

中國香港乒乓總會 投訴處理機制

簡介

1. 本投訴政策之目的在於為中國香港乒乓總會 (以下簡稱「本會」) 建立一個公平、透明及一致的機制以處理投訴。本政策旨在確保所有投訴均能被及時、客觀及保密地處理，並促進問責、尊重與安全的體育環境，同時維護本會的誠信與良好管治。

投訴的定義

2. 就本指引而言，「投訴」指投訴人對本會的政策、程序、訓練、選拔、比賽、活動、教練、裁判、職員、設施或服務提出具體不滿，並要求本會作出調查或回覆。投訴一般應以書面提出。
3. 如查詢本會相關活動等，而該等查詢無需經調查可於短時間內作出回覆，則不構成投訴。如向本會提出意見或建議，但未有要求本會作出調查或回覆，則亦不構成投訴。
4. 本會一般不會受理以下類別的投訴：
 - a. 未能提供聯絡資料的匿名投訴 (惟如投訴內容具體並涉及嚴重事項，本會可酌情考慮跟進)；
 - b. 僅以口頭形式提出而未能確認內容的投訴；
 - c. 非當事人、監護人、相關組織或其授權代表提出的投訴；
 - d. 已進入法律程序的投訴；
 - e. 正由執法機構調查的投訴；
 - f. 事件發生時間過久 (一般指超過一年)，且未有合理原因延遲提出；
 - g. 未能提供足夠資料以進行調查；
 - h. 明顯無理取鬧、基於錯誤理解或缺乏實質證據的投訴。

投訴人的責任

5. 投訴人應提供真實姓名及聯絡方法，以便本會跟進個案。如投訴以團體名義提出，應明列各投訴人的姓名。
6. 投訴人應盡快提出投訴，一般應於事件發生後六個月內提出。如事件發生已超過一年，本會一般不會受理，除非投訴人能提供合理原因。
7. 投訴人應提供真確、具體及充分的資料。如投訴人被證實故意提供虛假資料或作出惡意誣告，本會保留採取適當紀律行動的權利。
8. 一般而言，書面投訴將以書面回覆，並按來信語言以中文或英文回覆。投訴人不能要求本會用其指定的方法或指定職員處理個案。由於調查需時，本會未必能在投訴人所期望的時間內完成處理。

處理投訴程序

9. 接獲投訴的職員應於三個工作天內向上級呈報。
10. 一般情況下，本會將委任高級行政人員為**調查主任**，為避免利益衝突，調查主任應由與個案沒有直接利益關係人員擔任。

11. 調查主任應於接獲投訴後五個工作天內向投訴人確認已接獲其投訴。
12. 如個案性質較複雜或嚴重，可轉交相關小組或成立調查小組跟進，調查小組成員包括：兩位或以上執委/相關委員會代表(其中一位為主席)、行政總監(成員)、及一名由行政總監委任之高級職員(秘書)。
13. 在任何訪談或會議開始前，調查小組應說明是否允許進行音頻或視頻錄音或錄影，並須事先取得所有與會者同意。小組成員須嚴格保密相關資料。
14. 如投訴涉及刑事性質的指控，例如歧視、性騷擾或賄賂等行為，本會會考慮是否轉介相關當局或警方處理。
15. 調查主任應於確認接獲投訴後21個工作天內向投訴人提供初步或最終調查結果。如需要更多時間處理，調查主任會通知投訴人個案進展及預計完成時間。

處理投訴的原則

16. 公正及客觀：為確保調查公正，本會將按既定程序處理投訴。被投訴的人士除提供相關資料外，不會參與處理。調查主任須以客觀及持平態度處理投訴。調查過程會透過不同渠道搜集資料，並以客觀事實及合理理據作出結論。
17. 保密：除獲投訴人同意或在必要情況下，本會不會向被投訴人披露投訴人身份。所有相關的資料均會妥善保密。投訴紀錄將按照本會的紀錄管理政策保存。

個案覆核

18. 如投訴人不滿調查結果，可於接獲回覆後10個工作天內向本會提出上訴：
 - 郵寄：香港銅鑼灣大球場徑一號奧運大樓2008室；或
 - 電郵：info@hkta.org.hk
19. 投訴人須以書面提出並說明理由。秘書處會於五個工作天內向投訴人確認接獲申請。
20. 個案將交由上訴委員會(由執行委員會委任)審視，並考慮上訴人提出的理由、有否提供新證據、以及個案是否已妥善處理，以決定是否接納上訴。
21. 上訴委員會的決定將為本會就該個案作出的最終決定。
22. 上訴委員會將於接獲申請後30個工作天內向投訴人回覆結果。如需延長處理時間，秘書處會通知投訴人有關原因及進度。

持續改善

23. 如投訴內容經查證屬實，其意見或建議將轉交相關職員跟進。如有任何因應投訴而有需要作出的改善措施，將於執行委員會議中匯報，以持續提升服務質素。
24. 本投訴處理機制將定期檢討，以確保其有效性和與時並進。

(2026 年 3 月)