

## 車輛維修工場自願註冊計劃 投訴分類及處理準則

### I. 投訴分類

- (i) 如果投訴資料充足，車輛維修註冊組會先分類決定個案是否涉及違反法例。
- (ii) 若涉及違反法例，便將該投訴轉介有關部門處理。
- (iii) 若不涉及違反法例(例如蓄意違反《車輛維修工場實務指引》的要求 — 工場的整潔、沒有使用合適工具等)，車輛維修註冊組便直接處理個案。

### II. 處理的準則

- (i) 個案無需跟進 — 沒有違反《車輛維修工場實務指引》的要求(例如：投訴的內容在《車輛維修工場實務指引》的範圍外、投訴維修員工的個人行為及與汽車維修服務無關)。
- (ii) 發出書面要求改善建議 — 並非蓄意違反《車輛維修工場實務指引》的要求(例如：需要時間購買合適工具以符合《車輛維修工場實務指引》附錄B的要求)。
- (iii) 發出書面警告 — 蓄意違反《車輛維修工場實務指引》的要求，違反誠信或誤導顧客，或需要為引致汽車安全問題的維修缺陷負責，而又沒有合理解釋(例如：於每項提供顧客的服務類別內，沒有聘用最少一名有關服務類別的註冊技工)。
- (iv) 由於參與註冊計劃是自願性，處理的方針主要是調解及鼓勵性質，最大的罰則是將參與自願註冊計劃的工場從列表中除名。
- (v) 當有需要時轉介消費者委員會或有關政府部門，如經法庭或有關機構或部門確定投訴屬實而缺乏改善的話，被投訴者亦會被除名。

### III. 上訴機制

- (i) 註冊組負責辦理註冊申請及監察註冊車輛維修工場的表現，並設立一個獨立上訴機制，以確保註冊組公平地審批每宗申請及合理地向表現欠佳的註冊工場施加紀律處分。
- (ii) 註冊車輛維修工場或申請註冊人士，如不滿意註冊組的決定或行動，可先要求註冊組覆檢。
- (iii) 如不滿意覆檢結果，可向上訴委員會上訴。上訴委員會包括車輛維修技術諮詢委員會委員以及政府人員(如：機電工程署氣體及一般法例科的總工程師)。