

體育局

接收建議、投訴和異議之概況

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	2	0	4	73	73	62	0	0	0
環境 配套設施	15	19	33	50	99	47	0	0	0
程序手續	4	3	5	23	18	10	0	0	0
服務資訊	4	8	6	16	9	6	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	6	7	6	8	12	6	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	1	0	0	0
其他	21	12	2	46	77	15	0	0	0
合計	52	49	56	216	288	147	0	0	0

類別： 監管職能	建議			投訴			異議		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
康樂及體育	97	122	94	135	122	153	27	21	8
其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	97	122	94	135	122	153	27	21	8

處理的結果概況：

就服務流程方面，本局接收的投訴主要是涉及“人員服務”、“程序手續”及“環境及配套設施”範疇。而本局已採取了以下的改善措施：

1. 加強教育及培訓本局前線工作人員的接待技巧，時刻以禮待人；
2. 持續檢視大眾體育健身興趣班的制度及課程安排，按實際情況適時作優化和調整；同時，加強對大眾班各個班別進行巡查，瞭解導師出勤、上課環境、上課器材及學員上課情況等；
3. 利用傳統媒體及新媒體的平台，讓市民更易取得活動相關資訊；
4. 持續加強設施設備的巡查及技術人員的專業培訓；
5. 提醒工作人員須對使用者清楚說明輪候方式及向輪候人士進行派籌；

已完成的措施的成效：

對已完成之措施，暫未收到類似的投訴或建議，故有關優化措施已取得成效。

未完成的措施的情況：

對於進行中的措施，本局繼續按既定機制執行並持續監察。

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	62	0	0	0
環境 配套設施	47	0	0	0
程序手續	10	0	0	0
服務資訊	6	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	5	1	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	15	0	0	0
合計	146	1	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
康樂及體育	142	11	6	2
合計	142	11	6	2

處理的結果概況：

本局於 2025 接收的投訴及異議個案當中，分別共 147 個及 161 個個案能如期完成處理並歸檔，另外有 1 個個案未能如期完成處理，原因是本局在收到市民第一封投訴電郵後，陸續就多項即將舉行的賽事與總會進行交涉。期間，市民與總會多次溝通，總會亦已向本局口頭通報相關情況，但總會主要負責人因健康原因無法正常履行職務，未能按時向本局提交書面報告，導致本案處理時序受阻。（處理天數：181 日，逾期：136）。

針對上述原因，本局亦進行以下的跟進及改善：

為防止類似情況再次發生，本局已加強與該總會的溝通與協調，並正式向總會提出工作要求，建議其建立健全的代行機制。當總會負責人因事或健康因素不能履職時，應由已指派的代任人員接替處理總會相關事務，並確保有書面報告及聯絡機制，以維持事務連續性及回覆時效。