

使用电子表格时的常见问题

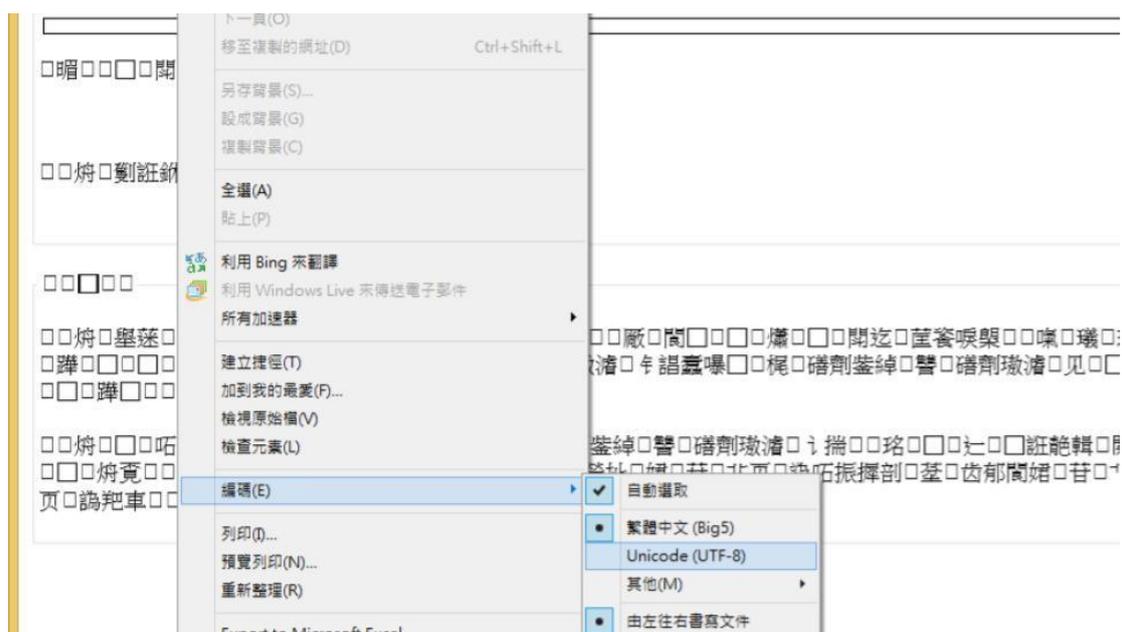
1. 如我需要填写的查询或投诉内容超过网上表格所规定的字数上限，我应该怎么做？（注：字数上限是 2 000 字）

你可将查询或投诉的内容另外以平机会接受的档案格式（pdf、jpg、jpeg、png 及 gif 格式）储存，之后以附件方式上载于网上表格的指定位置。（注：最多可上载三个档案，每个档案不可大于 4MB。）

2. 当我填妥表格后，下载的网页却出现乱码。我应该怎么做？

这可能源于你使用的网页浏览器的编码方式。

要解决这个问题，请在出现乱码的页面上按滑鼠右键，并如下图所示于编码一栏选择「Unicode (UTF-8)」，页面上的字体应该能正常显示。



请注意，此问题大多会在使用 Microsoft Internet Explorer 的电脑上出现，若使用 Microsoft Edge、Google Chrome、Safari、Mozilla Firefox 和 Opera 等其他网页浏览器打开网页，则较少发生乱码情况。

使用电子表格时的常见问题

3. 我能如何知道表格已成功传送？

如你填妥的表格成功传送，电脑荧幕会即时弹出信息表示表格已成功提交。如你同时提供了电邮作为联络方法，认收通知将在表格成功传送后发送至你的电邮地址。

平机会职员亦会在你提交投诉表格后的七个工作日内，或提交查询表格后的 14 个工作日内与你联络。

4. 我填妥表格的内容栏位后，网页持续加载，令我无法提交表格。我应该怎么做？

这可能是因为网络连线出现问题，请稍候片刻。

另一个原因可能是网页保护设定中的验证码需要时间载入。当验证码出现时，请点选方格，便可继续提交表格。

5. 当我点击网页上「我不是自动程式」的验证码时，页面弹出「无法与 reCAPTCHA 连线，请检查您的连线然后再试一次」的错误信息。我应该怎么做？

请稍候片刻，验证码应会在短时间内重新载入，届时请再点选。

6. 我提供了我的电邮地址，但提交网上表格后却没有收到任何认收通知电邮。我应该怎么做？

平机会发出的认收通知可能被你的电邮服务供应商过滤为滥发电邮，存放在滥发或垃圾邮件资料夹内。

7. 如我在填写表格时遇到任何问题，我应该怎么做？

请致电平机会热线 2511 8211 求助。

2020 年 11 月修订