

## ( 附件六 )

### 接收建議、投訴和異議之概況(2023 年至 2025 年 1 月至 3 月)

類別	建議			投訴			異議		
	2023 年	2024 年	2025 年	2023 年	2024 年	2025 年	2023 年	2024 年	2025 年
人員	0	0	0	6	1	2	0	0	0
器材及設施	0	3	3	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	4	2	2	0	1	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	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	0	1	0	190	162	206	0	0	0
合計	1	8	5	198	163	209	0	0	0

### 處理結果概況

本局接收的投訴主要是“其他”——即與防火安全條件相關的投訴，對此，本局會按照 15/2021 號法律《樓宇及場地防火安全的法律制度》跟進處理。而在法律生效初期，本局會以勸喻和宣教為主，對屢勸不改或拒絕配合住戶，則會作出覆查及記錄，倘有關違法情況對防火安全造成嚴重危險，本局將根據權限強制移走物品，並處罰違規住戶。

關於人員方面的投訴，本局會在立案後 5 個工作天內向紀監會通報，展開相應的調查程序，具調查結果後會再向紀監會匯報，同時，本局會審視有關個案，加強對轄下隊員的品德操守教育，避免同類事件再發生。