



# 中國香港小型賽車總會

## KARTING ASSOCIATION OF HONG KONG, CHINA

Room 1030, Olympic House,  
1 Stadium Path, So Kon Po,  
Causeway Bay, Hong Kong.  
Tel: (852) 2504-8293  
Fax: (852) 2577-8885  
Email: karting@hkolympic.org  
Website: www.karting.org.hk

- Member of the Sports Federation and Olympic Committee of Hong Kong, China (SF&OC)
- Listed as Tier B Sport by Hong Kong Sports Institute (HKSI) under Elite Vote Support Scheme
- Nation Sport Association with Sporting Power of Karting delegated with authority to govern and administer kart competitions in Hong Kong in accordance with the International Sporting Code of the Federation Internationale de l'Automobile

### 中國香港小型賽車總會 處理投訴的基本程序

(更新於 2023 年 5 月 10 日)

#### 目的

為了更專業及有效地處理日常接獲公眾對總會的投訴，本會因應需要，建立及制定了一套處理投訴機制及程序。

#### 處理投訴原則

公眾人士投訴必須具名，可以以郵遞、傳真或電郵方式提出與本會有關的投訴。若投訴內容可能涉及觸犯香港法例，建議投訴人應向相關執法部門/機構提出。

本會可能收到的投訴情況：

- ◆ 投訴文件直接寄至本會；
- ◆ 投訴文件同時發放本會及其他政府機構；或
- ◆ 投訴文件副本抄送本會<sup>1</sup>。

本會不會受理以下投訴類別：

- ◆ 匿名投訴<sup>2</sup>；
- ◆ 口頭投訴；
- ◆ 並非由當事人或監護人親自提出的投訴；
- ◆ 已展開法律程序的投訴；
- ◆ 涉嫌違反香港法例；
- ◆ 投訴事件已發生相當時間(如超過兩年或以上)；
- ◆ 欠缺聯絡方法；
- ◆ 資料不全；
- ◆ 就著同一事情不停重複進行投訴，但未能提供任何新理據。

<sup>1</sup> 本會只會備悉相關投訴，並適時向被投訴之相關人士索取有關的報告。

<sup>2</sup> 若投訴情節特別嚴重，本會亦可能會要求相關人士進行調查。



# 中國香港小型賽車總會

## KARTING ASSOCIATION OF HONG KONG, CHINA

Room 1030, Olympic House,  
1 Stadium Path, So Kon Po,  
Causeway Bay, Hong Kong.  
Tel: (852) 2504-8293  
Fax: (852) 2577-8885  
Email: karting@hkolympic.org  
Website: www.karting.org.hk

- Member of the Sports Federation and Olympic Committee of Hong Kong, China (SF&OC)
- Listed as Tier B Sport by Hong Kong Sports Institute (HKSI) under Elite Vote Support Scheme
- Nation Sport Association with Sporting Power of Karting delegated with authority to govern and administer kart competitions in Hong Kong in accordance with the International Sporting Code of the Federation Internationale de l'Automobile

### 處理方法

一般情況下，本會會於接獲投訴後決定是否開立檔案，並會在 10 天內回覆投訴人。此外，在處理投訴時，亦會考慮到投訴人的個人私隱問題，本會會先徵得投訴人同意，才會將投訴人的個人資料(例如姓名等)給予相關人士作進一步了解及跟進<sup>3</sup>。

如確立投訴開立檔案後，本會將要求被投訴人提交報告或邀請其出席會議進行面談，詳細了解後，本會將整合相關資料並回覆投訴人。(一般於兩個月內完成，若需要更多時間進行了解，將先回覆投訴人)

投訴人若對回覆有任何不滿，可繼續致函向本會提出，本會會視乎實際情況決定是否需要繼續進行調查。

一般情況下，若投訴人在一段時間內(約二個月)未有再致函本會，本會會終止跟進相關投訴 (每六個月審核一次)。有關處理投訴流程請參見附件。

### 注意事項

- ◆ 所有投訴內容及資料絕對保密，只供職員及委員查閱。
- ◆ 在未獲授權的情況下，負責職員不得披露及不應公開談論有關個案的內容及資料。
- ◆ 在處理投訴時需要收集個人資料，須遵守《個人資料(私隱)條例》的有關規定及建議，包括清晰說明收集個人資料的目的及方式，及有關資料只用於處理投訴。有關職員可參考香港法例第 486 章《個人資料私隱條例》有關條文及個人資料私隱專員公署網頁 <http://www.pcpd.org.hk/>。

\*此文件每兩年檢討一次

<sup>3</sup> 只適用於被投訴人並非本會職員或委員情況下。



# 中國香港小型賽車總會 KARTING ASSOCIATION OF HONG KONG, CHINA

Room 1030, Olympic House,  
1 Stadium Path, So Kon Po,  
Causeway Bay, Hong Kong.  
Tel: (852) 2504-8293  
Fax: (852) 2577-8885  
Email: karting@hkolympic.org  
Website: www.karting.org.hk

- Member of the Sports Federation and Olympic Committee of Hong Kong, China (SF&OC)
- Listed as Tier B Sport by Hong Kong Sports Institute (HKSI) under Elite Vote Support Scheme
- Nation Sport Association with Sporting Power of Karting delegated with authority to govern and administer kart competitions in Hong Kong in accordance with the International Sporting Code of the Federation Internationale de l'Automobile

## 中國香港小型賽車總會處理投訴流程

