



懲教管理局

接收建議、投訴和異議之概況 2025 年

類別: 服務流程	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
人員服務	1	0	1	5	3	3	0	0	0
環境及配套設施	2	4	5	0	0	2	0	0	0
程序手續	0	1	3	1	2	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	1	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	1	3	2	3	2	1	0	0	0
合計	5	8	11	9	7	6	0	0	0

處理的結果概況：

於 2025 年本局接收的投訴涉及“人員服務”範疇，個案數量為 3 宗，其次為“環境及配套設施”範疇，個案數量為 2 宗及“其他”範疇，個案數量為 1 宗。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 就“人員服務”的個案，本局已即時檢視及糾正相關人員的工作情況，目前有關服務工作已獲改善；同時亦安排相關培訓，以加強前線人員的溝通及接待技巧。本局將持續完善人員的管理及培訓機制，提升服務質量；
2. 就“環境及配套設施”的個案，本局已通知設備保養服務商安排專業技術人員為本局所有扶手電梯作全面的檢查及調試，以確保本局所有升降機及扶手電梯設備正常運作及安全；
3. 就“其他”範疇的個案，本局經檢視事件，並與外判商溝通協調，後續搬運物資的過程已順利完成。

已完成改善措施之成效：

於執行改善措施後，已沒有再因同類情況引起投訴，反映上述措施有效改善相關情況。

2025 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	3	0	0	0
環境及配套設施	2	0	0	0
程序手續	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	1	0	0	0
合計	6	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2025 年接收了 6 宗投訴個案，所有個案都如期完成處理並歸檔。本局將持續為人員提供專業培訓課程及優化局內環境及配套設施，不斷提升局方的服務質素。