

2025 年勞工事務局接收建議、投訴和異議之概況

類別：	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
服務流程									
人員服務	1			20	32	24			
環境及配套設施	1	5	1	1		1			
程序手續	6	6	4	16	17	6			
服務資訊		3	2	2		1			
服務保證			1						
電子服務	13	3	3	11	9	1			
績效信息									
服務整合									
其他	1								
合計	22	17	11	50	58	33	0	0	0

類別：	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
監管職能									
公共衛生									
環境及氣象									
公共財政									
工商業活動	58	40	78	24	16	19			
金融及貨幣政策									
治安									
公眾安全									
公共行政									
法律及公證事務									
社會保障、服務及福利						1			
教育及培訓	10	6	10	6	7	4			
醫療衛生									
文化藝術及旅遊									
康樂及體育									
交通及運輸									
通訊									
城市基礎建設									
房屋									
工程									
其他									
合計	68	46	88	30	23	24	0	0	0

處理的結果概況：

本局接收的投訴個案當中，主要涉及「人員服務」，本局已採取了以下的改善措施：

- 安排人員報讀有助提升公務人員形象與溝通技巧的課程，以改善其接待技巧；
- 就接待人員在溝通及接待技巧方面的不足之處作出提醒，要求改善服務態度，優化溝通方式，持續改善及提升本局的服務素質；
- 向前線人員重申在介紹線上服務的同時，亦應注意現場提供之服務，讓市民知悉除一戶通外，亦可透過現場填表方式報讀課程。如市民表示不懂使用手機，應即時列印課程資訊予市民；
- 向外判保安公司及保安員提醒應以有禮的態度接待市民；
- 提醒司機駕駛時應格外小心，保持警惕，時刻遵守交通規則，人員亦應於出訪前規劃好出行路線，並與司機進行溝通協調，避免於行車途中臨時更改路線，影響司機安全駕駛；
- 於本局總辦事處停車場層之司機休息室、考勤設備位置及升降機等候區張貼道路安全守則，着力加強本局司機之道路安全意識。

另外，本局接收的投訴個案當中，在「程序手續」、「服務資訊」及「電子服務」三個類別分別涉及 6 項服務項目(共 8 次)，就此，本局已對有關意見進行檢討及提出相對應的改善措施，例如優化內部處理流程及線上服務系統等。

因應市民所提出的意見，本局按實際情況作分析研究並實施了跟進措施或改善方案，包括：

- 優化本局網站內「初級維修電工技能測試」的報名資訊，述明報讀資格為具備維修電工基礎知識的人士，並建議未具備相關知識的人士先報讀相關的證課程；另，在試前研習班開始時由教學人員向考生說明研習班的性質，僅為讓學生認識考試流程及規則等，並非為教授全面電工知識的培訓課程；
- 於《職業技能測試-操作測試守則及注意事項》中，加入條文向學員述明電工實訓室內配置的兩級梯具，只供有需要的學員在不夠高操作的情況下使用，課堂期間學員不可坐在梯上進行操作，以明確梯具之設置目的。同時，已將場地內的兩級梯具移離工位，只在有需要之學員要求時再作提供，且本局導師及相關輔助人員亦須清晰說明其用途及提醒學員不坐在梯台上工作是相關工作人員的工作素養特質，學員應服從並自覺執行；
- 就「世界青年技能日」線上有獎遊戲活動，將參加者提供身份證號碼的要求減至 4 位數，並統一日後再舉辦同類活動時的做法，按實際需要收集參加者的個人資料；
- 優化一戶通內「職業培訓課程」及「職業技能測試」服務中，顯示報讀狀況之文字表述；
- 重新檢視及優化領取職安健實物的程序，包括事前先統計及確認公司申請物品尺碼及數量，以便對申請物品數量及種類較多的公司優先提前處理，減省公司領取物品的等待時間；
- 舉辦活動時，於活動的報名頁面或說明介紹內加入有關本局拍攝安排的提示條款，保障參與者的知情權。

此外，針對「工商業活動」、「教育及培訓」及「社會保障、服務及福利」的工作，本局亦已記錄有關意見，以作為日後執行勞動政策措施及開辦職業培訓課程等的參考。

本局將持續透過各種監督機制，了解市民所需，檢討及優化各項服務手續，積極完善工作流程，為市民提供更便捷及優質的服務。

已完成措施的成效：

針對已完成的措施，類似個案已基本未有發生，措施初見成效；而部分仍在執行或需持續執行的措施，則成效有待觀察。

而回顧本局去年（2024 年），仍在執行中的措施，亦已基本完成，相同的問題亦暫時未再發生，反映措施已具一定成效。

未完成措施的情況：

針對進行中的措施，本局亦按既定機制跟進。後續將持續監察措施的執行情況並適時配合工作情況及公眾意見，作出必要的調整。

對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局亦進行以下的跟進：

- 將市民的訴求轉介相關部門處理；
- 告知市民有關事宜並非本局職能，且已將其訴求轉介相關部門。

除接收到建議、投訴和異議的個案外，本局於 2025 年 1 月至 12 月期間，共收到 13 宗表揚個案，大部份是就本局的人員服務作出表揚(10 宗)，餘下則是涉及教育及培訓範疇的工作(2 宗)及程序手續事宜(1 宗)。

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	24			
環境及配套設施	1			
程序手續	6			
服務資訊	1			
服務保證				
電子服務	1			
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	33	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
公共衛生				
環境及氣象				
公共財政				
工商業活動	19			
金融及貨幣政策				
治安				
公眾安全				
公共行政				
法律及公證事務				
社會保障、服務及福利	1			
教育及培訓	4			
醫療衛生				
文化藝術及旅遊				
康樂及體育				
交通及運輸				
通訊				
城市基礎建設				
房屋				
工程				
其他				
合計	24	0	0	0

處理的結果概況：

本局於 2025 年沒有接收到異議個案，而接收的 57 個投訴個案全部已如期完成處理並歸檔。