

工業傷亡權益會

處理意見/投訴政策及程序

1. 目的

- 1.1 讓服務使用者及本會職員知道本身的投訴權利，以及了解本會處理投訴的程序；
- 1.2 為職員提供指引，使他們知道一旦接獲投訴，應採取甚麼步驟來處理投訴。

2. 理念

- 2.1 服務使用者、職員如對本會及各服務單位提供的服務有任何意見或不滿，可向本會提供意見或投訴，而其投訴亦應得到處理而無須憂慮遭受責罰。
- 2.2 對於任何人士的意見及投訴，本機構都會本著公平的原則處理。
- 2.3 本會收到意見及投訴後，會以虛心積極的態度調查投訴。
- 2.4 本會希望透過有效的投訴程序有助我們尋求改善方法，使服務更臻完善。
- 2.5 未經投訴者的同意，本會及各服務單位不會向他人披露有關投訴的資料。

3. 提出投訴及意見的途徑

3.1 投訴

- a) 口頭投訴，可以電話或面見提出。
- b) 書面投訴，可透過郵寄或投入本會的意見箱內。

4. 處理投訴程序

4.1 投訴

a) 口頭投訴

- 有關個別活動／課程／行政或本會的投訴
 - 任何職員一旦接獲對本會的口頭投訴，應先耐心聆聽。
 - 如投訴有關個別活動／課程／行政，職員須要轉介予負責的職員處理，負責職員需填寫「投訴記錄表」，列明姓名、投訴內容、日期及聯絡方法等，並解釋隨後的處理程序。
- 有關服務單位的人事投訴
 - 如投訴有關服務單位的人事，職員應交由總幹事處理。
 - 職員可替投訴者填寫一份「投訴記錄表」，列明姓名、意見或投訴內容、日期及聯絡方法等，並解釋隨後的處理程序。

b) 書面投訴

- 公眾可以書面形式表達對服務單位的投訴。
 - 書面投訴可透過郵寄或投入本會的意見箱內。
 - 收到書面投訴後將會立刻交由同事處理。
 - 如投訴是有關個別活動／課程，員工可轉介予負責該活動的幹事處理，並須填寫「投訴記錄表」
 - 如投訴有關服務單位的人事，須由總幹事處理。
 - 書面投訴須具名。若收到匿名的投訴時，由於未能作進一步調查和跟進，該些投訴只可作服務單位的參考用途。
- c) 負責處理投訴的職員須於接獲投訴（包括口頭及書面）後最遲三個工作天內首次接觸該投訴者以了解情況，務求從速解決問題。
- d) 調查完畢後，處理投訴的職員須向直屬督導者報告進展並徵詢跟進處理方法。
- e) 負責處理投訴的職員須於七個工作天內對投訴者作出回應。
- f) 若經過調查後，未能即時處理或須進一步了解才能處理投訴，負責處理投訴的職員亦須於七個工作天內作出初步回覆，告訴該投訴者如何解決其投訴。
- g) 若投訴者不滿意回覆，可於七個工作天內提出上訴。有關申訴將由董事會主席處理。
- h) 有關調查過程、處理情況和調查結果均需於「投訴記錄表」中記錄，另有關該投訴的來往信件及其他有關文件均應存放入「投訴紀錄檔案」內。

保密原則

所有職員在調查和解決投訴問題時，必須遵守以下規定：

- a) 基本原則是在處理投訴時，只可向有需要知道內情人士透露投訴的細節；以及
- b) 如申訴人表明需要將資料保密，應特別留意申訴人的保密權利。
- c) 投訴記錄將由總幹事存檔於獨立檔案內，未得當事人同意，其他人士不可查閱。

5. 讓公眾了解服務單位處理投訴及意見的政策及程序

5.1 投訴

- a) 服務單位會透過不同方式（例如透過網頁）向服務使用者介紹服務單位處理意見／投訴的程序及政策。
- b) 「處理意見投訴政策及程序」文件(此份文件)可供服務使用者借閱。