第十二章 學生投訴 / 不滿

（以英文版本為準）

學生申訴化解程序

投訴指引總覽

若學生對本大學員工或就與本大學各學院、學系、部門、組別、研究所或中心有關之行政或教學事宜提出投訴，一般可根據以下程序化解：

1 有關行政 / 教學事宜的投訴
有關行政 / 教學事宜的投訴一般而言，若對行政或教學（包括課程 / 科目）事宜不滿，學生可以直接聯絡有關學系主任、部門、單位、研究所主管或（聯席執行）院長。詳情請參閱有關指引。

2 有關歧視的投訴
若投訴或不滿涉及平等機會政策所處理的歧視行為（見第四．六章），學生可直接聯絡平等機會及關注殘疾平等主任。

3 由校長直接處理的投訴
學生只可在以下情況直接向校長投訴：通過各種正常渠道投訴後，仍對調查結果感到不滿；或能夠提出充足理據說明為何不應透過正常渠道處理其投訴。在這兩種情況下，學生均應提供清晰細節，包括投訴及被投訴雙方姓名、有關事實、投訴性質及支持調查的證據。校長接到正式投訴後，可轉介學生事務委員會（簡稱委員會）處理。委員會將根據以下程序進行調查：

聆訊之前

3.1 委員會主席將根據成員組合規範提名聆訊委員會成員，供校長批核。為確保聆訊委員會能中立運作，聆訊委員會的成員包括：

主席	學生事務處處長，或一名由校長委任的教職員
會員	1. 一名來自相關學院的副院長，或相關部門的高級職員 2. 一名來自非相關單位的高級職員

	3. 一名來自非相關單位的學生代表
秘書	學生事務處職員

3.1.1 若學生事務委員會主席或其所屬學系／中心／組別／部門為被投訴者，校長可決定適當的行動，包括委任其他人出任委員會主席，以處理此個案。

3.1.2 若學生事務委員會秘書為被投訴者，委員會主席應決定是否有需要更換委員會秘書，以處理此個案。

3.2 投訴學生須以書面（向聆訊委員會）投訴，聆訊委員會應把書面陳辭副本交被投訴人。

3.3 聆訊委員會一般應於聆訊前不少於五個工作天內通知有關各方聆訊日期、時間及地點。

3.4 聆訊委員會一般會在聆訊前五個工作天通知投訴及被投訴雙方聆訊委員會的建議成員名單。若任何一方反對成員名單，可於聆訊前最少三個工作天內向委員會主席書面提出反對理由，主席可決定是否在校長批准下修改成員組合。

3.5 任何一方欲於聆訊期間傳召證人作供，均須於聆訊前最少四個工作天書面向聆訊委員會申請，並於聆訊前最少四個工作天提交佐證文件。

3.6 被投訴的員工或被投訴的部門／組別／學系／中心可在聆訊前最少三個工作天向聆訊委員會呈交對投訴的書面回應，聆訊委員會須決定是否把該文件之副本交予投訴人。

聆訊

3.7 聆訊須簡潔而以公平及不偏不倚的原則為依歸，鑑於有關程序純屬本大學內部事宜，一般情況下，投訴案雙方均不得帶同法律代表出席聆訊或容許法律代表介入聆訊。

3.8 投訴案雙方均擁有以下權利：

(i) 向聆訊委員會應訊；

(ii) 向聆訊委員會呈陳證據；

(iii) 在聆訊委員會許可下，傳召證人。

3.9 聆訊委員會應以閉門形式進行保密聆訊。

3.10 聆訊委員會須先聽取雙方各自陳辭，這程序一般在對方離席下進行；然後可考慮要求雙方同堂作供。

聆訊委員會的建議

3.11 聆訊委員會須盡快完成調查工作，以在第一次聆訊後一個月內完成為佳。

3.12 假如聆訊委員會不能達致一致結論，須以投票方式作決定，如出現等票情況，則由主席投決定票。

3.13 聆訊委員會的決定為最終決定，將提交校長批核，一般當在校長作出決定後七個工作天內將結果通知雙方。

3.14 在整個研訊期間的各階段，各有關方面均須極密處理投訴詳情及學生申訴調查委員會的所有文件。

如有查詢，請致電2948 6720與學生事務處聯絡。

平等機會

本大學致力為全體學生和僱員提供一個充滿活力、富於成效的學習和工作環境，推動公正積極的人際關係態度和平等機會。在香港，如在教育、僱傭及其他指定範疇基於性別、婚姻狀況、懷孕、餵哺母乳、殘疾、家庭崗位或種族而歧視他人，即屬違法。請瀏覽「平等機會校園」網頁（http://eocampus.eduhk.hk/zh-hant/）以了解大學的平等機會政策和相關資源。

如有疑問，請致電2948 6012或電郵eodao@eduhk.hk與平等機會及關注殘疾平等主任聯絡。所有對話內容都會保密。

有特殊需要學生援助

本大學致力為有特殊需要同學提供合適的支援，以促進其學習和校園生活。請瀏覽網頁（https://www.eduhk.hk/sao/zh-hant/info/sen/about_sen）以了解更多。若有任何查詢或需要協助，請致電2948 6251或電郵saosen@eduhk.hk。