

香港中文大學

處理學生投訴程式

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，大學訂定程式，讓有合理理由相信自己在學術或非學術事宜上遭大學雇員不當對待的學生，向大學提出投訴，以進行獨立調查。
2. 任何于大學修讀認可課程的學生，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式(下稱「本程式」)提出投訴。至於與學生紀律相關的事宜，則由教務會學生紀律委員會處理；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。上述事宜及投訴皆有獨立的處理常式和檔依據。本文所載程式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. 本程式乃按以下原則執行：投訴人因程式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式處理。程式失當可構成投訴的理據，但有關學術判斷的投訴/上訴則不屬本程式的適用範圍。例如：學生認為教師在評分時出現程式錯誤而提出的投訴，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。大學保留權利，就學生的行為操守援用學生紀律程式。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式處理，教務長有權告知投訴人，並在適用情況下將投訴轉介。

投訴程式的階段

5. 如有學生提出投訴，雙方應先盡可能尋求以非正式程式調解。如未能透過非正式程式調解，便可循本程式的下列階段提出投訴：

- 第一階段：提出正式投訴
- 第二階段：向校長上訴
- 第三階段：向校董會上訴

下文詳列三個階段的程式。程式概要可參閱附件一的流程圖。

透過非正式程式調解投訴

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式調解投訴而無須啟動正式程式。大部份投訴一般可由雙方循非正式程式或透過第三者圓滿調解。
7. 學生應在有關事件發生或發現有關事件後兩個星期內提出投訴。如投訴涉及課業評核，則必須於公佈成績後兩個星期內提出。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。
8. 啟動非正式程式後，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、所屬學系系主任或研究生學部主管)，作為第三者調解。如被投訴人乃課程主任或所屬學系系主任，投訴人應聯絡所屬學院院長；如被投訴人乃研究生學部主管，則應聯絡研究院院長。
9. 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結果(調解的進行或需多於十天)。進行或協助進行調解的人員應于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。
10. 不論投訴能否循非正式程式成功調解，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。各學系須於每年提供統計資料，以標準格式(如涉及評分的上訴個案數目/准予更改評分的個案數目)紀錄所有循非正式程式調解的投訴個案。學系系主任或課程主任亦可考慮訂定有關如何循非正式程式調解投訴的指引(特別是有關調解涉及評分上訴的指引)。但該等指引並不會對循正式程式處理投訴造成妨礙。

第一階段：提出正式投訴

11. 如投訴未能循非正式程式成功調解，或學生欲提出正式投訴而並無先經非正式程式調解，便須填妥指定的投訴表格，並在表格上詳列投訴內容(包括曾循非正式程式

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式調解投訴的結果後七個工作天內(如直接提出正式投訴而並無先經非正式程式調解，則須在投訴事件發生或發現該事件後兩個星期內)將填妥的投訴表格送交以下負責人：

- 如投訴人為本科生，投訴表格應送交所屬主修學系/課程的系主任/課程主任；或
- 如投訴人為研究生，投訴表格應送交所屬研究生學部主管/課程主任；或
- 如被投訴人乃投訴人所屬學系系主任或研究生學部主管，投訴表格應送交所屬學院院長或研究院院長。

投訴人亦須同時向教務長遞交投訴表格副本，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各合適的負責人(並非上述負責人)處理，例如投訴人所屬書院的院長；或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，或投訴人並無直接受到相關事件(見上文第二段)影響，負責人于諮詢教務長後，可循簡易程式將投訴駁回，並將有關決定通知投訴人。
14. 如正式投訴屬本程式範疇，負責人須于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委任的大學雇員，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。校長或獲其授權的常務副校長可按負責人及/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雇員或學生對投訴作出回應。
16. 除非有充分理由延期，專責小組一般須于成立後十個工作天內召開會議。投訴人或會獲邀出席會議，以提供補充資料，協助調查。投訴人必須盡可能出席會議。投訴人可由一名人士陪同出席會議，該人士可以是投訴人的家庭成員或大學成員，但不能是投訴人的法律代表。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，該人士可于會議上代表投訴人發言或發問，惟不能代表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。專責小組主席須于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：向校長上訴

18. 如投訴人對專責小組於本程式第一階段所作出的決定感到不滿，或不滿其投訴被駁回(見上文第十三段)，便可向校長提出上訴，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，並須同時向教務長遞交表格副本。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。負責人須于收到有效的上訴表格後十個工作天內，向校長呈交報告，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。如向校長提出的投訴，並非按上述程式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/專責小組的處理常式不當，即負責人/專責小組並無根據本程式處理有關投訴；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. 于收到負責人轉介的上訴後，校長或獲其授權的常務副校長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，校長或獲其授權的常務副校長須于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)，並須同時向教務長遞交通知書的副本。倘上訴獲接納，校長或獲其授權的常務副校長可更改或否決專責小組的原有決定。倘校長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；倘校長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，校長或獲其授權的常務副校長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，即重新開機本程式第一階段。

第三階段：向校董會上訴

22. 如投訴人對校長于本程式第二階段所作出的決定仍感不滿，便可向校董會提出上訴，但必須于接獲校長的書面通知後十五個工作天內，經校董會秘書向校董會主席呈交上訴申請，並須同時向教務長遞交申請副本(並無指定表格)。有關上訴將由校董會成立的上訴委員會處理。如向校董會或校董會主席提出的投訴，並非且並無按上述程式對校長的決定提出的上訴，將不獲受理。就處理學生投訴的程式而言，向校董會上訴為最終的申訴階段。

文件

23. 倘於本程式第一階段提出投訴或於本程式第二或第三階段提出上訴，不論投訴或上訴最終結果如何，應將所有相關檔存檔。標準的紀錄應包括已填妥的投訴及上訴表格、處理申訴專責小組搜集所得的資料及其決定，以及校長就第二階段上訴所作出的決定等。負責人應于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。

[經教務會於二零零九至一零年度第一次會議，及校董會第五次會議(二零零九年)核准。]