

平等機會委員會（平機會）竭誠為市民大眾提供優質服務，你的意見及回應對我們完善各方面的工作是不可或缺的因素。

A. 建議

你的建議對我們改善服務至為重要。你可以就使用平機會服務的經驗或平機會的一般工作，表達你的觀感或意見。

B. 嘉許

若我們的職員服務表現卓越，歡迎你給予鼓勵，好讓我們可以精益求精。你的嘉許將有助平機會職員／平機會建立優質服務的文化。

C. 投訴

若你不滿意平機會的服務，例如就我們的回應態度或回應時限表達不滿，可向我們提出投訴。

D. 提出意見的方法

你可透過以下途徑聯絡我們：

- 致電平機會熱線 2511 8211
- 郵寄至香港黃竹坑香葉道 41 號 16 樓
(致：服務改進主任)
- 傳真至 2511 8224
- 填妥[網上表格](#)
- 親臨平機會辦事處

E. 投訴平機會的服務

請你提供以下資料，以便我們盡快處理你的投訴：

- 你的姓名及聯絡資料（請提供最少一項聯絡資料，如電郵地址、電話號碼或通訊地址）
- 投訴詳情（例如：引起你不滿的事件的經過、事發日期、涉事人的身分等等）
- 有關的文件副本（如有）

若投訴有足夠資料支持，平機會將隨即處理。請你在實際可行情況下，例如在事件發生後一年內，盡快提出投訴，以免事隔過久，難以查明真相。如事件發生一年後才提出投訴，平機會只有在理由充分的情況下才會跟進。

F. 平機會收到投訴後作出的跟進

- 我們將在收到投訴後五個工作天內發出認收通知。

(註：若你使用網上表格提交投訴，平機會的電郵系統將於成功收到資料時自動發出認收通知。)

- 我們將詳細審視相關情況，查明投訴是否屬實。如有需要，平機會或會於調查期間與你聯絡，以索取進一步資料。
- 我們務求於兩個月內給你詳盡回覆，包括審視結果。在適當情況下，更會告知你平機會已經／將會就需改善之處作出的改善行動。

(註：部分投訴或會因情況特殊而需較長時間處理。就這類個案，平機會將在一個月內以書面方式向你交代原因，並在實際可行的情況下盡快給你詳盡回覆。)

G. 其他供反映不滿的途徑

(1) 申訴專員公署

若你不滿意平機會的服務，認為我們可能行政失當，可以向香港申訴專員公署提出投訴。

網站：www.ombudsman.hk

電話：2629 0555

(2) 個人資料私隱專員公署

若你的投訴關乎你的個人資料，並涉及違反《個人資料（私隱）條例》所訂明的要求，你可與個人資料私隱專員公署聯絡。

網站：www.pcpd.org.hk

電話：2827 2827