

## 與課程相關的意見／投訴

### 1. 簡介

本會歡迎任何有助提升課程質素的寶貴意見，務求作出持續改善，精益求精。

### 2. 意見反映／投訴途徑

2.1 學員或報讀課程的人士可循以下途徑反映意見：

2.1.1 來函 (香港北角英皇道250號北角城中心1706-09室 — 香港旅遊業議會行業培訓部收)；或

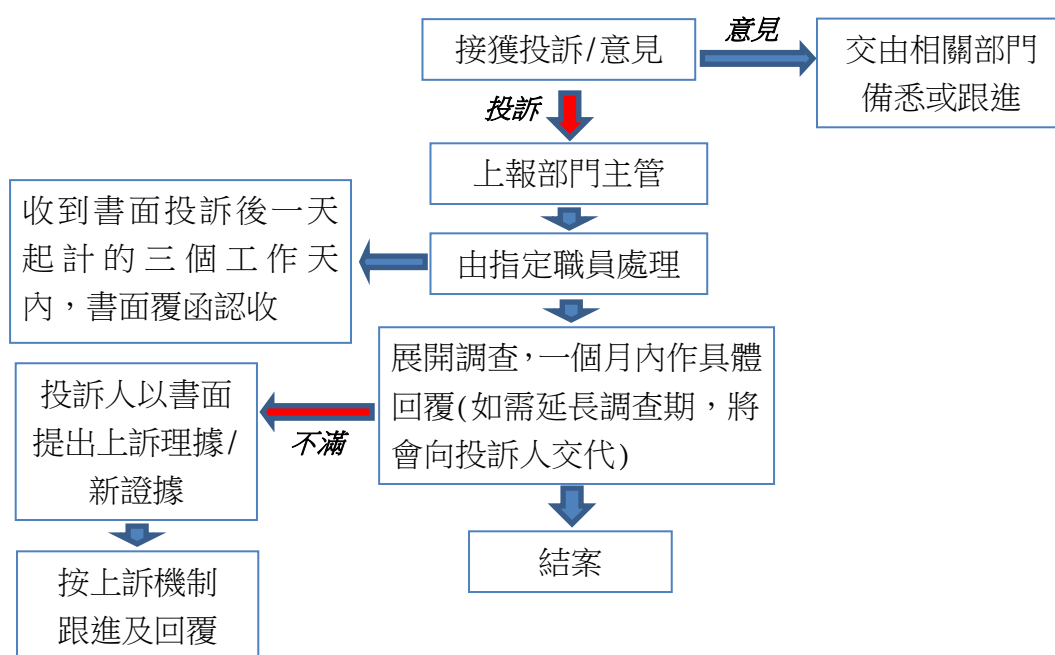
2.1.2 電郵 ([training@tichk.org](mailto:training@tichk.org))；或

2.1.3 傳真 (2510-9779)；或

2.1.4 致電 2807-1199。

2.2 所有投訴必須以書面提出。如投訴人需議會職員協助書寫，可先致電 2807-1199與議會行業培訓部職員預約，然後於指定日期和時間親臨議會或以電話方式作出投訴。投訴人講述投訴詳情的過程會被錄音，議會職員會根據所提供的資料代為筆錄，並於七個工作天內傳真、郵寄或電郵給投訴人確認投訴的內容，議會在收到投訴人的簽署確認後，才會展開處理程序。

### 3. 處理意見反映／投訴的程序



#### 4. 投訴人注意事項

##### 4.1 投訴人應該：

- 4.1.1 提供姓名及聯絡方式（例如電話、電郵或地址），以便獲得回覆；如有足夠資料，匿名投訴亦會受理，但議會不會向匿名投訴人交代調查結果；
- 4.1.2 誠實、認真及有禮地與本會的投訴處理人員合作；
- 4.1.3 提供所有必需及準確的資料，以協助調查和解決投訴；
- 4.1.4 明白審理需時，尤其個案需要詳細調查時，不一定能在投訴人所期望的最短時間內作出回覆；
- 4.1.5 明白有關決定需要符合公眾利益，最終不一定能完全達到投訴人的理想結果。

##### 4.2 投訴人不應該：

- 4.2.1 給予投訴處理人員任何利益，以換取其投訴有特殊的待遇。有關行為可能構成賄賂罪行；
- 4.2.2 指導議會職員如何處理其投訴，及／或指定由某一人員處理。

##### 4.3 議會只接受書面投訴。詳情請見上述第2.2項。

#### 5. 個人資料私隱政策

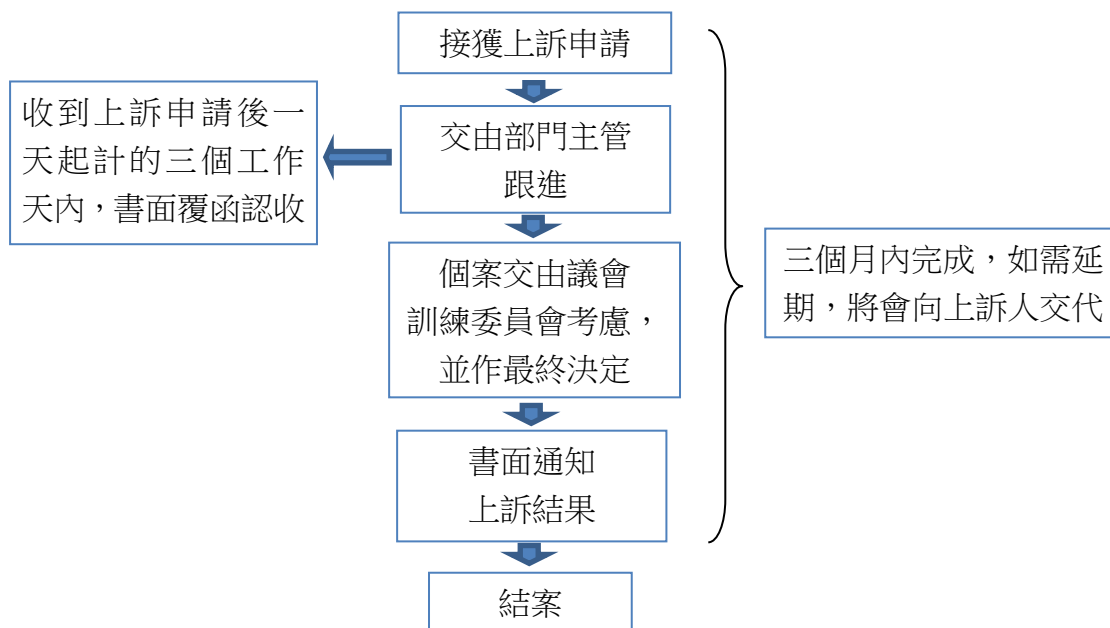
- 5.1 投訴人可自願提供其個人資料，該些資料只會用於與該投訴有關的用途，以及僅「需知道」的職員才可接觸投訴及相關的資料。
- 5.2 有關的個人資料可能需要轉介到與事件相關的第三者。
- 5.3 投訴人有權查閱或更正議會所持有的其個人資料。查閱或更正資料要求應以書面向議會行業培訓部提出，地址為「香港北角英皇道250號北角城中心1706-09室」。

#### 6. 上訴途徑

投訴人如欲就投訴調查結果提出上訴，必需以書面提出上訴理據或新的證據，並循以下途徑提出：

- 6.1 來函（香港北角英皇道250號北角城中心1706-09室 — 香港旅遊業議會總幹事收）；或
- 6.2 電郵 ([office@tichk.org](mailto:office@tichk.org))；或
- 6.3 傳真至 2510-9907。

## 7. 處理上訴的程序



## 8. 查詢

如對上述程序有疑問，請於辦公時間內致電2807-1199與議會行業培訓部職員聯絡。