



投訴處理流程及規範

Regulation in complain handling and standard

Hyper Group 內部調查科

info@hypernite.com

第一部分 簡介：

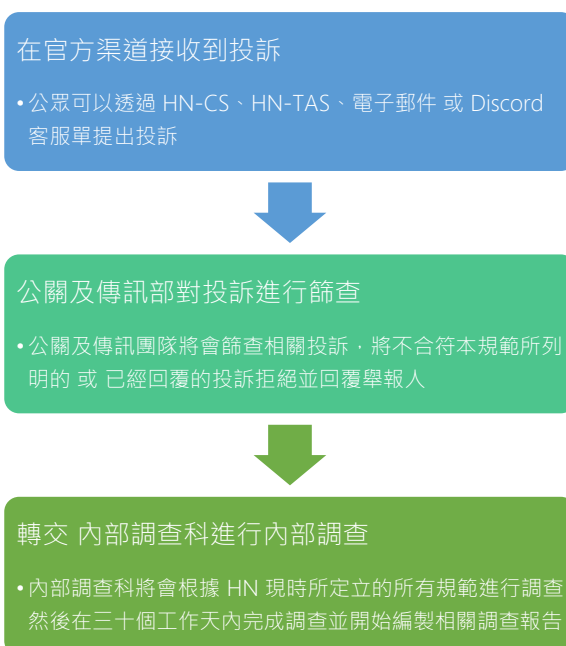
內部調查科 致力完善的現時的投訴政策，不斷以有效減少投訴處理時間及讓公眾更清楚現時的投訴政策作為主要方向。因此，本科決定對現時的政策加以修訂，並將部份較為抽象的內容文字化，讓所有「持份者」可迅速了解及減少無效及冗餘的投訴。

第二部分 定義：

持份者	所有與投訴相關的公眾、用戶 及 HN 團隊
投訴	所有公眾透過官方投訴渠道（T&S、CS 網站，電子郵件 及 Discord 伺服器）所提出的投訴。
無效投訴	經由相關單位確認，並判定為不符合現時投訴政策的投訴項目。
冗餘投訴	經由相關單位確認，並判定以往的相關投訴已作出官方解釋及報告的投訴項目

第三部分 投訴處理流程：

正式投訴流程將會參照 HN 內部調查科制定的《簡易投訴處理流程》¹，以下將會簡單註明整個投訴處理程序：



¹ 《簡易投訴處理流程》：由內部調查科制定的概括投訴處理流程，公開文件連結，<https://archives.hypernology.com/?p=65>

第四部分 投訴處理機制：

若果投訴內容與以下內容相關，內部調查科將會依照本規定作出調查：

- 事件涉及本機構的基礎建設；
- 事件涉及本機構所提供的任一服務；
- 事件牽涉本機構合作夥伴；
- 事件涉及本機構用戶之間之糾紛（相關糾紛必須涉及本機構之服務）；
- 其他所有主體圍繞本機構的事件；
- 其他公關及傳訊部認為需處理的投訴。

若果投訴內容涉及以下內容，內部調查科或公關團隊將會依本規定拒絕處理：

- 事件核心糾紛並與本機構的基礎建設及提供的服務並無關係；
- 事件為其他組織的內部糾紛；
- 事件所涉及的用戶糾紛並不關乎本機構之服務；
- 事件為私人恩怨衍生的任何問題。

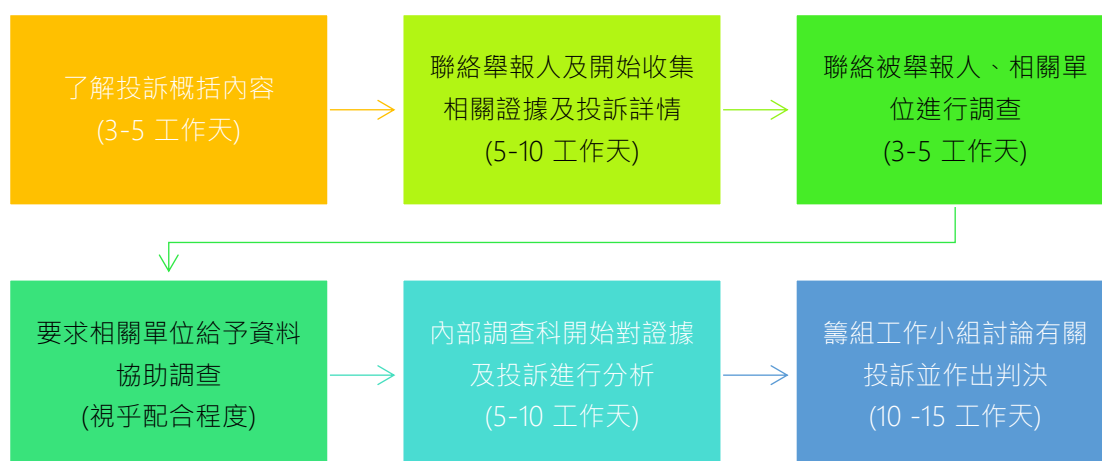
若果投訴並不是處於以上兩大部分所列明的，內部調查科將會聯同公關團隊進行內部討論，決定相關投訴是否將會繼續處理。

第五部分 投訴處理時長：

一宗投訴的投訴時長將直接歸咎於「舉報人」、「關連單位」、「被舉報人」之間的配合。基於我們並不是任何執法機構，我們並無權要求舉報人或關連單位必須提供證據，但若果其中一方並未能配合，投訴處理所需的時間將會大幅提升。

預計最短的處理時長 (天)	15 – 30
平均處理時長 (天)	30
預計最長處理時長(年)	5
強制結案時長 (年)	6

所有正在處理的投訴最多會留在內部調查科的等待處理序列 6 年，超過六年的投訴，我們將會強制對相關投訴進行結案，並歸檔處理。



Hyper Group 內部調查團隊可以更改以上規範而不作通知

最後更新: 2023/6/10