

中國香港空手道總會有限公司

投訴政策

序言

1. 中國香港空手道總會有限公司（以下簡稱「總會」）致力於不斷改善公司管治及其日常行政管理，以達致公平以及卓越效率及效益。為此，本會歡迎所有會員提供反饋意見，包括稱讚及投訴。
2. 作為交換，總會期望所有會員能採取負責任的態度，投訴應本著真誠作出，不應只考慮個人利益，亦要顧及總會的整體利益。
3. 因此，考慮到總會的有限行政資源，不鼓勵輕率及無理取鬧的投訴，萬一有會員從事此類活動，有可能會被指控違反總會的行為守則。
4. 本投訴政策於 2020 年 8 月 31 日經總會的執行委員會（以下簡稱「執委會」）審批通過。總會的執委會有權因應情況的變化，對本投訴政策進行修訂及微調。

本政策的範圍及應用

5. 總會的任何會員¹均有權因管理不善或基於效率、效益、經濟及公平之理由對下列人士提出投訴：執行委員會、附設委員會、總會職員或代表總會行事的任何機構或個人。
6. 本政策僅適用於因管理不善而提出的投訴。
7. 對於有關選拔運動員的問題，例如：
 - (i) 運動員加入總會的香港初級代表隊培訓計劃²和香港體育學院的精英訓練計劃的資格及選拔；及
 - (ii) 運動員參加海外賽事的資格及選拔；

¹ 中國香港空手道總會的會員定義見中國香港空手道總會的組織章程大綱及細則（「章程大綱及細則」）。

² 「香港初級代表隊培訓計劃」是包括總會舉辦的香港初級代表隊和香港初級少年代表隊培訓計劃。

適用選拔政策。

提出投訴

8. 鼓勵會員以書面方式作出投訴及表明自己的身份，如果具備足夠的資料，使投訴可透過訂明相關事實解決及可進行調查，匿名投訴或公眾投訴均可獲受理。
9. 所有投訴都應盡快提出（如果投訴發生時間久遠，我們會對投訴進行具體的研究），並註名總會秘書長收。投訴內容應包括：
 - (a) 投訴的背景；
 - (b) 投訴的理由；
 - (c) 支持投訴的有關事實和文件；
 - (d) 一項或多項補救要求；
 - (e) 投訴人的姓名，聯絡詳情及簽署。

處理投訴

10. 秘書長或其授權代表與兩名執委會成員組成的小組，將以積極開放的態度處理所有行政投訴，以期：
 - (a) 解決投訴人的不滿，及
 - (b) 識別需要改善公司管治及提高總會效率及效益的領域。
 - (c) 申報該個案中的任何利益衝突。
11. 除了簡單直截的投訴及可以迅速處理的投訴外，所有投訴均將在收到後 7 天內由秘書長確認收訖。
12. 小組將決定解決投訴的最適當方法或方法組合，包括但不限於：
 - (a) 調解；
 - (b) 對投訴進行調查，以確定其是否合理；
 - (c) 承認錯誤並向投訴人道歉；

- (d) 受理投訴人的補救請求；
 - (e) 向申訴人提供解釋，說明為何他的申訴被認為沒有根據；
 - (f) 向投訴人提供解釋，說明為何無法受理他／她的補救請求；
 - (g) 包含損害賠償；及
 - (h) 採取預防措施，以防止再次發生投訴中指出的相同錯誤。
13. 投訴應盡快處理，如果在收到投訴後的一個月內無法向投訴人作出實質性答覆時，則應給予臨時回覆。
 14. 如果投訴可經由相關證據或證明證實，執委會將考慮根據行為守則進行紀律處分。
 15. 紀律處分的步驟載列於行為守則。
 16. 總會將以電郵通知投訴人，並抄送相關組織[，例如中國香港體育協會暨奧林匹克委員會（以下簡稱「港協暨奧委會」）和康文署]。
 17. 如果投訴人對小組的回覆不滿意，則可以向總會的執委會提出上訴，執委會對此事的決定為最終決定。
 18. 如果港協暨奧委會或政府部門不同意最終決定，執委會將在作出裁決之前諮詢顧問小組（*請參閱附件 1*）。顧問小組成員並非中國香港空手道總會的會員，彼等將於覆核後向執委會提供意見及建議。執委會根據顧問小組的意見及建議，以執委會多數意見通過裁決。
 19. 對調查細節的結果進行記錄和分類，確保高效檢索資料，以備其後參考，改進未來的管理和預防措施。

流程

20. 投訴調查流程（*請參閱附錄 2*）
21. 上訴流程（*請參閱附錄 3*）

(一切以英文版本為準)

附件1

中國香港空手道總會有限公司

顧問小組

- | | |
|-------------|------------------------|
| (1) 小組性質： | 外部 |
| (2) 任期： | 2019年1月1日至2022年的週年會員大會 |
| (3) 估計會議頻率： | 按需要 |

(4) 顧問名單

- 成員ⁱ：
- (1) 有待確認
 - (2) 有待確認
 - (3) 有待確認
 - (4) 有待確認
 - (5) 有待確認

秘書： 李小龍博士（總會法律顧問）

(5) 服務範圍

1. 根據總會的政策及組織章程細則向總會管理層提供意見。
2. 成立最終上訴小組ⁱⁱ（如有必要），於覆核對總會的投訴或上訴小組決定的異議後提供意見。
3. 向總會的執委會提供書面報告以及意見和建議。

註：

- i.* 此顧問小組中應包括兩名觀察員。

- ii. 當執行委員會收到對總會的投訴或上訴小組的決定的異議時，執委會會諮詢上述名單中之其中三人以對上訴進行審理，這取決於他們的自願性和利益衝突。

(一切以英文版本為準)

中國香港空手道總會有限公司

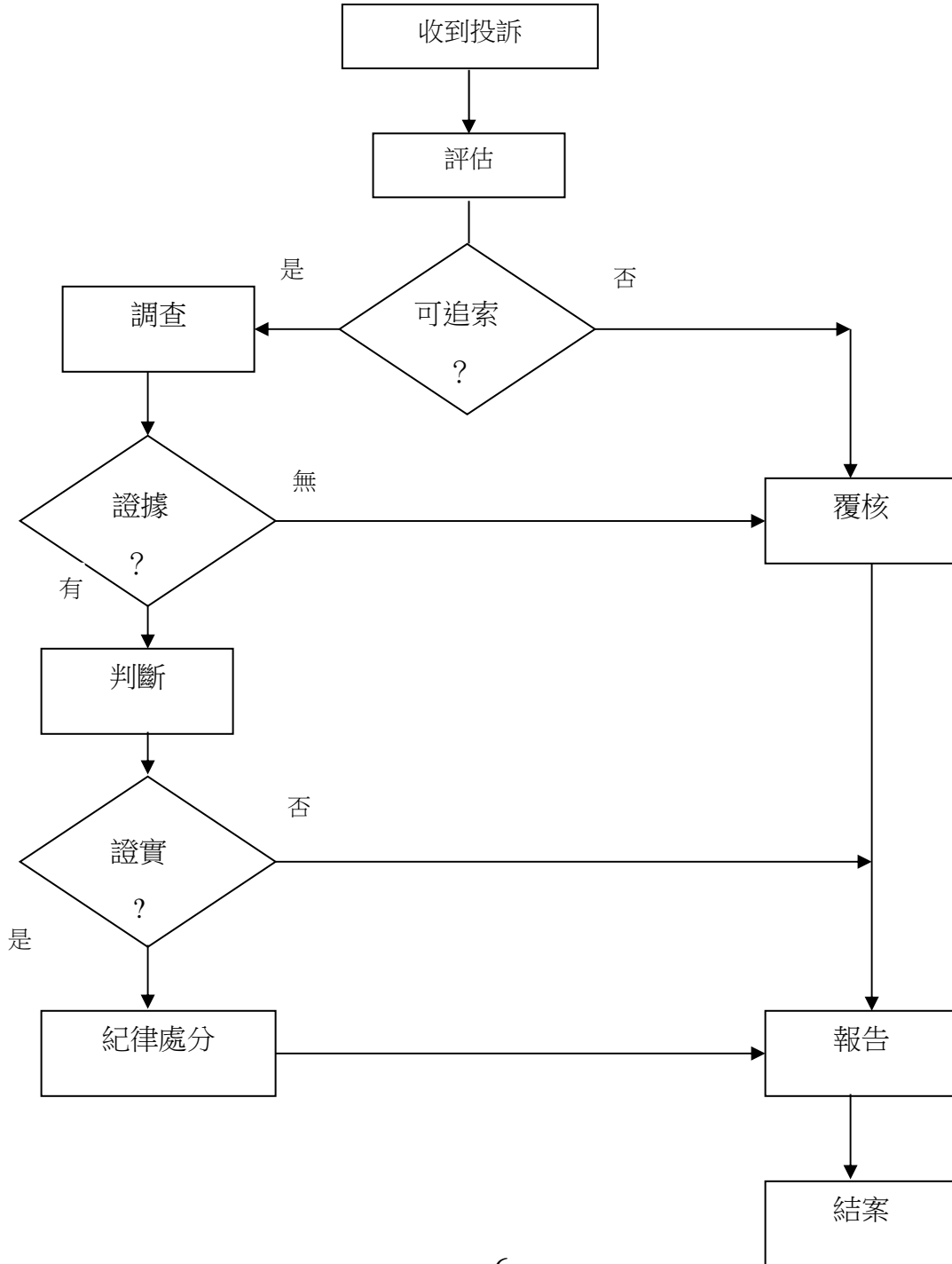
觀察員

- (1) 性質： 獨立第三者
[由中國香港體育協會暨奧林匹克委員會（「港協暨奧委會」）提名]
- (2) 任期： 至港協暨奧委會的會籍全面恢復為止
- (3) 姓名： 1. 有待確認
2. 有待確認
- (4) 職權範圍
4. 對中國香港空手道總會有限公司（以下簡稱「總會」）的任何事務均沒有投票權。
 5. 根據總會政策和組織章程細則向總會的執行委員會（以下簡稱「執委會」）提供意見及建議。
 6. 獲邀出席總會的所有會議（包括但不限於執委會會議和所有委員會會議）和活動（包括所有選拔比賽）。總會必須在向相關委員會成員發送會議通告及任何其他文件同時，通過電郵將該等文件發送給觀察員。
 7. 將被納入顧問小組（請參閱上訴政策的附錄 1），當港協暨奧委會不認同執委會的最終決定時，向執委會提供意見及建議。
 8. 閱覽總會的文件（包括內部和外部報告）。
 9. 監察總會計劃的實施是否符合公正，公平和透明的原則。
 10. 遵守《個人資料(私隱)條例》和查閱指引。
 11. 為總會的所有機密資料保密，僅可將該等資料用於與港協暨奧委會會籍有關的事項上，未經執委會事先書面同意，不得將其用於任何其他目的。
 12. 每位觀察員保證，未經執委會事先書面同意，他／她將不會直接或間接向任何第三方披露從總會或通過總會獲得的任何機密資料。

(一切以英文版本為準)

附錄 2

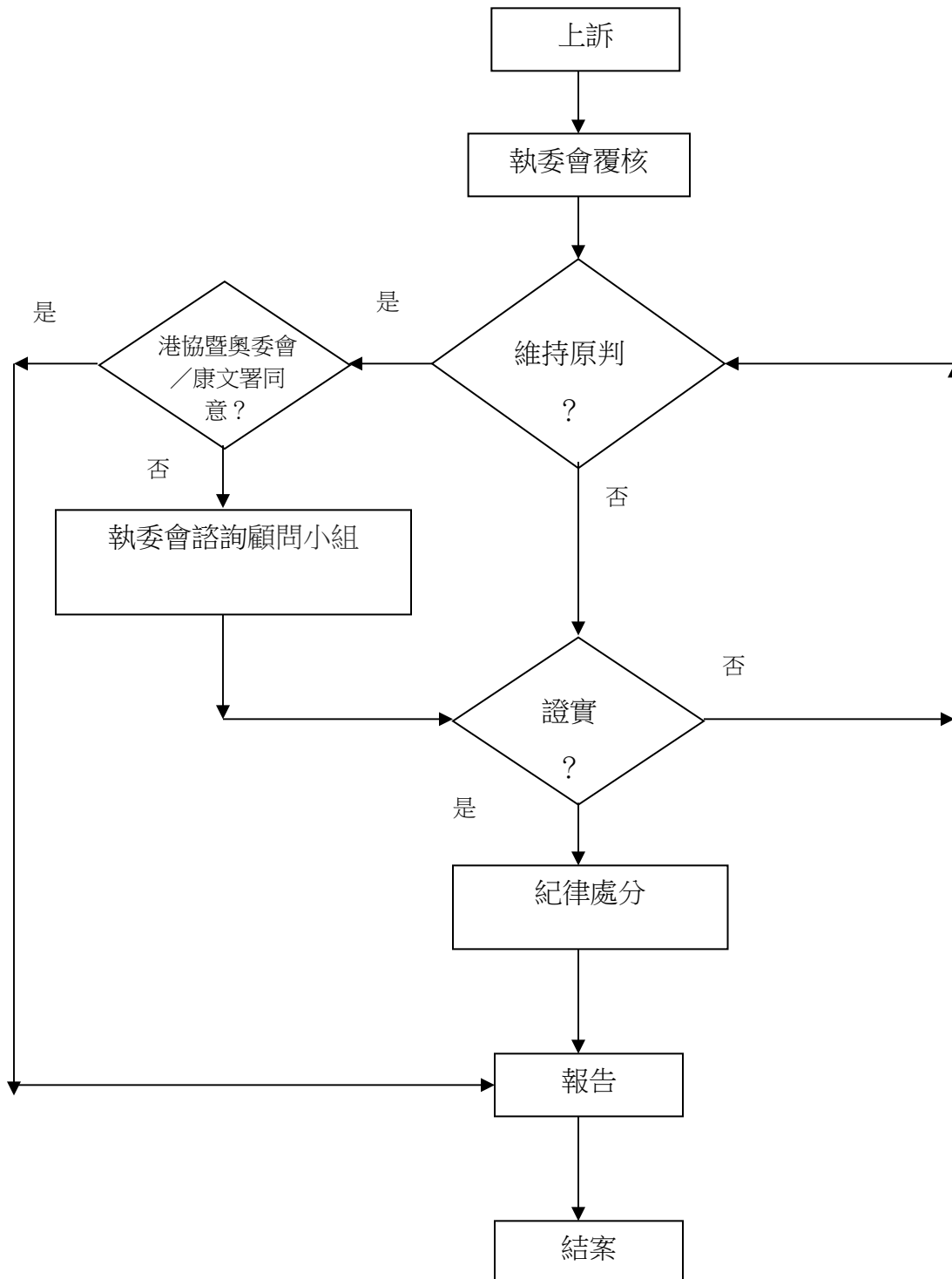
投訴調查流程



(一切以英文版本為準)

附錄 3

上訴流程



(一切以英文版本為準)

中國香港空手道總會有限公司

利益衝突申報

甲部 – 申報 (由申報會員填寫)

致：執行委員會 / _____ 委員會* 主席 / 總監*

本人現申報下列有關討論事項的現有 / 潛在*利益衝突情況：-

i) 將予討論 / 涉及的事項
ii) 對本人與上文(i)中所述事項之關連的簡要描述

姓名：_____

日期：_____

乙部 – 收訖確認 (由主席 / 總監* 填寫)

致：

申報收訖確認

閣下日期為_____的申報表所載之資料俱已知悉，茲決定：-

- 在甲部所申報之資料不變的情況下，閣下可繼續對上述事項發言及投票。
- 在甲部所申報之資料不變的情況下，閣下可繼續對上述事項發言，但不得就該事項投票。
- 在甲部所申報之資料不變的情況下，閣下可以觀察員身份參加有關上述事項的會議。
- 閣下應退出會議，並立刻將會前發送給閣下有關該事項之任何文件退還予秘書。
- 閣下應避免開展或參與開展根據甲部所述可能引起衝突的工作。
- 在甲部所申報之資料不變的情況下，閣下可繼續處理上文所述之工作。
- 其他 (請具體說明)：_____

日期：_____

主席 / 總監*

*請刪去不適用者

(一切以英文版本為準)