

學員投訴營辦機構、其導師、 監考員或安全訓練課程的程序

1. 簡介

本公司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

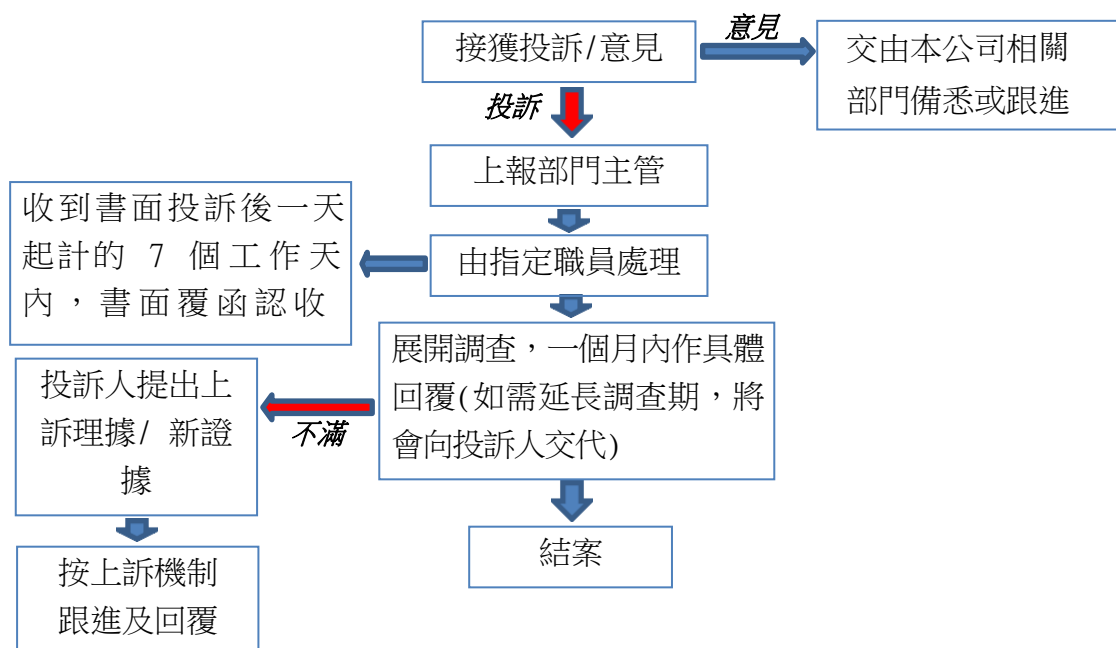
2.1 學員或報讀課程的人士可循以下途徑反映意見：

- 2.1.1 來函 (新界元朗上村錦田公路641號 — 亞積邦租賃有限公司行政及人力資源部收)；或
- 2.1.2 電郵 (hr@apholdingshk.com)；或
- 2.1.3 致電 2170-8283。

2.2 本公司接受書面、電話及親身 (walk-in) 方式的投訴。投訴人可透過郵寄、電郵、致電 2170-8283，或於辦公時間直接親臨本公司提出投訴。如投訴人需要本公司職員協助撰寫投訴信，可先致電 2170-8283 與職員預約，然後於指定日期和時間親臨本公司或以電話方式作出投訴。投訴人陳述投訴詳情的過程將會被錄音。本公司職員會根據所提供的資料代為筆錄，並於七個工作天內以郵寄或電郵方式送交投訴人確認。投訴人須簽署確認後，本公司方會正式展開處理程序。

2.3 學員亦可按張貼在課室內的投訴熱線，直接向勞工處投訴：2542-2172。

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，但本公司不會向匿名投訴人交代調查結果；
- 4.1.2 誠實、認真及有禮地與本公司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各持份者利益，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 指導本公司職員如何處理其投訴，及／或指定由某一人員處理。

- 4.3 本公司接受書面、電話及親身（walk-in）方式的投訴。投訴人可透過郵寄、電郵、致電 2170-8283，或於辦公時間直接親臨本公司提出投訴。如投訴人需要本公司職員協助撰寫投訴信，可先致電 2170-8283 與職員預約，然後於指定日期和時間親臨本公司或以電話方式作出投訴。

5. 個人資料私隱政策

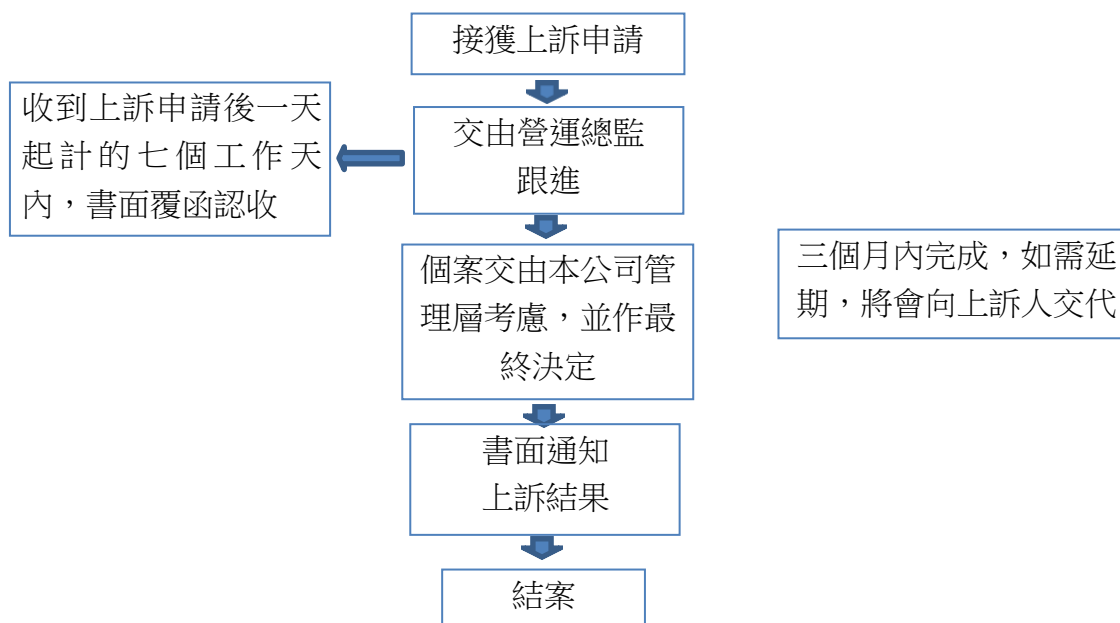
- 5.1 投訴人可自願提供其個人資料，該些資料只會用於與該投訴有關的用途，以及僅有關處理的職員才可接觸投訴及相關的資料。
- 5.2 有關的個人資料可能需要轉介到與事件相關的第三者。
- 5.3 投訴人有權查閱或更正本公司所持有的其個人資料。查閱或更正資料要求應以書面向本公司提出，地址為「新界元朗上村錦田公路641號 — 亞積邦租賃有限公司行政及人力資源部收」。
- 5.4 投訴人須簽署收集個人資料之聲明，以確保投訴人了解並同意上述個人資料收集目的及本公司的個人資料私隱政策。

6. 上訴途徑

如投訴不成立而投訴人要求上訴該決定，上訴必須於收到通知後三星期內以書面形式提交予營運總監，並提供上訴的詳細理據以便審理。

- 6.1 來函（新界元朗上村錦田公路641號 — 亞積邦租賃有限公司 董事局收）
；或
- 6.2 電郵(hr@apholdingshk.com)。

7. 處理上訴的程序



8. 意見、投訴或上訴紀錄

於處理意見、投訴或上訴過程中，本公司會保留相關調查紀錄；

在完成所有調查工作後三年，相關調查紀錄將會全部銷毀。

9. 查詢

如對上述程序有疑問，請於辦公時間內致電2170-8283與公司職員聯絡。

蜘蛛式起重機操作員訓練課程

投訴熱線

學員如對本訓練課程、導師、監考員或營辦機構有任何意見請致電與本公司2170 8283.

如對本課程有任何不滿或投訴，請致電勞工處熱線： 2542 2172.

本營辦機構須把學員投訴本營辦機構、其導師、監考員或安全訓練課程的程序張貼在訓練場地的當眼處，並須以口頭形式將投訴程序清楚告知學員。

本營辦機構須以口頭及書面兩種形式告知學員，可透過熱線電話2542 2172 向勞工處提出對安全訓練課程、導師、監考員或營辦機構的投訴。