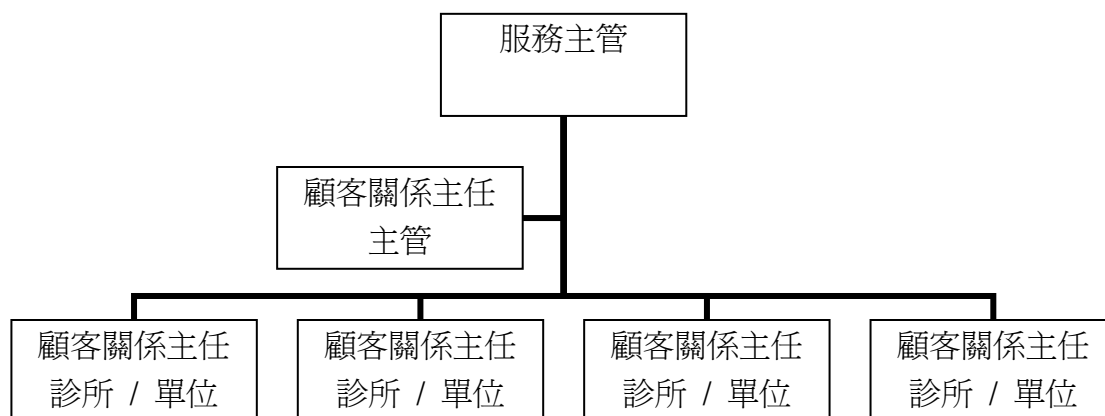
D. 其他申訴途徑

你亦可循以下途徑提出你對衛生署的投訴：

- 香港特別行政區行政長官辦公室
- 食物及衛生局
- 立法會/區議會秘書處
- 香港醫務委員會或各醫護專業人員管理局或委員會
- 申訴專員
- 消費者委員會
- 平等機會委員會
- 個人私隱專員公署
- 傳媒機構

E. 衛生署收到你的投訴後會怎樣處理

- 各**顧客關係主任**會負責處理對其診所或單位之投訴。
- 各**服務的主管**會委任**顧客關係主任主管**負責處理一切與其服務有關的投訴和查詢，包括衛生署顧客關係組所轉介的個案，亦負責監督顧客關係主任有關處理投訴之工作。
- **服務主管**會確保調查工作妥為進行，並會監察各方面的改善措施得以落實。



F. 服務承諾

我們承諾回覆時間：

- 初步回覆：收到投訴後十天之內
- 詳細回覆：收到投訴後四星期之內（複雜個案可能需時較長，但我們仍會於四星期內回覆投訴人有關投訴的處理進度）

衛生署部門投訴機制

