



紀利華木球會

CRAIENGOWER CRICKET CLUB

投訴及建議處理指引

1. 理事會會員（GC）已任命總經理為投訴/建議處理官員（CHO），負責實施本文件規定的指導方針。
2. **書面投訴**。收到寫有作者姓名和/或會員編號的書面投訴或建議後，應加蓋日期印章、序號（例如 C001-23 或 S001-23），並分別妥善保存在紙本檔案和資料庫檔案中。
3. **口頭投訴**。對於工作人員收到的口頭投訴，工作人員應盡可能協助解決問題以滿足投訴人需要。如果投訴未能成功解決，工作人員應要求投訴人使用俱樂部提供的表格提出書面投訴。此後，書面投訴會以上述（2）同樣的方式處理。
4. **匿名投訴**。對於收到的匿名投訴或建議，應依照上述（二）的規定處理。處理官員應每月匯總此類投訴或建議的摘要，並提交理事會會員以作考慮。根據理事會的指示，通常不會對此類投訴或建議採取進一步行動。
5. **會員建議及不當行為投訴**。對於收到的投訴或建議，根據其性質，理事會應將其分為：(a)有關俱樂部設施、服務或活動安排的投訴或建議（以下統稱為會員建議）；(b)與俱樂部會員或工作人員涉嫌不當行為有關的投訴（以下簡稱不當行為投訴）。

處理會員建議的程序

6. 處理官員收到會員建議後，應轉交予相關小組委員會/小組主席/召集人跟進。處理官員也應在 5 個工作天內向提出人發送確認函（連同案件參考編號），告知他/她該案件正在由相關小組委員會/小組（需提供姓名）審查，並且他/她將盡快得知結果。處理官員應每月編制一份處理會員建議的進度總結報告，提交予理事會。
7. 收到處理官員提出的會員建議後，有關的小組委員會/理事會主席/召集人應認真審查該建議，並儘可能在小組委員會/事務委員會會議上審議。在評估會員建議時，小組委員會/小組需要特別考慮：(a) 實施該建議是否符合俱樂部的願景和使命，並為廣大會

員帶來價值； (b) 是否切實可行實施該建議的可行性； (c) 實施該建議的成本效益； (d) 落實建議後會否引起部分委員的反對。此後，小組委員會/小組應就是否採納和實施該建議做出結論，如果是，則應得出實施的時間表。

8. 分委會/專家小組需向處理官員通報其結論、不採納建議的理由或實施時間表。然後處理官員應透過每月的總結進度報告向常務委員會提交審查結果。理事會應就是否接受審查結果作出最終決定。此後，處理官員應將理事會的決定告知建議撰寫者。相關信件、審查報告和進度總結報告應妥善保存在資料庫文件中以供記錄之用。
9. **獎勵計劃。** 對於能夠節省資金、提高提供會員服務的效率和效果以及改善俱樂部公司治理的建議，由常務委員會酌情決定向建議提出者提供價值港幣 200 至 500 元的餐飲優惠券，以及頒發表彰證書。

處理不當行為投訴的程序

10. 收到不當行為投訴後，處理官員應在 5 個工作天內向投訴人發送確認書（連同案件參考編號），告知他/她該案件正在由俱樂部審查，並且他/她將盡快被告知結果。處理官員需聯絡投訴人，以確定投訴是否有足夠的證據和合理的理據，並要求投訴人提供（如有）。處理官員也應聯繫被告（成員或工作人員），尋求他/她對投訴的答覆。
11. 根據從投訴人和被告人處獲得的資料，處理官員應根據以下因素，評估是否需要對投訴採取進一步行動： (a) 有效性：投訴是否成立與合法的關注或問題有關； (b) 相關性：投訴是否與俱樂部的政策、程序或使命有關； (c) 嚴重程度：投訴是否嚴重，對俱樂部造成潛在影響； (d) 及時性：是否及時通報投訴； (e) 證據：是否有足夠的證據支持投訴。
12. 此後，首席檢察官應向理事會提交一份評估報告（對上文第 11 段的因素進行評估），並就是否需要對案件進行進一步調查提出建議。在理事會接受建議的前提下，對於不需要採取進一步行動的投訴，處理官員應將俱樂部的調查結果和結論告知投訴人和被告人，以及相關小組/小組委員會主席/召集人，其中應記錄在資料庫文件中以備將來參考。
13. 若理事會接納處理官員的建議，理事會的投訴建議會進一步調查涉及會員或職員涉嫌不當行為的投訴，理事會應將其分別轉介至紀律小組或人事及行政小組委員會進行調查。（理事會將根據專家小組或小組委員會的審查報告決定下一步的行動。詳細資訊應記錄在資料庫文件中以供將來參考。）