



中國香港圍棋協會

The Go Association of Hong Kong, China

處理投訴機制

本機制適用於一般投訴及涉及特定問題的投訴（如平等機會、防止性騷擾和守護兒童）。

1 基本原則

1.1 本會承諾根據以下原則處理投訴：

- A. 公平處理：以公平、不偏不倚的原則和程序處理投訴，確保投訴人和被投訴人均會得到公平的對待，讓雙方都有機會申述。
- B. 避免延誤：收到投訴將立即處理。
- C. 程序透明：按本機制處理查詢和投訴。
- D. 保護投訴人和證人：投訴人和證人均受保護，不會因投訴事件而遭受較差待遇。

2 投訴人和被投訴人的權利和責任

2.1 投訴人有權：

- A. 投訴被終止跟進時，有權對決定提出上訴；
- B. 了解投訴調查狀況和結果；和
- C. 對調查結果提出上訴。

2.2 投訴人有責任：

- A. 提供有關投訴細節的真實資訊。

2.3 被投訴人有權：

- A. 獲悉針對他 / 她的投訴；
- B. 了解投訴調查狀況和結果；和
- C. 對調查結果提出上訴。

2.4 被投訴人有責任：



中國香港圍棋協會

The Go Association of Hong Kong, China

- A. 配合調查人員，提供真實資訊。

3 處理投訴人員的角色和責任

3.1 接收投訴人員

- A. 接收投訴並在特定時限內向投訴人確認收悉；和
- B. 將案件轉向董事會報告尋求指示。

3.2 董事會

- A. 對投訴個案進行初步評估；
- B. 評估投訴的嚴重性、複雜性和緊急程度，以委派獨立專員 / 小組進一步調查；
- C. 對查證的投訴作出紀律處分；和
- D. 採取適當的行動或補救措施來解決已查證投訴中發現的問題。

4 利益衝突

- 4.1 負責處理投訴的人員需採用本會行為守則中訂明的利益衝突申報政策。除了於委任處理投訴前適時申報任何實際利益衝突外，還應申報任何潛在的利益衝突，並避免參與該事項有關的任何討論或決定。

5 接收投訴

- 5.1 必須為書面投訴，可以透過郵寄和電子郵件提出。

- 5.2 投訴內容須列明以下資訊：

- A. 投訴人資料及聯繫方式。
- B. 被投訴人的資料及聯繫方式 (如有)；
- C. 投訴事件的發生日期及詳情；
- D. 蒙受的損失或傷害 (如有)；
- E. 任何佐證資料和/或文件；



中國香港圍棋協會

The Go Association of Hong Kong, China

F. 證人的資料、聯繫方式及其陳述 (如有); 和

G. 任何其他適用文件。

5.3 本會收到投訴後，會即時轉交給董事會。

6 處理投訴

6.1 董事會收到投訴後，於 7 個工作天內，作出初步評估，以確定是否受理投訴。

6.2 本會有權不受理以下的投訴類別：

A. 匿名投訴；

B. 口頭投訴；

C. 非當事人或監護人提出的投訴；

D. 已開展法律程序的投訴；

E. 執法機構正在調查的投訴；

F. 發生在本會指定的處理期限後的投訴；

G. 資訊不全的投訴；

H. 瑣屑無聊的投訴；

I. 無理取鬧的投訴；和

J. 基於錯誤理解或缺乏實質證據的投訴。

6.3 對於匿名投訴，體育總會應評估指控的證據和指控的嚴重性，以決定是否進一步調查。

6.4 如果董事會決定不受理該投訴，會以書面方式通知投訴人，並說明投訴不受理的理由。投訴人可以在特定時限內向體育總會以書面提出上訴。

6.5 如果董事會決定對投訴開展調查，將委任專員 / 委員會跟進，並以書面方式通知投訴人調查已展開。

7 調解



中國香港圍棋協會

The Go Association of Hong Kong, China

7.1 若投訴個案較為輕微可通過調解解決，處理投訴的專員 / 委員會可協助雙方釐清投訴中的爭論點，找出可以達成協議的要點，並且達成解決方案，嘗試解決糾紛。若能達成協議，相關協議條款將由雙方於專員 / 委員會的見證下書寫並以書面落實，由雙方簽署。

7.2 若投訴人拒絕嘗試調解，或於調解後未能達致和解，投訴人可申請其他形式的協助對投訴作進一步調查。

8 調查

8.1 專員 / 委員會可以決定透過會面和 / 或審研文件證據的方式進行調查。

8.2 專員 / 委員會須定期各董事會報告調查進展。

8.3 董事會 / 專員 / 委員會可在決策流程中參考過往性質類似的上訴個案，作為決策過程中的輔助資料。

8.4 調查流程、討論和作出的決定等應以書面或電子形式記錄，以供保留和日後參考。

8.5 根據投訴個案的具體情況和複雜程度，如果無法在規定時限內完成調查，將以書面形式告知投訴人查訊進度，直至調查結束。

9 港協暨奧委會轉交的投訴

9.1 對於港協暨奧委會轉交的投訴，本會董事會將對投訴進行調查，並在調查結束後的 1 個月內向港協暨奧委會提交調查報告。

10 調查結果通知

10.1 董事會將以書面方式將調查結果告知投訴人。

10.2 如在調查後發現投訴屬實，本會可採取糾正措施來解決發現的系統問題，和 / 或根據設定的紀律處分指引對被投訴人採取適當的紀律處分。

11 上訴

11.1 任何一方如對調查結果不滿，均可以根據《上訴程序》向本會提出上訴。

11.2 本會再收到上訴後，將根據《上訴機制》處理上訴。

12 保存投訴相關文件



中國香港圍棋協會

The Go Association of Hong Kong, China

12.1 投訴及處理投訴流程中的所有證明文件，包括會議紀錄，聆訊獲得的資訊和與決策流程有關的任何文件，將保留不少於 1 年。

12.2 對於教練和裁判員的已證實投訴，將於後續註冊和續期時作參考。

13 保密

13.1 本會將對投訴程序和決定保密，並確保所有與投訴有關資訊保密，包括但不限於個人資料、證據文件和證人證詞等。本會將確保只有本會的負責部門 / 人員才能閱覽相關資訊。

14 《個人資料 (私隱) 條例》

14.1 本會承諾遵從《個人資料 (私隱) 條例》處理在投訴程序和上訴過程中獲得的所有個人資料。

15 修訂

15.1 本會將定期檢視各項細則，並有權因應法例變更及 / 或行政、營運等需求，隨時進行修訂，修訂後的指引和程序將刊登於官方網站，並於公佈後即時生效。

更新日期：2026 年 9 月 16 日