

## 香港專業輔導協會 處理投訴程序守則

### 投訴呈請

閣下提交投訴之前，敬請仔細閱讀香港專業輔導協會（下稱本會）之會員專業操守守則。如閣下認為本會會員違反任何守則，可就指控提出正式投訴。

所有投訴必須連同相關證明文件，詳述事故日期、時間、地點、緣起，親名致函至本會並簽名及書函日期作實。隨函敬請附上個人資料，包括：投訴人全名、地址、聯絡資料，以便本會跟進處理。

1. 書面投訴必須填妥本會提供之投訴表格，以郵寄或親身遞交方式交予本會行政秘書。相關證明文件可以電郵方式提交，並隨後附上簽名確認之正本作實。如欲垂詢有關申訴之程序，請致電本會行政秘書。
2. 投訴人必須明述被投訴之會員，並盡可能說明其違反之會員專業操守守則。本會官方網站已列明所有會員的姓名和會員編號，及會員專業操守守則，以供參考。
3. 投訴人應當盡可能列明在提出正式投訴前，已作進行之一切磋商，包括直接或間接調解、協商等。
4. 本會將不處理任何非會員，及即將或已經參與有關投訴之法律程序的投訴。於法律程序結束後，可重新處理相應投訴。本會僅處理投訴提交之日起三年內事故。
5. 行政秘書接獲投訴後，將於 14 個工作天內以書面通知呈請人得悉申請。
6. 專業操守投訴處理委員會（下稱委員會）主席及秘書長悉得投訴後，須於 14 天內審查案件，以確認投訴成立與否，獲確認之投訴將以書面通知投訴人。

### 調查機制

在確認投訴 14 天內，委員會須聯繫投訴人、被投訴人及其他相關個人或團體作進一步澄清事故說明，以決定是否需要進行調查或聽證，並作相應安排及工作排程。

7. 委員會將通過書面形式通知投訴人及被投訴人調查投訴所需時間，而相關

程序將不超過上述投訴程序正式展開後起計 90 天。

8. 調查後續處理程序因應調查結果展開，包括但不限於駁回投訴或開除被投訴人會籍。在本會認可之監管人的監督下，可對被投訴人採取相應紀律處分，例如予以譴責、要求於限期前修正行為，進行操守再培訓課程，以及保留取消其會籍之權利。
9. 調查完成 14 個工作天以內，秘書長須以正式電郵或掛號信件書面通知投訴人及被投訴人調查結果。

### 上訴機制

10. 如投訴人對委員之裁決或駁回申請有任何異議，可於接到決定通知後 30 天內，向委員會會長提出上訴。一經接獲上訴申請，委員會將呈交至本會會長。
11. 本會主席須委任兩名本會之理事會成員及一名本會會員，成立上訴委員會。而上訴委員會須於 30 天內完成上訴審核，並向本會彙報。
12. 本會之裁決為最終申訴結論，不設後續上訴。

\*\*\*\*\*

**附註一、 專業操守投訴處理委員會成員包括：會員及專業資格委員會主席、香港專業輔導協會行政秘書、香港專業輔導協會院士乙名，以及香港專業輔導協會會員乙名。**

**附註二、 調查期限不得歷時超過七個月。**