

處理投訴機制及程序

1. 引言

香港桌球總會有限公司（下稱本會）以公平、公正的原則處理各類投訴，確保相關事宜能於合適的時間內處理及解決。

2. 提出投訴程序

- 2.1 若投訴者未滿 18 歲者可透過其家長或監護人提出。不使用真實姓名／匿名者、沒有真實聯絡方法的投訴概不接受。
- 2.2 如涉及香港代表隊甄選或相關事宜，請參考「香港桌球代表隊甄選準則及上訴機制」。
- 2.3 投訴者須於事件發生後之一個月內，以書面形式送達本會提出投訴。逾期恕不受理。
- 2.4 投訴書內必須清楚列明投訴事件的日期、時間及投訴理據，連同劃線支票繳付費用港幣\$300 元正（支票抬頭：香港桌球總會有限公司）。
- 2.5 若投訴人以口頭提出意見、查詢或表達不滿，一般情況下本會以口頭回覆，不作書面回覆。

3. 投訴處理

- 3.1 投訴人會於本會接獲投訴後之 10 個工作天內獲得書面確認。本會將與投訴人了解及查詢事件。若投訴只因出現誤解、查詢或表達意見，本會將會嘗試作出澄清以即時解決事件。
- 3.2 本會就投訴進行調查時，有可能會約談投訴人、被投訴人及相關人士了解詳情，並作出合適的處理。
- 3.3 一般情況下處理投訴事宜會於 2 個月內完成，由執行委員會作最終裁決，不設上訴。投訴人會在裁決後之 10 個工作天內獲得書面回覆。如裁決涉及個人操守或紀律問題，本會會向相關人士作出適當跟進或紀律處分。

4. 保密機制

除就處理投訴所需外，本會將把投訴相關資料嚴格保密處理。