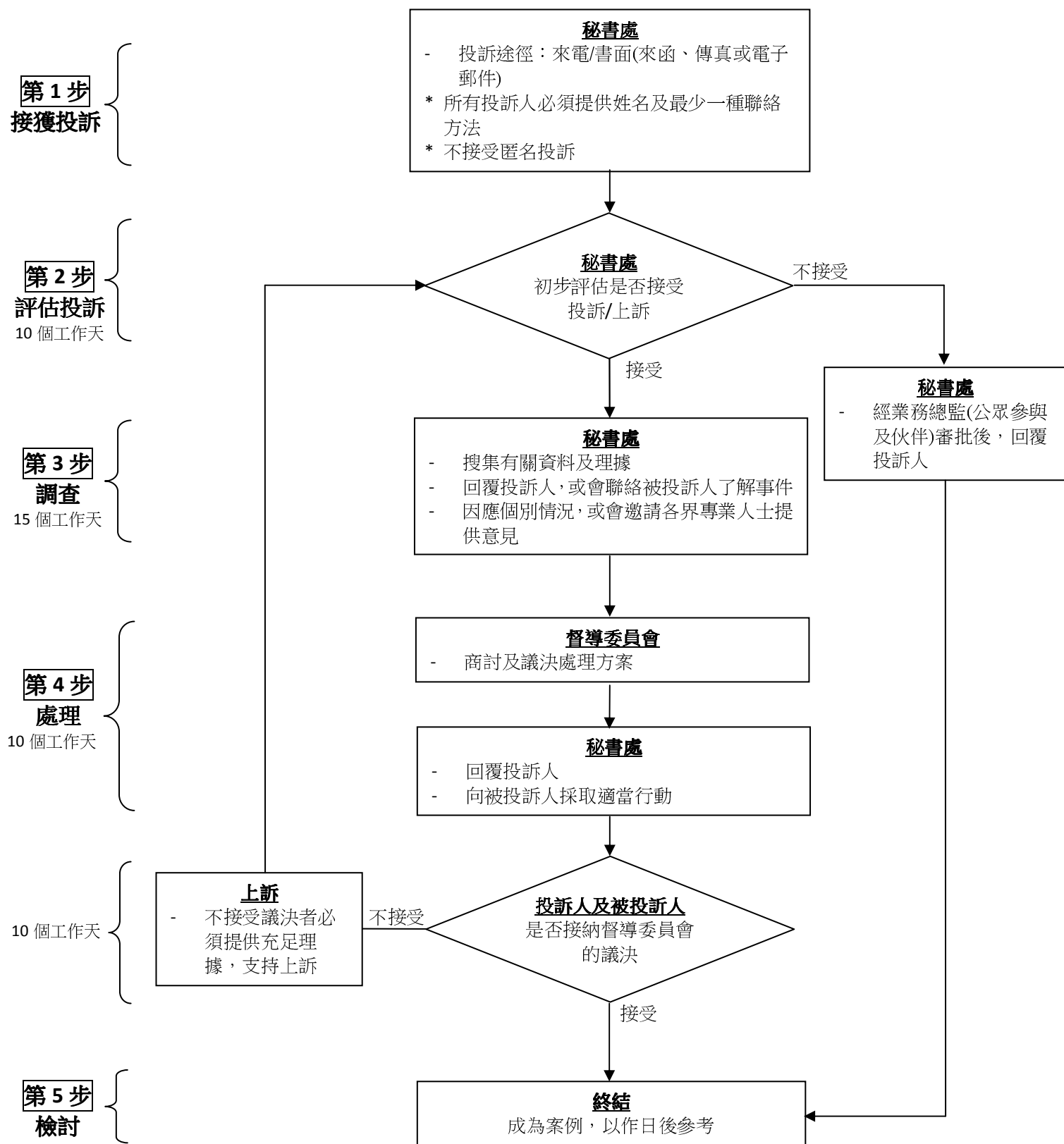


「商界展關懷」計劃投訴機制



1. 怎樣投訴

公眾人士 / 團體如對「商界展關懷」公司 / 「同心展關懷」機構的道德或企業誠信上有任何不滿，或懷疑公司 / 機構不恰當使用「商界展關懷」/「同心展關懷」標誌(下稱標誌)，均可循以下途徑向「商界展關懷」計劃秘書處〔下稱「秘書處」〕作出投訴：

- ✓ 書面 (來函/傳真/電子郵件)
投訴人 / 團體需闡述投訴事項的詳情，並必須由投訴人簽署
- ✓ 致電
投訴人 / 團體可致電秘書處陳述投訴事項
- * 投訴人 / 團體必須提供其姓名及提供最少一種聯絡方法，如電郵、電話或通訊地址，以便跟進
- * 不接受任何的匿名投訴

「商界展關懷」秘書處：

地址：香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈 11 樓 1109 室

電話：2864 2966

傳真：2864 2991

電郵：caringcompany@hkcss.org.hk

2. 如何處理投訴

1. 秘書處接獲投訴。
2. 每當接獲投訴，秘書處將進行初步評估並於 **10 個工作天**內作出回覆，因應情況或會向投訴人了解事件。如投訴涉及違反「商界展關懷」計劃的宗旨及理念、及/或道德或企業誠信，或不恰當使用標誌，秘書處將接納投訴，並立即展開跟進工作。
3. 如投訴**不被接受**，秘書處將致函回覆投訴人被拒的原因。
4. 如投訴**被接受**，秘書處將於 **15 個工作天**內搜集與事件有關的資料。如有需要，秘書處將與被投訴人聯絡了解事件。
5. 資料搜集完畢後，秘書處將個案交予督導委員會進行商討，並於 **10 個工作天**內議決處理方法及跟進工作。
6. 督導委員會議決後，秘書處隨即通知投訴人及被投訴人，雙方可在得悉通知後 **10 個工作天**內以書面方式向秘書處提出上訴。任何上訴都必須提供充足理據，以支持上訴。
7. 一般情況下，上訴所需的時間及程序與處理投訴個案無異，如上訴被

接納，個案將重新經過整個調查過程，秘書處將再次搜集與個案相關的資料，督導委員會亦會跟據補充資料及理據，重新評定及商討議決處理方法。

8. 督導委員會對上訴作出議決後，如上訴人仍不接受處理方法，可再次依程序作出上訴，直至個案完結為止。

3. 相關部門的職能及權責

3.1 「商界展關懷」計劃秘書處

- 負責接獲及跟進投訴/上訴，同時對投訴/上訴作初步評估
- 搜集投訴/上訴相關的資料
- 對外及對內的協調工作，如聯絡投訴人、被投訴人及督導委員會

3.2 「商界展關懷」計劃督導委員會

- 專責商討及議決投訴/上訴的處理方案
- 因應個別情況，可向各界專業人士諮詢意見
- 為避免利益衝突，如督導委員會成員中與投訴人或被投訴人有任何直接或間接關係，如現時/曾屬僱傭關係或家屬關係等，將不會參與相關的商討及議決
- 如欲查詢督導委員會成員名單，請瀏覽 <http://www.caringcompany.org.hk>

4. 保密

- 在整個調查過程中，投訴人及被投訴人的資料只會用作處理投訴的用途，並根據社聯的保障私隱政策處理及保護閣下的個人資料，如欲查詢相關政策的內容，請瀏覽 http://www.hkcss.org.hk/abt_us/sqs/index.html.
- 在處理投訴時，除主要的涉案人士及相關部門外，秘書處並不會對外洩露或轉交任何投訴的內容

最後修訂日期：2012年7月25日