



广纳意见：建议、嘉许及投诉

平等机会委员会（平机会）竭诚为市民大众提供优质服务，你的意见及响应对我们完善各方面的工作是不可或缺的因素。

A. 建议

你的建议对我们改善服务至为重要。你可以就使用平机会服务的经验或平机会的一般工作，表达你的观感或意见。

B. 嘉许

若我们的职员服务表现卓越，欢迎你给予鼓励，好让我们可以精益求精。你的嘉许将有助平机会职员／平机会建立优质服务文化。

C. 投诉

若你不满意平机会的服务，例如就我们的响应态度或响应时限表达不满，可向我们提出投诉。

D. 提出意见的方法

你可透过以下途径联络我们：

- 致电平机会热线 2511 8211
- 邮寄至香港黄竹坑香叶道 41 号 16 楼
(致：服务改进主任)
- 传真至 2511 8224
- 填妥[网上表格](#)
- 亲临平机会办事处

E. 投诉平机会的服务

请你提供以下资料，以便我们尽快处理你的投诉：

- 你的姓名及联络数据（请提供最少一项联络数据，如电邮地址、电话号码或通讯地址）
- 投诉详情（例如：引起你不满的事件的经过、事发日期、涉事人的身分等等）
- 有关的文件副本（如有）

若投诉有足够数据支持，平机会将随即处理。请你在实际可行情况下，例如在事件发生后一年内，尽快提出投诉，以免事隔过久，难以查明真相。如事件发生一年后才提出投诉，平机会只有在理由充分的情况下才会跟进。

F. 平机会收到投诉后作出的跟进

- 我们将在收到投诉后五个工作日内发出认收通知。

(注：若你使用网上表格提交投诉，平机会的电邮系统将于成功收到数据时自动发出认收通知。)

- 我们将详细审视相关情况，查明投诉是否属实。如有需要，平机会或会于调查期间与你联络，以索取进一步资料。
- 我们务求于两个月内给你详尽回复，包括审视结果。在适当情况下，更会告知你平机会已经／将会就需改善之处作出的改善行动。

(注：部分投诉或会因情况特殊而需较长时间处理。就这类个案，平机会将在一个月内以书面方式向你交代原因，并在实际可行的情况下尽快给你详尽回复。)

G. 其他供反映不满的途径

(1) 申诉专员公署

若你不满意平机会的服务，认为我们可能行政失当，可以向香港申诉专员公署提出投诉。

网站：www.ombudsman.hk

电话：2629 0555

(2) 个人资料私隐专员公署

若你的投诉关乎你的个人资料，并涉及违反《个人资料（私隐）条例》所订明的要求，你可与个人资料私隐专员公署联络。

网站：www.pcpd.org.hk

电话：2827 2827