

處理學生投訴程序(副學位、專業及持續教育課程)

前言

1. 香港中文大學(下稱「大學」)致力為學生提供優質教育和有助全面學習的環境。據此，大學訂定程序，讓有合理理由相信自己在學術或非學術事宜上遭大學僱員不當對待的副學位、專業及持續教育課程學生¹，向大學提出投訴，以進行獨立調查。
2. 任何修讀認可副學位、專業及持續教育課程的學生，如有合理理由相信其學業出現不當情況，使其受到直接影響，便可根據此《處理學生投訴程序(副學位、專業及持續教育課程)》(下稱「本程序」)提出投訴。然而，本程序並不適用於由獨立的大學程序/政策處理的事宜，例如：學生紀律由副學位提供單位的學生紀律委員會或由其他已獲副學位提供單位管治委員會或學生紀律委員會授權的委員會處理；而有關性騷擾的投訴則會根據大學現有的防止性騷擾政策處理。本文所載程序適用於處理本文所界定的學生投訴，而該等學生投訴並非根據大學特定規則和條例處理，亦不包括投訴人並無受到直接影響的情況。

基本原則

3. 本程序乃按以下原則執行：投訴人因程序問題而可能受到不公平待遇，因而提出投訴，有關投訴便會按本程序處理。程序失當可構成投訴的理據，但有關學術判斷的投訴/上訴或上文第二段所述由獨立的大學程序/政策處理的事宜則不屬本程序的適用範圍。例如：學生認為教師在評分時出現程序錯誤而提出的投訴，將獲受理；但如因對教師的學術判斷或評核持有異議而提出的投訴，則將不獲受理。
4. 以誠實態度提出投訴，並具合理理據的學生，將不會因其提出投訴而遭歧視或處分。然而，大學也承認在投訴中被錯誤指控的人士應有的權利，因此，如投訴瑣屑無聊或屬誣告或以虛假資料提出，該投訴將被駁回，任何進行中的調查亦會立即終止(見下文第十三段)。如學生重複提出投訴或提出一連串性質相近的投訴，而該等投訴曾獲處理或被駁回，有關投訴將不獲受理。課程提供單位保留權利，就學生的行為操守援用學生紀律程序。如投訴的性質或資料紀錄顯示該投訴曾經、現正或將會更適合地根據大學其他程序處理，教務長有權告知投訴人，並在適用情況下將投訴轉介。

¹本程序不適用於修讀認可課程的本科生或研究生。

投訴程序的階段

透過非正式程序調解投訴

5. 學生應在有關事件發生或發現有關事件後十個工作天內提出投訴。如投訴涉及課業評核，則必須於公佈成績後十個工作天內提出。如逾期提出投訴，於考慮各種情況後，特別是如果時間因素對調查有重大影響的話，該投訴或不獲受理。
6. 提出投訴時，不論是口頭或書面形式，如情況合適，應先嘗試以非正式程序調解投訴而無須啟動正式程序。大部份投訴一般可由雙方非正式或透過第三者圓滿調解。
7. 啟動非正式程序後，學生應先與有關人士磋商。如有關人士多於一人，學生應自行判斷，聯絡最合適處理事件的其中一位。如在某些情況下，學生未能或不欲聯絡有關人士，便應聯絡上一級的人員(如課程主任或課程提供單位主管)，作為第三者調解。如被投訴人乃課程主任或課程提供單位主管，投訴人應聯絡副學位提供單位主管，即所屬學院院長或專業進修學院院長。
8. 除非具有充分理由，投訴人一般可於提出投訴後十個工作天內獲告知最終的調解方法(調解的進行或需多於十天)。進行或協助進行調解的人員應於此階段盡可能對投訴作出調解，即安排與學生會面、聆聽投訴、嘗試找出調解方法，以及於指定時間內告知學生調解的結果。如投訴涉及非學術或行政事宜，則仍須由接到投訴的人員與相關行政單位的主管嘗試調解有關投訴。
9. 不論投訴能否循非正式程序成功調解，進行或協助進行調解的人員應以書面形式紀錄投訴個案及結果，作將來參考之用。課程主任或課程提供單位主管亦可考慮訂定有關如何循非正式程序調解投訴的指引，但該等指引並不會對循正式程序處理投訴造成妨礙。
10. 如未能透過非正式程序調解，便須循本程序的下列階段提出投訴：
 - (甲) 第一階段：提出正式投訴
 - (乙) 第二階段：向教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席上訴
 - (丙) 第三階段：向常務副校長上訴

下文詳列三個階段的程序。程序概要可參閱附件一的流程圖。

第一階段：提出正式投訴

11. 如投訴未能循非正式程序成功調解，或學生欲提出正式投訴而並無先經非正式程

序調解，便須填妥指定的投訴表格(附件二)，並在表格上詳列投訴內容(包括曾循非正式程序調解投訴的詳情(如適用))及簽署。有關投訴便成為正式投訴。並非按上述方式提出的投訴或並非向下列負責人提出的投訴，將不獲受理。

12. 投訴人須於獲悉循非正式程序調解投訴的結果後七個工作天內，或(如直接提出正式投訴而並無先經非正式程序調解)在投訴事件發生或發現該事件後十個工作天內將填妥的投訴表格送交以下負責人：

- 課程主任/課程提供單位主管；或
- 如被投訴人乃課程主任/課程提供單位主管，投訴表格應送交所屬學院院長或專業進修學院院長。

投訴人亦須同時向教務長²遞交投訴表格副本，以供存檔。如對投訴人是否於指定時間內提出正式投訴出現爭議，教務長有權作出判決。教務長可酌情決定是否將投訴轉交另一名合適的負責人(並非上述負責人)處理，例如投訴屬非學術性質，則可轉交相關行政單位主管處理。

13. 如投訴瑣屑無聊或屬誣告(見上文第四段)，或投訴人並無直接受到相關事件(見上文第二段)影響，負責人於諮詢教務長後，可循簡易程序將投訴駁回，並將有關決定通知投訴人。

14. 如正式投訴屬本程序範疇，負責人須於收到投訴表格後十個工作天內成立處理申訴專責小組(下稱「專責小組」)處理該投訴。專責小組的成員須包括：

- 有關負責人(專責小組主席)；
- 教務長或其代表；及
- 一名由投訴人所屬學院院長或專業進修學院院長(如投訴涉及專業進修學院的課程)委任的大學僱員，此人不能隸屬於被投訴人所屬的學系/單位/部門，或並無直接牽涉在投訴事件中。

教務長須委任一名行政人員出任專責小組秘書。教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席可按負責人及/或教務長的建議，全權酌情決定更改專責小組的人數及成員。

15. 專責小組於調查進行期間，或會要求任何擬能就申訴提供相關資料的大學僱員或學生對投訴作出回應。大學僅會於必須的情況下向僱員提供投訴的資料及證據，以處理、調查及考慮投訴。

² 呈交教務處，由教務會副學位、專業及持續教育課程委員會秘書轉交教務長。

16. 除非有充分理由延期，專責小組一般須於成立後十個工作天內召開會議。投訴人及被投訴人或會獲邀出席會議，以提供補充資料，協助調查。投訴人及被投訴人必須盡可能出席會議。投訴人及被投訴人可由一名人士陪同出席會議，該人士可以是投訴人或被投訴人的家庭成員或大學成員，但不能是投訴人或被投訴人的法律代表。投訴人及被投訴人於會議上可以與該人士私下商談。如得到專責小組主席的同意，該人士可於會議上代表投訴人或被投訴人發言或發問，惟不能代表投訴人或被投訴人回答專責小組的問題。
17. 專責小組須作出決定，並於會議(如召開多於一次會議，則須於最後的一次會議)結束後七個工作天內以書面紀錄其決定。專責小組主席須於通過會議紀錄後三個工作天內以書面將專責小組的決定通知投訴人，並須同時向教務長²遞交通知書副本。如專責小組的裁決並非有利於投訴人，則須在會議紀錄內詳列原因，並向投訴人詳細說明。負責人須提出合適的跟進或改善措施，包括在適用情況下將投訴轉介相關人士，以展開紀律行動。

第二階段：向教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席上訴

18. 如投訴人於本程序第一階段對專責小組所作出的決定或因其投訴被駁回而感到不滿(見上文第十三段)，便可向教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席提出上訴，但必須於接到專責小組通知其決定後十個工作天內，向負責人呈交已填妥並簽署的指定上訴表格(附件三)，並須同時向教務長²遞交表格副本。除非情況特殊及/或具有充分理由，逾期提出的上訴將不獲受理。教務長有權對逾期提出的上訴是否有效作出判決。負責人須於收到有效的上訴表格後十個工作天內，向教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席呈交報告，內容包括正式投訴的性質、專責小組搜集所得的資料及其決定，以及對上訴性質的任何觀點。如向教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席提出的投訴，並非按上述程序對專責小組的決定提出的上訴，將不獲受理。
19. 上訴在以下情況下方獲受理：(甲)負責人/專責小組在正式投訴程序的處理程序不當，即負責人/專責小組並無根據本程序處理有關投訴；及/或(乙)有新的證據，而該等證據未有或無法合理地在上述第一階段提交。
20. 於收到負責人轉介的上訴後，教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席可決定是否接納上訴。上訴可予以接納或駁回。倘上訴被駁回，教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席須於收到負責人的報告後七個工作天內，以書面將其決定通知負責人及上訴人(即維持專責小組的原有判決)，並須同時向教務長²遞交通知書的副本。倘上訴獲接納，教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席可更改或否決專責小組的原有決定。倘教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席決定更改專責小組的原有決定，須告知負責人，惟無須重召原有的專責小組召開會

議；倘教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席否決專責小組的原有決定，特別是因應新的證據，便須要求負責人重召原有的專責小組或成立另一個包括新成員的專責小組，重新處理投訴。

21. 如投訴人因其正式投訴根據上文第十三段被駁回而提出上訴，教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席可按上文第十三段所載理由維持駁回原來投訴的決定，或要求負責人正式對投訴作出調查，即重新啟動本程序第一階段。

第三階段：向常務副校長上訴

22. 如投訴人對教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席於本程序第二階段所作出的決定仍感不滿，便可向常務副校長提出上訴，但必須於接獲教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席的書面通知後十五個工作天內，經教務長向常務副校長呈交上訴申請（並無指定表格）。有關上訴將由常務副校長成立的上訴委員會處理。如向常務副校長提出的投訴，並非且並無按上述程序對教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席的決定提出的上訴，將不獲受理。就處理學生投訴的程序而言，向常務副校長上訴為最終的申訴階段。

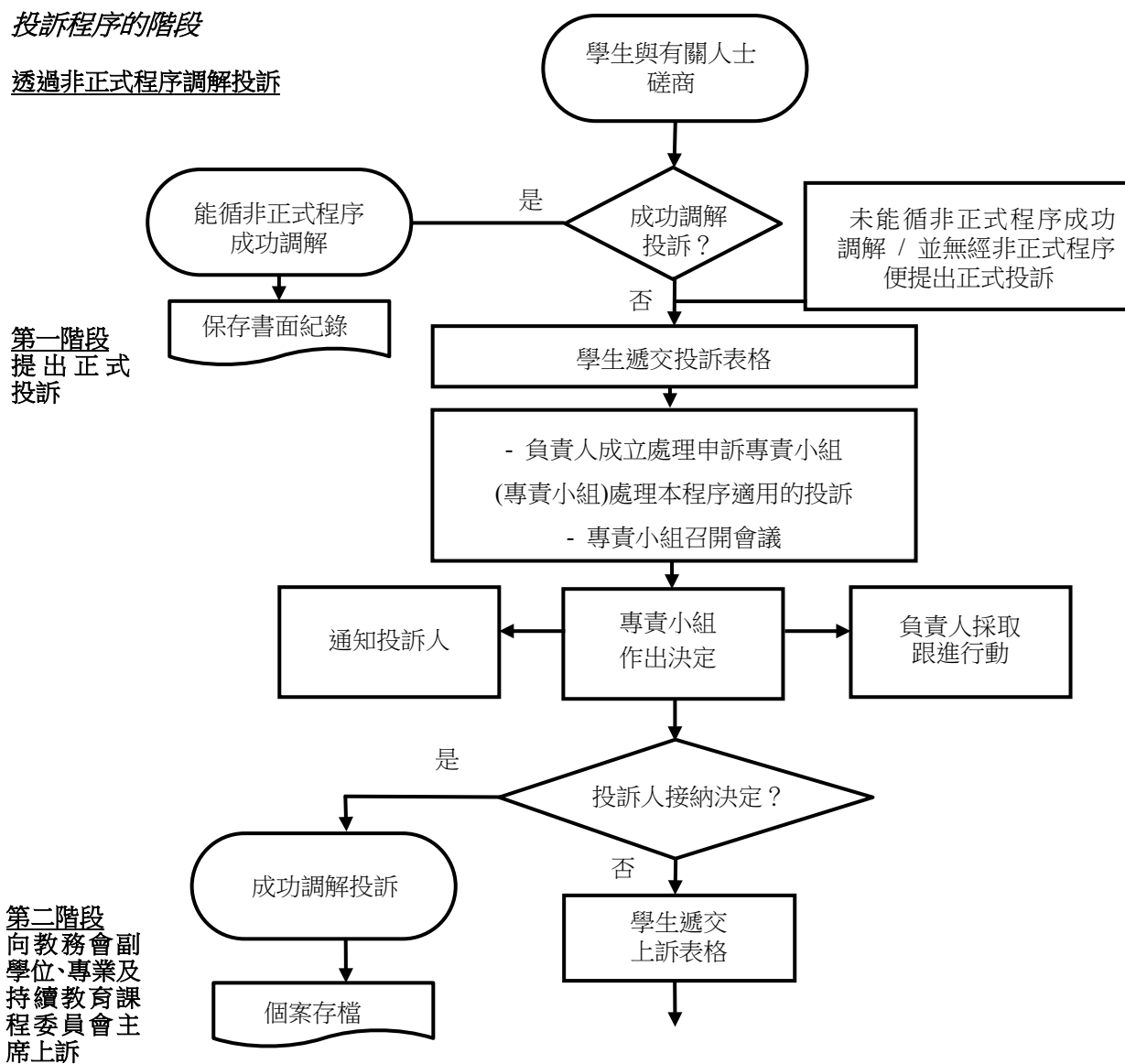
文件

23. 倘於本程序第一階段提出投訴或於本程序第二或第三階段提出上訴，不論投訴或上訴最終結果如何，應將所有相關文件存檔。標準的紀錄應包括已填妥的投訴及上訴表格、專責小組搜集所得的資料及其決定，以及教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席就第二階段上訴所作出的決定等。負責人應於個案結束後二十個工作天內將整套文件送交教務長室存檔。

處理學生投訴程序(副學位、專業及持續教育課程)

投訴程序的階段

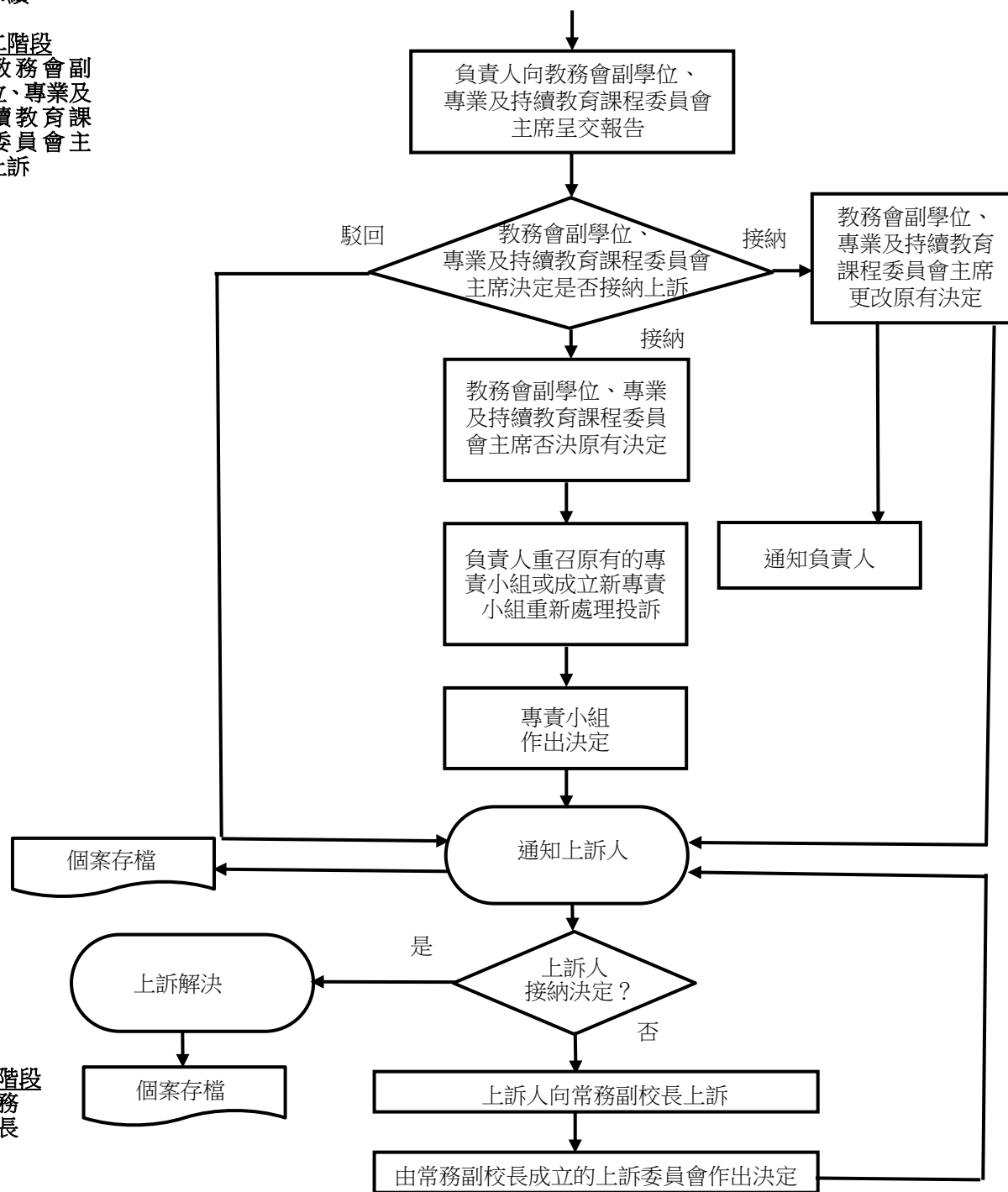
透過非正式程序調解投訴



續.....

.....續

第二階段
向教務會副學位、專業及持續教育課程委員會主席上訴



第三階段
向常務副校長上訴

註：

- 根據本程序，向常務副校長上訴為最終的申訴階段。
- 以上流程圖僅為程序概要，詳情請參閱程序全文。

香港中文大學

投訴表格(副學位、專業及持續教育課程)

指引

填寫投訴表格前，請細閱《處理學生投訴程序(副學位、專業及持續教育課程》(下稱「程序」)及本指引。

如涉及課業評核的投訴是因下述情況而提出，將不獲受理：

- (一) 有關學術判斷的投訴，惟在評分時出現程序錯誤的情況則除外。
- (二) 教師對學生的課業作出非正式評核。
- (三) 追溯申報特殊情況，而按理學生應已於有關評核委員會會議前向該委員會披露該等情況。
- (四) 僅未能達致更高的畢業等級。

香港中文大學

投訴表格(副學位、專業及持續教育課程)

請於獲悉循非正式程序調解投訴的結果後七個工作天內，或(如直接提出正式投訴而並無先經非正式程序調解)在投訴事件發生或發現該事件後十個工作天內，填妥並簽署本表格後送交以下負責人：

- 課程主任或課程提供單位主管；或
- 如被投訴人乃課程主任或課程提供單位主管，投訴表格應送交所屬學院院長或專業進修學院院長。

台端亦須同時向教務長¹遞交投訴表格副本，以供存檔。

姓名：	
學生編號(如適用)：	
課程提供單位：	
課程：	
修業年份及月份：	
聯絡電話：	
電郵：	
台端於何時收到循非正式程序調解投訴的結果？	
台端就什麼裁決提出投訴？ 台端期望得到什麼結果？	

學生聲明

本人要求根據程序第一階段處理本投訴。本人已盡所知，並確信本表格及證明文件(如有)內的資料乃屬真確。

簽署：		日期：	
-----	--	-----	--

¹ 呈交教務處，由教務會副學位、專業及持續教育課程委員會秘書轉交教務長。

請清楚敘明投訴的性質及緣起，包括投訴事件發生日期、時間及其他詳情。

如台端曾循非正式程序調解投訴，請列出曾進行的階段及台端不滿意結果的理由。

[如不敷書寫，請另加附頁]

請列出文件證據。請夾附有關文件。

請填寫將會陪同台端出席處理申訴專責小組會議的人士的姓名。該人士可以是台端的家庭成員或本大學成員，但不能是台端的法律代表。

[如不敷書寫，請另加附頁]

香港中文大學

上訴表格(副學位、專業及持續教育課程)

請注意上訴在以下情況下方獲受理：

- (一) 負責人/處理申訴專責小組(下稱「專責小組」)在正式投訴程序的處理程序不當，即負責人/專責小組並無根據《處理學生投訴程序(副學位、專業及持續教育課程》(下稱「程序」)處理有關投訴；及/或
- (二) 出現了新的證據，而該等證據並未或無法合理地在程序的第一階段提交。

台端必須於接到專責小組通知其決定後十個工作天內，向負責人呈交本上訴表格，並須同時向教務長¹遞交表格副本。

姓名：	
學生編號(如適用)：	
課程提供單位：	
課程：	
修業年份及月份：	
聯絡電話：	
電郵：	
台端於何時收到第一階段正式投訴的結果？	
台端就什麼裁決提出上訴？ 台端期望得到什麼結果？	

學生聲明

本人要求根據程序第二階段處理本上訴。本人已盡所知，並確信本表格及證明文件(如有)內的資料乃屬真確。

簽署：		日期：	
-----	--	-----	--

上訴表格 第1頁/共2頁

¹ 呈交教務處，由教務會副學位、專業及持續教育課程委員會秘書轉交教務長。

請清楚列出上訴理由。

請列出未有或無法合理地在程序第一階段提交的新文件證據(如有)。請夾附有關文件。