



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

### 處理投訴機制

#### 前言

現今社會追求卓越效率，講求問責透明。建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，同時是管治不可或缺的環節。遇有投訴時，香港冰球協會（“本會”）將以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。事實上，建設性的意見和理性的投訴均具有參考價值，可促使本會進步。本會亦會持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出是否仍有可改善的空間，以確保本會的行政管理能不斷優化，更臻完善。若有關意見 / 投訴源於誤解或溝通不足，本會將以誠懇的態度，耐心向投訴人解釋，以釋其疑慮。不過，考慮到有時或會面對個別投訴人某些極不合理的行為，以致虛耗本會大量的人力，甚至妨礙本會的運作或服務。因此，本會將制訂適當的政策及措施，處理這些不合理的行為，以確保本會運作不會受到影響。本會力求盡其所能，做到最好。

#### 目的

本處理投訴政策的目的是：

- a. 提供具透明度和一致的程序，以解決投訴，確保以適當的方式接受、記錄和解決投訴。
- b. 讓投訴人明白本會制訂處理及調查投訴個案時的原則；
- c. 讓投訴人知道在提出投訴時須符合的特定準則；
- d. 讓投訴人知道本會在處理投訴時所採取的標準政策，令他們對本會如何處理他們的個案有基本的認識及實際的期望



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

### 適用範圍

本會每名委員和僱員都有責任遵守本政策。

本政策適用於本會所有投訴個案，包括對委員、本會職員、屬會、教練、裁判及球員／其他家長。

#### 1. 匿名投訴：

- i. 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、電郵地址及／或聯絡電話。如有懷疑，本會可要求投訴人出示身份證明文件以確認身份。如投訴人未能或拒絕提供上述個人資料，以致本會無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，本會可以不受理。
- ii. 在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件），本會可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，本會亦會簡列原因，並存檔記錄。

#### 2. 並非由當事人親自提出的投訴：

- i. 投訴一般應由當事人親自提出，其他人士須事先獲得當事人的書面授權，方可代表當事人提出投訴。與球員（包括未成年人士）有關的投訴，可由家長／監護人，或獲家長／監護人授權的人士代表當事人提出。
- ii. 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，本會可要求當事人指定一位代表作為與本會的聯絡人。

#### 3. 投訴事件已發生超過半年：



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

- i. 與本會日常運作有關的投訴，需在事件發生後半年內提出。而與本會舉辦之活動或聯賽有關的投訴，需在該活動或聯賽季度期間提出(即活動最後一節/聯賽最後一場前)，因為事件如發生在已結束的活動/聯賽中，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/被投訴人/其他見證人或目擊者未有繼續參與本會活動，引致蒐證困難，令本會無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一季度計算(以該項活動的時間表為準)。
- ii. 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一季度，本會可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。

#### 4. 資料不全的投訴：

- i. 本會可要求投訴人就個案提供具體資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致本會無從入手調查，又或使調查不能有成效地進行，本會可以不受理或終止調查有關投訴，並以書面回覆投訴人，清楚解釋不能處理有關投訴的原因。

### 處理投訴原則

本會在處理投訴個案時，採用以下原則：

#### 1) 專業、公正及有效率地處理投訴

- a. 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，本會會從速處理，及早回覆。
- b. 就解決投訴進行審查和過程，定出合理和清晰的時限，並在處理投訴過程中的每個階段按此時限行事。
- c. 如事件經由媒體轉介或報道，本會會：



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

- i. 指派專責發言人（例如義務秘書長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
- ii. 盡快向公眾作出適當的回應或澄清。
- iii. 盡可能讓所有委員、職員、球員及家長知悉事件的發展，並留意事件是否影響委員、職員、球員及家長的情緒。如有需要，應予以適當輔導。
- d. 為免出現利益衝突的情況，本會會安排任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

### 2) 適時知會投訴人查訊的進度及結果

- a. 本會會在收到投訴時以電郵方式知悉收到個案，並提供預期處理時限供投訴人參考。
- b. 如個案有任何進展，本會會盡快通知投訴人有關調查或處理進度。

### 3) 清楚解釋本會的決定

- a. 投訴是一種溝通的途徑，建立良好的溝通文化，從以改善及優化不足之處。
- b. 本會願意聽取意見，接受投訴，並視之為完善本會管治、政策和程序的寶貴資源。

### 4) 保障投訴人的私隱

- a. 所有投訴程序絕對保密，並必須保護私隱。
- b. 在未獲授權的情況下，要求負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

## 投訴方式

所有正式投訴需於本會網站上遞交表格。

HongKong Ice Hockey Association Limited

Room 1023, Olympic House, 1 Stadium Path, Sokonpo, Casueway Bay, Hong Kong 香港銅鑼灣大球場徑1號奧運大樓1023室

Tel 電話: (852) 2310-1050, 2504-8189 Fax 傳真: (852) 2806-8727, 2504-8191

Email 電郵: hkiha@hkolympic.org Website 網頁: www.icehockeyhongkong.org



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

接受意見表達或投訴的方式及要求

- 1) 非正式：口頭(親身、電話)
- 2) 正式：網上遞交表格

投訴一般分為實名及匿名投訴。正常情況下，所有投訴必須以實名形式提出。

本會有權拒絕受理匿名投訴，惟本會亦會因應實際情況及其嚴重程度予以受理。

### 投訴程序 (請參閱附件 I)

#### 1) 提出投訴

如欲提出投訴，可選擇以非正式方式，透過電話或口頭提出；亦可以正式方式，透過本會官網上遞交投訴表格提出。

非正式投訴：如事件需循非正式程式提出申訴，本會會作為調停或調解角色處理事件，並盡量以簡易方式處理。

正式投訴：如事件需循正式程式提出申訴，個案可能會涉及不同程度的紀律制裁。

#### 2) 確認收到個案

本會會在收到個案後委認一位委員作為該個案的專責主任，負責接洽涉事人士及調查案件。

當收到正式投訴個案後，本會會開立檔案，並在十個工作天內以電郵方式與投訴人確認收到個案，同時亦會提供一個預期處理限期、專責主任資料及聯絡方式。



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

### 3) 向投訴人了解個案詳情

本會收到投訴後或會向投訴人了解個案的細節。專責主任亦會因應個案嚴重程度詢問投訴人與被投訴人面議的意向。

### 4) 向被投訴人或其他知情人士了解個案詳情

本會向投訴人了解個案的細節後，會向被投訴人及其他知情人士，如目擊者、在場人士、涉事者等了解個案詳情，務求對個案有較全面的認知。

另外，如投訴人有意向與被投訴人會面，本會會徵詢被投訴人的意向。如雙方達成會面共識，本會會盡快安排會面。

### 5) 投訴屬會的處理

如個案是投訴屬會，委員會或會要求屬會在一個月內遞交調查報告，或轉交有關屬會跟進。如轉交屬會跟進，該屬會需於檔案結束後向總會報告個案處理方式及結果，或將結果通知電郵抄送本會。

### 6) 安排面議（如適用）

投訴人與被投訴人會面當日，專責主任亦會在場作為中間人協助雙方解開誤會／達成和解／及協助雙方進行和平、理性、有效的溝通，並尋求盡量令雙方滿意的方案。



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

### 7) 審議

專責人員向各方了解個案細節後，向委員會報告。

審議方式可以網上會議形式舉行。決議需以一人一票形式，並以過半數通過。

委員會會因應個案情況及其嚴重程度作出不同程度之處分及裁決。嚴重程度可分為事故級別、重要級別及輕微級別。

- I. 事故級別：如個案牽涉刑事罪行或犯罪元素，本會將轉交有關執法部門。
- II. 重要級別：如個案經審議後被定為重要級別，處分包括但不限於暫停或取消牌照、停職／賽、限制參與本會活動。
- III. 輕微級別：如個案經審議後被定為輕微級別，處分包括但不限於口頭警告、書面警告、額外培訓。

### 8) 通知結果

審議後，專責主任會通過電郵通知投訴人結果及被投訴人有關裁決（如適用）。

## 處理不合理的投訴

部分投訴人的某些不合理行為，可能會為本會帶來極大的不良影響，包括虛耗本會大量人力、妨礙本會運作或服務，以及影響負責處理人員及其他持分者的安全等。因此，本會制定適當的政策及措施處理這些不合理行為。



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

### 1. 不合理行為定義

- i. 不合理的態度或行為，例如：行使暴力或作出威脅恐嚇行為。  
以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴。  
提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。
- ii. 不合理的要求，例如：要求大量資料或特別待遇。  
不停致電要求對話或會面或指定要某些人員回覆。  
指定與某些人員於某些時間、地點會面。
- iii. 不合理的持續投訴，例如：
  - 經恰當程序調查後，堅持不接受本會的解釋及調查結果，及／或堅持要求本會／監管機構懲處某些人員。
  - 就相同個案，不斷重複提出相同投訴或提出一些與之前相若的理據，但未能提出新證據。
  - 就相同個案，不斷提出新投訴事項或對象，但未能提出具體證據。
  - 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

### 2. 處理不合理行為

#### i. 不合理的態度或行為

任何不合理的態度或行為，包括暴力、威嚇、粗言穢語及帶攻擊或侮辱性的行為或語言，無論是親身或經由電話／書面表達，均不能接受。處理人員對投訴人表明不接受不合理的態度行為，並要求對方改變態度及停止有關行為，如對方依然故我，在發出警告後，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。

如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅或損害其切身利益時，他們可就當時情況，決定是否終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。在緊急或有需要的情況下，本會會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

#### ii. 不合理的持續投訴



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

面對不合理的持續投訴，本會已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案及向投訴人作詳細及客觀的解釋，本會會停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。

### 提出上訴

如欲對投訴結果提出上訴，可於結果公佈後 48 小時內（以電郵發出時間為準），向香港冰球總會義務秘書長提出書面上訴，並清楚列明上訴理由。

證明文件（如有）及上訴費港幣 1,000 元交回香港冰球協會（支票抬頭：香港冰球協會有限公司）。

如上訴得直，上訴費用將被退還。

秘書長將召開臨時上訴會議，由最少三名至不多於五名香港冰球協會會員（他們並無參與處理投訴的過程）組成，聆訊及就上訴作出決定。義務秘書長將在上訴之日起 14 天內以書面形式通知該上訴者上訴委員會的決定。

臨時上訴委員會的審議以非公開形式進行。秘書處審議期間將不出席，委員會只能就其職權範圍內的事項要求秘書處提供意見。即使候補成員可跟進審議的準備工作，最後審議的表決亦僅限於根據案件組成的臨時上訴委員會進行。每位臨時上訴委員會成員須投票表決。結果以一致或多票數決定。

臨時上訴委員會的決定為最終決定。

### 檢討及改善

本會會全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理手法及防止同類事件再發生。



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

本會會經常檢討處理投訴的程序，並定期向執行委員會報告處理投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，有需要時作出改善措施，以完善本會處理投訴機制及程序。

香港冰球協會有限公司

2023年6月1日



# 香港冰球協會

## HongKong Ice Hockey Association

國際冰球聯合會會員 Member of International Ice Hockey Federation

中國香港體育協會暨奧林匹克委員會會員 Member of Sports Federation & Olympic Committee of Hong Kong, China

### 附件 I 正式投訴與非正式投訴的處理程序

#### 非正式投訴（簡易程序）



#### 正式投訴

