中國香港跆拳道協會
處理投訴機制

原則

以公平公正的態度處理投訴/申訴，確保相關事宜能於合適的時間內處理及解決。

提出投訴/申訴

1. 所有投訴/申訴應由當事人提出，如有特別情況須透過第三方提出，需有充分的理據或獲書面授權方為接納。未滿十八歲的人士，可透過其家長或監護人提出。
2. 投訴人/申訴人需提供姓名及聯絡方法，以清晰及具體的內容提出投訴/申訴，否則有機會導致未能處理。
3. 投訴人/申訴人需以書面或電郵向本會總幹事提出。
4. 涉及中國香港代表隊選拔或相關事宜，可參考「上訴機制」處理。
5. 本會不接受匿名投訴，除非具有清晰的事實基礎，本會則會作出跟進以作內部參考。
6. 被投訴人士不能參與處理該項投訴相關事宜，只有權就相關事宜作出解釋。

投訴限期

1. 一般情況下，建議投訴/申訴可於一年內提出，以免客觀環境/證據等因素隨着時間遞增而改變，以導致無法跟進。
2. 總幹事或執行委員會成員，可視乎客觀環境因素而就投訴限期作酌情處理。

處理投訴程序

1. 接獲投訴後，本會先與投訴人了解情況，若投訴只因出現誤解、查詢或表達意見，可嘗試作出澄清或解說以即時解決事件，或可請投訴人留下姓名及聯絡電話以便跟進。
2. 若投訴人以口頭提出意見、查詢或表達不滿，一般情況下本會先以口頭回覆，不作記錄，但需視乎事件的性質及潛在嚴重性。
3. 如投訴以書面提出，職員需向總幹事匯報並提交資料供其審閱。
4. 總幹事接獲投訴後，會按照投訴事宜委派合適人士或成立專案小組對該投訴進行調查，包括約見投訴人、被投訴人及相關人士了解詳情，作出合適的處理及決定是否需要跟進相關事宜。
5. 若投訴需要跟進，一般情況下會於 2 個月內完成，並記錄處理過程及結果，於下次執行委員會會議匯報。
6. 若投訴成立，會按情況作出合適的紀律處分，包括向被投訴人發出警告信、暫停或開除被投訴人職位。

上訴程序

1. 如投訴人對處理投訴過程或裁決有任何不滿，可於 7 日內以書面方式，連同相關的理據/證據向執行委員會提出上訴。

2. 執行委員會可按情況決定接納上訴與否，並向投訴人作出回應。
3. 如投訴人就個案提出新事項，則會視為新投訴個案處理，避免同一個案混淆及不清晰。
4. 凡經上訴後處理的裁決，將視為最終裁決。

保密

1. 未經投訴人同意下，除處理投訴事宜或有需要知情的人士外，本會將嚴格保密投訴相關資料。