

# 香港中文大学

## 处理学生投诉程序

### 前言

1. 香港中文大学(下称「大学」)致力为学生提供优质教育和有助全面学习的环境。据此，大学订定程序，让有合理理由相信自己在学术或非学术事宜上遭大学雇员不当对待的学生，向大学提出投诉，以进行独立调查。
2. 任何于大学修读认可课程的学生，如有合理理由相信其学业出现不当情况，使其受到直接影响，便可根据此处理学生投诉程序(下称「本程序」)提出投诉。至于与学生纪律相关的事宜，则由教务会学生纪律委员会处理；而有关性骚扰的投诉则会根据大学现有的防止性骚扰政策处理。上述事宜及投诉皆有独立的处理程序和文件依据。本文所载程序适用于处理本文所界定的学生投诉，而该等学生投诉并非根据大学特定规则和条例处理，亦不包括投诉人并无受到直接影响的情况。

### 基本原则

3. 本程序乃按以下原则执行：投诉人因程序问题而可能受到不公平待遇，因而提出投诉，有关投诉便会按本程序处理。程序失当可构成投诉的理据，但有关学术判断的投诉/上诉则不属本程序的适用范围。例如：学生认为教师在评分时出现程序错误而提出的投诉，将获受理；但如因对教师的学术判断或评核持有异议而提出的投诉，则将不获受理。
4. 以诚实态度提出投诉，并具合理理据的学生，将不会因其提出投诉而遭歧视或处分。然而，大学也承认在投诉中被错误指控的人士应有的权利，因此，如投诉琐屑无聊或属诬告或以虚假资料提出，该投诉将被驳回，任何进行中的调查亦会立即终止(见下文第十三段)。如学生重复提出投诉或提出一连串性质相近的投诉，而该等投诉曾获处理或被驳回，有关投诉将不获受理。大学保留权利，就学生的行为操守援用学生纪律程序。如投诉的性质或数据纪录显示该投诉曾经、现正或将会更适合地根据大学其他程序处理，教务长有权告知投诉人，并在适用情况下将投诉转介。

### 投诉程序的阶段

5. 如有学生提出投诉，双方应先尽可能寻求以非正式程序调解。如未能透过非正式程序调解，便可循本程序的下列阶段提出投诉：

- 第一阶段：提出正式投诉
- 第二阶段：向校长上诉
- 第三阶段：向校董会上诉

下文详列三个阶段的程序。程序概要可参阅附件一的流程图。

### **透过非正式程序调解投诉**

6. 提出投诉时，不论是口头或书面形式，如情况合适，应先尝试以非正式程序调解投诉而无须启动正式程序。大部份投诉一般可由双方循非正式程序或透过第三者圆满调解。
7. 学生应在有关事件发生或发现有关事件后两个星期内提出投诉。如投诉涉及课业评核，则必须于公布成绩后两个星期内提出。如逾期提出投诉，于考虑各种情况后，特别是如果时间因素对调查有重大影响的话，该投诉或不获受理。
8. 启动非正式程序后，学生应先与有关人士磋商。如有关人士多于一人，学生应自行判断，联络最合适处理事件的其中一位。如在某些情况下，学生未能或不欲联络有关人士，便应联络上一级的人员(如课程主任、所属学系系主任或研究生学部主管)，作为第三者调解。如被投诉人乃课程主任或所属学系系主任，投诉人应联络所属学院院长；如被投诉人乃研究生学部主管，则应联络研究院院长。
9. 除非具有充分理由，投诉人一般可于提出投诉后十个工作日内获告知最终的调解结果(调解的进行或需多于十天)。进行或协助进行调解的人员应于此阶段尽可能对投诉作出调解，即安排与学生会面、聆听投诉、尝试找出调解方法，以及于指定时间内告知学生调解的结果。如投诉涉及非学术或行政事宜，则仍须由接到投诉的人员与相关行政单位的主管尝试调解有关投诉。
10. 不论投诉能否循非正式程序成功调解，进行或协助进行调解的人员应以书面形式纪录投诉个案及结果，作将来参考之用。各学系须于每年提供统计数据，以标准格式(如涉及评分的上诉个案数目/准予更改评分的个案数目)纪录所有循非正式程序调解的投诉个案。学系系主任或课程主任亦可考虑订定有关如何循非正式程序调解投诉的指引(特别是有关调解涉及评分上诉的指引)。但该等指引并不会对循正式程序处理投诉造成妨碍。

### **第一阶段：提出正式投诉**

11. 如投诉未能循非正式程序成功调解，或学生欲提出正式投诉而并无先经非正式程序调解，便须填妥指定的投诉表格，并在表格上详列投诉内容(包括曾循非正式程序

调解投诉的详情(如适用)及签署。有关投诉便成为正式投诉。并非按上述方式提出的投诉或并非向下列负责人提出的投诉，将不获受理。

12. 投诉人须于获悉循非正式程序调解投诉的结果后七个工作日内(如直接提出正式投诉而并无先经非正式程序调解，则须在投诉事件发生或发现该事件后两个星期内)将填妥的投诉表格送交以下负责人：

- 如投诉人为本科生，投诉表格应送交所属主修学系/课程的系主任/课程主任；或
- 如投诉人为研究生，投诉表格应送交所属研究生学部主管/课程主任；或
- 如被投诉人乃投诉人所属学系系主任或研究生学部主管，投诉表格应送交所属学院院长或研究院院长。

投诉人亦须同时向教务长递交投诉表格副本，以供存盘。如对投诉人是否于指定时间内提出正式投诉出现争议，教务长有权作出判决。教务长可酌情决定是否将投诉转交另一各合适的负责人(并非上述负责人)处理，例如投诉人所属书院的院长；或如投诉属非学术性质，则可转交相关行政单位主管处理。

13. 如投诉琐屑无聊或属诬告，或投诉人并无直接受到相关事件(见上文第二段)影响，负责人于咨询教务长后，可循简易程序将投诉驳回，并将有关决定通知投诉人。
14. 如正式投诉属本程序范畴，负责人须于收到投诉表格后十个工作日内成立处理申诉专责小组(下称「专责小组」)处理该投诉。专责小组的成员须包括：

- 有关负责人(专责小组主席)；
- 教务长或其代表；及
- 一名由投诉人所属学院院长委任的大学雇员，此人不能隶属于被投诉人所属的学系/单位/部门，或并无直接牵涉在投诉事件中。

教务长须委任一名行政人员出任专责小组秘书。校长或获其授权的常务副校长可按负责人及/或教务长的建议，全权酌情决定更改专责小组的人数及成员。

15. 专责小组于调查进行期间，或会要求任何拟能就申诉提供相关资料的大学雇员或学生对投诉作出响应。
16. 除非有充分理由延期，专责小组一般须于成立后十个工作日内召开会议。投诉人或会获邀出席会议，以提供补充资料，协助调查。投诉人必须尽可能出席会议。投诉人可由一名人士陪同出席会议，该人士可以是投诉人的家庭成员或大学成员，但不能是投诉人的法律代表。投诉人于会议上可以与该人士私下商谈。如得到专

责小组主席的同意，该人士可于会议上代表投诉人发言或发问，惟不能代表投诉人回答专责小组的问题。

17. 专责小组须作出决定，并于会议(如召开多于一次会议，则须于最后的一次会议)结束后七个工作日内以书面纪录其决定。专责小组主席须于通过会议纪录后三个工作天内以书面将专责小组的决定通知投诉人，并须同时向教务长递交通知书副本。如专责小组的裁决并非有利于投诉人，则须在会议纪录内详列原因，并向投诉人详细说明。负责人须提出合适的跟进或改善措施，包括在适用情况下将投诉转介相关人士，以展开纪律行动。

## **第二阶段：向校长上诉**

18. 如投诉人对专责小组于本程序第一阶段所作出的决定感到不满，或不满其投诉被驳回(见上文第十三段)，便可向校长提出上诉，但必须于接到专责小组通知其决定后十个工作日内，向负责人呈交已填妥并签署的指定上诉表格，并须同时向教务长递交表格副本。除非情况特殊及/或具有充分理由，逾期提出的上诉将不获受理。教务长有权对逾期提出的上诉是否有效作出判决。负责人须于收到有效的上诉表格后十个工作日内，向校长呈交报告，内容包括正式投诉的性质、专责小组搜集所得的数据及其决定，以及对上诉性质的任何观点。如向校长提出的投诉，并非按上述程序对专责小组的决定提出的上诉，将不获受理。
19. 上诉在以下情况下方获受理：(甲)负责人/专责小组的处理程序不当，即负责人/专责小组并无根据本程序处理有关投诉；及/或(乙)有新的证据，而该等证据未有或无法合理地在上述第一阶段提交。
20. 于收到负责人转介的上诉后，校长或获其授权的常务副校长可决定是否接纳上诉。上诉可予以接纳或驳回。倘上诉被驳回，校长或获其授权的常务副校长须于收到负责人的报告后七个工作日内，以书面将其决定通知负责人及上诉人(即维持专责小组的原有判决)，并须同时向教务长递交通知书的副本。倘上诉获接纳，校长或获其授权的常务副校长可更改或否决专责小组的原有决定。倘校长决定更改专责小组的原有决定，须告知负责人，惟无须重召原有的专责小组召开会议；倘校长否决专责小组的原有决定，特别是因应新的证据，便须要求负责人重召原有的专责小组或成立另一个包括新成员的专责小组，重新处理投诉。
21. 如投诉人因其正式投诉根据上文第十三段被驳回而提出上诉，校长或获其授权的常务副校长可按上文第十三段所载理由维持驳回原来投诉的决定，或要求负责人正式对投诉作出调查，即重新启动本程序第一阶段。

### 第三阶段：向校董会上诉

22. 如投诉人对校长于本程序第二阶段所作出的决定仍感不满，便可向校董会提出上诉，但必须于接获校长的书面通知后十五个工作日内，经校董会秘书向校董会主席呈交上诉申请，并须同时向教务长递交申请副本(并无指定表格)。有关上诉将由校董会成立的上诉委员会处理。如向校董会或校董会主席提出的投诉，并非且并无按上述程序对校长的决定提出的上诉，将不获受理。就处理学生投诉的程序而言，向校董会上诉为最终的申诉阶段。

### 文件

23. 倘于本程序第一阶段提出投诉或于本程序第二或第三阶段提出上诉，不论投诉或上诉最终结果如何，应将所有相关文件存盘。标准的纪录应包括已填妥的投诉及上诉表格、处理申诉专责小组搜集所得的资料及其决定，以及校长就第二阶段上诉所作出的决定等。负责人应于个案结束后二十个工作日内将整套文件送交教务长室存档。

[经教务会于二零零九至一零年度第一次会议，及校董会第五次会议(二零零九年)核准。]