

使用電子表格時的常見問題

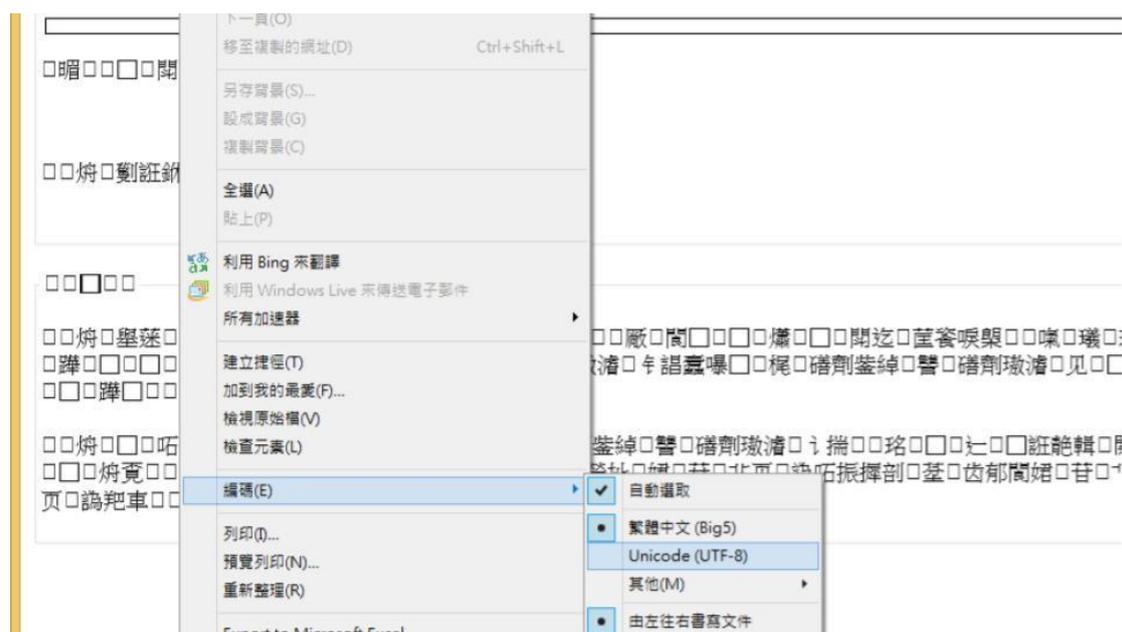
1. 如我需要填寫的查詢或投訴內容超過網上表格所規定的字數上限，我應該怎麼做？(註：字數上限是 2 000 字)

你可將查詢或投訴的內容另外以平機會接受的檔案格式(pdf、jpg、jpeg、png 及 gif 格式)儲存，之後以附件方式上載於網上表格的指定位置。(註：最多可上載三個檔案，每個檔案不可大於 4MB。)

2. 當我填妥表格後，下載的網頁卻出現亂碼。我應該怎麼做？

這可能源於你使用的網頁瀏覽器的編碼方式。

要解決這個問題，請在出現亂碼的頁面上按滑鼠右鍵，並如下圖所示於編碼一欄選擇「Unicode (UTF-8)」，頁面上的字體應該能正常顯示。



請留意，此問題大多會在使用 Microsoft Internet Explorer 的電腦上出現，若使用 Microsoft Edge、Google Chrome、Safari、Mozilla Firefox 和 Opera 等其他網頁瀏覽器打開網頁，則較少發生亂碼情況。

使用電子表格時的常見問題

3. 我能如何知道表格已成功傳送？

如你填妥的表格成功傳送，電腦螢幕會即時彈出信息表示表格已成功提交。如你同時提供了電郵作為聯絡方法，認收通知將在表格成功傳送後發送至你的電郵地址。

平機會職員亦會在你提交投訴表格後的七個工作天內，或提交查詢表格後的 14 個工作天內與你聯絡。

4. 我填妥表格的內容欄位後，網頁持續加載，令我無法提交表格。我應該怎麼做？

這可能是因為網絡連線出現問題，請稍候片刻。

另一個原因可能是網頁保護設定中的驗證碼需要時間載入。當驗證碼出現時，請點選方格，便可繼續提交表格。

5. 當我點擊網頁上「我不是自動程式」的驗證碼時，頁面彈出「無法與 reCAPTCHA 連線，請檢查您的連線然後再試一次」的錯誤信息。我應該怎麼做？

請稍候片刻，驗證碼應會在短時間內重新載入，屆時請再點選。

6. 我提供了我的電郵地址，但提交網上表格後卻沒有收到任何認收通知電郵。我應該怎麼做？

平機會發出的認收通知可能被你的電郵服務供應商過濾為濫發電郵，存放在濫發或垃圾郵件資料夾內。

7. 如我在填寫表格時遇到任何問題，我應該怎麼做？

請致電平機會熱線 2511 8211 求助。

2020 年 11 月修訂