



本署檔號 OUR REF.:

來函檔號 YOUR REF.:

電話 TELEPHONE:

中國香港灣仔港灣道 6 至 8 號瑞安中心 7 樓
7/F Shui On Centre, 6-8 Harbour Road
Wan Chai, Hong Kong, China
電話 Tel: (852) 2524 3987
傳真 Fax: (852) 2845 1596
電子郵件 E-Mail: ugc@ugc.edu.hk
網址 Homepage: www.ugc.edu.hk

(教資會秘書處秘書長於 2010 年 5 月 17 日
致立法會教育事務委員會秘書處的信件
- 中文譯本)

大學教育資助委員會(教資會)資助院校的
申訴／投訴處理程序

教資會主席在 2010 年 1 月的立法會教育事務委員會會議上承諾，會提交資料文件，與委員會分享教資會在研究十所海外著名大學／機構和教資會資助院校採用的申訴程序後所得的結果，以及院校對教資會制訂“最佳做法”的回應。

我們樂意於委員會會議上，向委員會解釋我們的研究結果，以及本地院校申訴程序的最新情況。

(史端仁)
秘書長

立法會教育事務委員會

大學教育資助委員會資助院校的

申訴／投訴處理程序

目的

本文件告知委員(a)由大學教育資助委員會(教資會)制訂的申訴機制最佳做法，該做法是教資會經研究其他地區的十所大學／機構和教資會資助院校採用的申訴程序後制訂的；以及(b)本地院校對(a)項所述的最佳做法的回應。

背景

2. 教育事務委員會曾多次討論院校的申訴程序。教資會主席在 2010 年 1 月的教育事務委員會會議上承諾，會向委員匯報教資會研究十所海外著名大學／機構的申訴程序和教資會資助院校採用的程序所得的結果，以及教資會資助院校對教資會制訂的“最佳做法”的回應。

3. 教資會秘書處已完成有關澳洲、加拿大、英國和美國十所大學／機構的最佳做法，以及教資會資助院校採用的申訴程序的研究。有關研究結果已提交教資會，教資會認為研究結果為制訂申訴機制“最佳做法”提供了良好的基礎。我們隨後與教資會資助院校分享“最佳做法”，得到院校對有關建議的積極回應。有幾所院校在過去數月，檢討並改善了它們的申訴程序。我們樂意於下文與教育事務委員會分享我們的研究結果，以及院校的回應。

教資會研究結果

4. 最新的本地申訴程序和海外程序摘要，分別載於附件 A和附件 B。教資會擬備的本地和海外申訴程序分析和對照資料，載於附件 C。

5. 從附件 C的分析可見，本地院校現時的申訴程序與海外大學／機構採用的申訴程序大致相若。本地院校在多個範疇所採取的做法，與海外大學／機構所採用的相似，例如申訴的定義、着重透過非正式的方法調解糾紛、邀請校外人士加入申訴委員會、備存書面記錄和強調保密的要求。此外，院校的申訴程序亦訂明申訴各方有權在其他人陪同下出席會議和提出證據。據教資會觀察所得，與海外大學／機構比較，本地院校的校董會、校董會主席或個別成員（即院校體制外的人士）更多參與上訴終審機關。

具體建議

6. 然而，院校亦承認本地申訴程序，特別在以下範疇仍有可予改善之處，即：i)委任調解人員；ii)訂明處理申訴的時限；iii)防範報復行爲；以及 iv)校外人士參與上訴終審機關。教資會已就這些範疇制訂具體建議，並已邀請院校的校董會主席和校長考慮採取這些建議措施（如目前的申訴程序尚未有這些安排）。建議改善措施的詳情載於下文。

委任調解人員

7. 教資會認為，委任獨立調解人員（不論是校內或校外人士），與海外做法一致。如調解得法，可較快捷和以非正式的方法處理申訴。與其他正式途徑比較，調解對原有僱傭關係影響較輕微，因此世界各地愈來愈多人選擇以調解方式解決爭議。然而，調解機制在香港推行的時間尚短，基礎設施仍有待建立。教資會考慮到院校自主，以及調解作為解決爭議的途徑在香港的發展情況，認為應給予院校自由度，決

定申訴／投訴處理程序應否有校內及／或校外調解人員參與。院校支持這項建議。

時限

8. 申訴／投訴個案的性質不盡相同，複雜程度不一，所須處理時間亦各異。儘管如此，教資會認為，投訴人和答辯人有理由期望個案調查／聆訊在合理時間內完成。為確保過程具透明度和效率，教資會建議應列明處理申訴個案每個階段的時限；訂定時限時，應參考海外經驗，並確保所訂定的時限實際可行。院校接受該建議，並同意把處理申訴的時限告知所有員工。

報復

9. 教資會欣悉，所有院校原則上都嚴禁報復行為，儘管部分院校的現行申訴／投訴處理程序沒有明文規定有關做法。為了給予員工更佳保障，教資會建議在申訴程序內訂定防範報復的條文，並訂明不遵從有關條文的後果。所有院校均同意該建議。

校外人士的參與

10. 教資會觀察到，與海外大學／機構比較，八所教資會資助院校的校董會於申訴程序各個階段(包括上訴終審機關)有更大參與。至於校外人士的參與，本地院校與海外院校的做法相若，而本地院校有相當多校董會成員(包括校外成員)參與申訴程序。

11. 有關立法會議員提出設立跨院校申訴機制的建議，據教資會所知，其他海外地區並沒有同類機制。就香港的情況而言，教資會仍然認為基於院校自主的考慮，以及八所院校的政策、做法、價值和文化不盡相同，不宜採用劃一的申訴機制。

12. 然而，教資會認為在院校的申訴程序中加入獨立制衡措施，有其可取之處。為加強上訴終審機關的獨立性，教資會已要求院校考慮邀

請備受尊敬和獨立的校外人士參與處理最終上訴個案。換言之，院校的校董會可設立檢討或上訴委員會審理最終上訴個案，委員會成員包括非校董會成員的校外人士。此舉有助提高申訴程序的透明度，確保有足夠制衡，而又不會削弱院校自主。各院校均同意考慮這項建議。

總結和未來路向

13. 教資會欣悉，所有院校都同意參考海外經驗，積極檢討其申訴程序，並考慮實施教資會提出的四項具體建議(如現行申訴程序沒有這些安排)。有關院校已根據教資會的研究結果和“最佳做法”，着手檢討申訴程序。教資會會留意其他地區的發展，並會繼續與教資會資助院校合作，確保申訴程序公平、透明，並與世界趨勢一致。

14. 請委員閱悉本文件內容。

教資會秘書處

2010年5月17日

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
定義 / 範圍	<p>自 2009 年 5 月，城大成立了兩個專責小組，負責檢討處理不同投訴的程序。</p> <p>- 有關人事決定的上訴程序的檢討已經完成，並制定了一套新的程序。大學已於 2010 年 1 月開始採納該程序，其內容載於下文相關的部份。</p> <p>- 處理一般與僱傭有關的申訴程序，尚由 2009 年 11 月成立的專責小組檢討當中。值得注意的是，城大現未有獨立的程序處理一般與僱傭有關而非人事決定的投訴。下文資料是有關現時處理員工就紀律事宜作出投訴時的紀律程序。有關專責小組擬備的建議將成為訂定處理一般與僱傭有關投訴的基礎。</p>	<p>- 申訴的定義，是某員工或某羣員工針對另一名員工或另一羣員工提出、與工作有關而尚未解決的投訴。</p> <p>- 如投訴或申訴涉及的事宜，屬一套特別訂定的政策和程序的適用範圍，或屬相關政策和程序下所訂的上訴機制所涵蓋的範疇，該宗投訴或申訴應按照該等政策和程序處理。</p>	<p>- 僱員申訴指投訴人(包括個人或群體)所提出的申訴)就與受僱相關的事宜提出的投訴或不滿。而投訴人認為有關事宜：</p> <p>(a) 不公義或不公平；</p> <p>(b) 對其履行有關責任或履行有關責任的能力可能有負面影響；</p> <p>(c) 而投訴人希望透過行動改善有關情況。</p> <p>- 有關程序不適用於其他已有特定的程序或政策的事宜(例如員工紀律事宜、性騷擾及人事決策程序)；與僱傭無關的事宜；受合約或法例所規限的事宜；涉及貪污或犯罪行為的指控，有關事宜應向相關執法機構舉報；以及與校外人士之間的任何糾紛。</p> <p>- 僱員申訴並不包括對人事管理有關決定的不滿(例如工作表現評估、表現增薪及服務條款等)；以及對大學整體政策和規例不滿，有關事宜應透過行政程序解決。</p> <p>- 匿名的僱員申訴不會受理。</p>	<p>- 申訴指僱員就與其聘任 / 受僱相關的事宜提出的關注、問題或投訴。</p> <p>- 申訴不包括：</p> <p>(a) 對判斷或評核結果(例如所獲評分等級)持有異議的投訴，除非能證明該判斷或評核結果源於程序錯誤；或</p> <p>(b) 僱員對大學整體政策和規例不滿的投訴。</p> <p>- 申訴程序不適用於其他已有特定檢討或上訴程序的事宜，例如處理性騷擾的程序。</p>	<p>- 任何由個別職員或一群職員對另一職員或另一群職員提出與工作有關並因下列情況引起而尚未解決的投訴：</p> <p>(a) 表面看來不公平或不公正的情況，例如歧視、性騷擾、偏袒等，以致他難於執行職務；</p> <p>(b) 在執行職務的過程中，沒有遵守學院訂明的指引及程序；以及</p> <p>(c) 任何其他與工作有關的不公平或不公正個案。</p> <p>- 如有關投訴或申訴所涉及的事宜，於與其相關的政策及程序內有適用之上訴機制處理，則該投訴應交由適當的負責人員處理。</p>	<p>- 申訴是指一名或一羣員工對另一名或另一羣員工正式提出與工作有關而尚未解決的投訴。</p> <p>- 以下投訴不予受理：</p> <p>(a) 就大學委員會(部門以上層面)關於人力資源管理事宜(例如服務條款)的決定提出上訴；</p> <p>(b) 與校外人士的爭議；但校外人士對校內一名或一羣員工作出有關性騷擾或違反道德守則的指控，則不在此限；以及</p> <p>(c) 涉及貪污或犯罪行為的指控。</p>	<p>- 申訴指員工表示覺得受到管理層或大學其他員工不合理的對待，而所受的對待有損他們在工作場所的合理的權利及 / 或受聘於大學的條款及條件。</p> <p>- 凡屬於應根據大學其他上訴機制及程序處理的事宜，或與工作無關的事宜，或應轉交適當公共機構(例如警方)處理的事宜，均不屬本申訴程序處理範圍。</p>	<p>- 有關程序不適用於下列事宜：</p> <p>(a) 按照大學規程或規例，應以其他上訴程序處理的事宜；</p> <p>(b) 在其他地方尚待裁決的事宜；</p> <p>(c) 與校外人士發生的糾紛；以及</p> <p>(d) 有關貪污或犯罪行為的指控並已向執法機關舉報和由執法機關調查的事宜。</p>
申訴處理程序	<p>現時的紀律程序(將會由上述專責小組正擬備的程序所取代/補充)</p> <p><u>第一階段：</u></p> <p>- 投訴人提出投訴後(向校長 / 學務副校長 / 常務副校長 / 人力資源處處長 /</p>	<p><u>第一階段：以非正式程序解決</u></p> <p>- 投訴人應向直屬上司，或系主任 / 部門主管 / 辦事處主管(如投訴針對直屬上司)，或相關院長或副校長(如投訴針對系主任 / 部門主管 / 辦事處主</p>	<p><u>第一階段：以非正式程序解決</u></p> <p>- 投訴人(個人或群體)可與被投訴者(個人或群體)直接討論構成申訴的指稱，以期與被投訴者共同釋除疑慮。</p> <p>- 如未能與被投訴者解決</p>	<p>僱員應盡可能先與其直屬主管諮商，嘗試以非正式程序解決申訴。如雙方願意，可透過獨立第三者或調解人員調解，這也是一個有助雙方達成協議、解決申訴的有效方法。如果申訴未能以非正式程序解決，可按以下步驟</p>	<p><u>第一階段：</u></p> <p>- 投訴人可向直屬上司或系主任或部門 / 中心 / 部 / 處的主管投訴；有關人員會界定投訴性質，並通常會在接獲投訴後一個月內，嘗試於部門層面以非正式程序解決問題。系主任或部門 /</p>	<p><u>第一階段：以非正式程序解決問題</u></p> <p>- 校方鼓勵投訴人先向直屬上司、系主任 / 部門主管(如投訴針對直屬上司)或負責監察部門運作的大學管理委員會成員(如投訴針對系主任 / 部門主管)投訴。</p>	<p>每一位上司均有責任關心員工在工作上的問題/情緒，並於問題/紛爭變成申訴前鼓勵員工分享他們關注的事宜。如有關事宜未能以非正式方法解決，可循以下途徑處理。</p> <p><u>第一階段：</u></p> <p>- 有關員工應在事件發生後</p>	<p><u>第一階段：</u></p> <p>- 申訴應首先在學系 / 部門或學院的層面解決。投訴人應向直屬上司、系主任 / 部門主管及學院院長提出申訴。</p> <p><u>第二階段：</u></p> <p>- 如投訴未能解決，投訴人</p>

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
	<p>學系主任 / 部門主管提出), 如投訴人及答辯人均表示同意, 投訴會交由調解員(由校長委任的人士)進行調解。調解完成後, 投訴人可在表示同意調解後 30 個工作天內撤回投訴。</p> <p>- 如雙方在七個工作天內仍未表示同意調解, 或在調解完成後, 投訴人不撤回投訴, 投訴會交由調查員(由校長委任的人士)或學系主任 / 部門主管調查。調查員全權決定投訴是否相當可能成立, 並向校長建議是否須進行紀律研訊。</p> <p><u>第二階段:</u></p> <p>- 校長可在 10 個工作天內全權決定是否對答辯人進行紀律研訊。如決定進行紀律研訊, 校長會要求校董會的人力資源委員會主席成立紀律委員會。紀律委員會會向校長呈交書面報告, 並將該書面報告的副本送交答辯人。答辯人可向校長提交書面陳述, 校長會作出最終決定。</p> <p><u>有關人事決定的上訴程序(自 2010 年 1 月 1 日起生效):</u></p> <p><u>第一階段:</u></p> <p>- 校長會成立上訴委員會處理上訴(上訴人須於收到有關決定的通知後三星期內向校長提出上訴)</p>	<p>管), 或副校長(學術)(如投訴針對院長或副院長), 或校長(如投訴針對副校長), 或校董會主席(如投訴針對校長)提出申訴。上述人士會嘗試在這階段以非正式程序解決投訴 / 申訴。</p> <p><u>第二階段: 正式投訴</u></p> <p>- 如院長 / 副校長未能解決申訴, 又或投訴針對院長 / 副校長, 投訴人可向校長投訴。校長可考慮採取以下行動: (a) 會見當事人, 以非正式程序解決申訴; (b) 如認為沒有採取適當步驟, 把申訴轉交適當的院長 / 副校長審議; (c) 把申訴轉交適當的委員會 / 小組覆核; 以及 (d) 把申訴轉交常設的「申訴調解委員會」正式處理。</p> <p>- 如針對副校長的申訴未能由校長解決, 投訴人可把投訴轉交校董會「人事管理委員會」主席, 主席可以非正式程序解決投訴, 或交由「特別申訴調解委員會」處理投訴。</p> <p>- 校董會主席接到針對校長的投訴後, 可以非正式程序解決投訴, 或把投訴轉交校董會「人事管理委員會」主席, 成立「特別申訴調解委員會」處理投訴。</p> <p><u>第三階段: 申訴調解委員會研訊</u></p>	<p>有關申訴, 投訴人會被鼓勵向其部門主管或有關上司, 或與引起該申訴有關的其部門主管或上司提出申訴, 盡量以非正式程序解決申訴。</p> <p><u>第二階段: 正式投訴</u></p> <p>- 如投訴未能以非正式程序解決, 投訴人可以書面形式向以下的「負責人」提出申訴:</p> <p>(a) 申訴統籌員;</p> <p>(b) 申訴統籌員的上司(如申訴針對申訴統籌員或由申訴統籌員提出);</p> <p>(c) 校董會主席(如申訴針對校長或申訴由校長提出)。</p> <p>- 申訴統籌員由校長委任, 須以持平的身份協調有關人士, 有效率及積極地解決申訴。</p> <p><u>第二階段: 澄清</u></p> <p>- 負責人須檢視投訴人提供的資料, 並決定:</p> <p>(a) 駁回投訴(如不屬此程序下處理的申訴⁸), 如有需要/如適用, 負責人可將投訴轉交適當負責機關進一步考慮個案或採取行動(例如, 如申訴的內容會引發紀律程序, 可轉交負責處理員工紀律的機關);或</p> <p>(b) 駁回投訴(如性質輕微或出於惡意⁸); 或</p>	<p>處理。</p> <p><u>第一階段:</u></p> <p>- 僱員必須在合理的情況下, 盡快在申訴事件發生或發現該事件後 90 天內, 在申訴聲明上詳列申訴的性質及內容, 連同所有相關文件及證據送交以下負責人:</p> <p>(a) 所屬學系 / 學院 / 部門 / 單位主管(主管); 或</p> <p>(b) 主管的上級(若申訴涉及主管或投訴人為主管本人); 或</p> <p>(c) 校長(若申訴涉及主管的上級或投訴人為該上級本人)</p> <p>- 負責人可 (a) 直接處理申訴; 或 (b) 呈請上級批准委任專責小組, 處理申訴及作出決定。投訴人及被投訴人(如適用)會在負責人收到申訴後 20 個工作天內, 獲邀與負責人或專責小組會面。</p> <p>- 會面結束後, 負責人應在其本人或專責小組就申訴作出決定後 10 個工作天內, 以書面方式通知投訴人及被投訴人有關結果, 以及將會採取的跟進和改善措施(視乎情況而定)。</p> <p><u>第二階段:</u></p> <p>- 投訴人或被投訴人可提出書面上訴, 但必須在收到負責人的決定通知書後 10 個工作天內, 向校長提</p>	<p>中心 / 部 / 處的主管可徵詢人力資源處及 / 或有關副校長的意見。</p> <p>- 如果投訴是關於其直屬上司, 投訴人可將書面投訴交予系主任或部門 / 中心 / 部 / 處的主管。</p> <p>- 如投訴是關於其所屬的系主任或部門 / 中心 / 部 / 處的主管, 投訴人可視乎情況以書面形式向副校長(學術)或副校長(行政)提出。</p> <p>- 如投訴是關於副校長, 投訴人可以書面形式向校長提出, 校長可諮詢校董會屬下之人事委員會主席(一位校董會的非教職員成員), 成立申訴委員會調查事件, 並作出決定。如投訴是關於校長, 投訴人可以書面形式向人事委員會主席(一位校董會的非教職員成員)提出, 主席會盡可能嘗試以非正式程序解決投訴, 或成立申訴委員會調查事件及作出決定。</p> <p><u>第二階段:</u></p> <p>- 如投訴未能於部門層面解決, 會以書面形式轉交副校長(學術)(如答辯人為教學人員)或副校長(行政)(如答辯人並非教學人員)。</p> <p>- 副校長須確定投訴是否符合申訴程序的定義及適用範圍; 若否, 應將投訴交由適當的負責人員 / 委員會</p>	<p><u>第二階段: 正式投訴</u></p> <p>- 投訴人應向申訴委員會主席投訴。如投訴針對常務副校長或校長, 投訴人應向校董會主席投訴。如投訴由一羣員工提出, 他們應推舉其中一人為發言人。校外人士投訴校內一名或一羣員工性騷擾或違反道德守則的個案, 會交由操守委員會主席審理; 在適當情況下, 會向申訴委員會主席報告。申訴委員會主席收到投訴後, 會在一個月內委任委員會成員。委員會會以投票方式按多數票取向作出決定。申訴委員會完成調查後, 會向校長提交書面報告。</p> <p>針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴:</p> <p>- 有關員工收到有關決定的正式通知後, 可在 21 天內以書面方式提出上訴。校方收到上訴後, 會委任覆核委員會覆核個案, 以投票方式按多數票取向作出決定。</p> <p>以程序不當為理由、針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴:</p> <p><u>第一階段:</u></p> <p>- 人力資源總監和法律顧問一同審議上訴。</p> <p><u>第二階段:</u></p> <p>- 如人力資源總監和法律顧問意見分歧, 校長會委任一</p>	<p>兩個月內, 以書面形式向直屬上司或系主任 / 部門主管提出申訴。如申訴針對系主任 / 部門主管, 可直接向院長(就學院而言)或副校長提出申訴。上司應了解申訴內容, 嘗試在一個月內解決申訴。</p> <p><u>第二階段:</u></p> <p>- 如該員工不滿意解決辦法, 可在收到有關決定的通知後一星期內, 以書面形式逐級向上司的上司、系主任 / 部門主管、院長(就學院而言)及副校長提出上訴。各級管理層應了解申訴內容, 嘗試在一個月內解決申訴。</p> <p><u>第三階段:</u></p> <p>- 如經副校長審理後, 申訴仍未解決, 該員工可以書面形式把申訴交由校長處理。校長會覆核投訴個案, 並請答辯人作出書面或口頭陳述。校長可 (a) 不接受處理申訴(如申訴在有關程序的適用範圍之外, 或內容瑣屑或出於惡意中傷); (b) 把申訴轉交有關學系 / 部門 / 副校長及其辦公室轄下部門(如認為有關部門未有採取適當步驟); (c) 根據申訴的是非曲直及按照公平公正原則, 自行解決申訴; 或 (d) 把申訴轉交聽證委員會正式覆核。校長應在收到投訴後一個月內, 把採</p>	<p>可向副校長提出上訴。副校長會要求投訴人的直屬上司、系主任 / 部門主管、學院院長或任何他認為適當的其他人員提交報告, 載述投訴的性質及為嘗試解決投訴而已經採取的步驟。副校長可 (a) 駁回投訴(如性質輕微或出於惡意); (b) 自行解決投訴; (c) 將投訴轉交適當人士 / 委員會 / 辦事處進一步調查 / 採取行動; 或 (d) 將投訴轉交申訴小組主席處理。副校長會把其決定通知投訴人及答辯人。即使副校長決定採取 (a) 及 (b) 的行動, 投訴人也可要求申訴小組考慮投訴; 申訴小組須按此照辦。</p> <p><u>第三階段:</u></p> <p>- 如果投訴性質輕微或出於惡意, 申訴小組主席可駁回投訴, 否則會成立調查委員會(校務委員會轄下的常務委員會)調查投訴, 並以書面形式通知投訴人及答辯人有關安排、委員會的成員, 以及投訴人和答辯人的權利。完成調查後, 委員會會擬備書面報告, 列明有關事實、結論、決定的理由及建議。投訴人及答辯人均會收到報告, 並可在三星期內提出書面回應。接獲書面回應或三星期期限屆滿後, 委員會會為建議作定</p>

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
	<p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 上訴委員會的成員可包括三至五個成員（包括主席），成員為責任制的講座教授或教授；校長可額外增補一個校外成員（如有需要）。成員一般不會包括曾參與作出有關人事決定的人員。獲委任加入上訴委員會的大學人員，其職級須高於或與上訴人的職級相同。 - 上訴須於收到上訴個案40個工作天內作出決定。有關決定為最終決定。 	<ul style="list-style-type: none"> - 「申訴調解委員會」確定成員人選後，會盡快在兩個月內完成研訊，並在最後會議日期起計10個工作天內向校長提交報告。校長接到報告後，會在七個工作天內就是否接納委員會的建議通知委員會。如不接納委員會的建議，校長可採取第二階段所述的行動。 - 「特別申訴調解委員會」會向校董會主席報告。 - 投訴人和答辯人會在校長作出決定後七個工作天內，獲通知委員會的研訊結果。投訴人和答辯人可預期在書面投訴送交校長當天起計四個月內接到委員會的決定。 <p>[註：在處理申訴 / 投訴的不同階段，投訴人或獲授權處理投訴的人員可提出“調解”；如當事雙方同意，可邀請獨立的第三方（委任校內或校外人士擔任）協助進行調解，作為解決申訴 / 投訴的方法。]</p> <p><u>第四階段：上訴</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 上訴可於獲悉研訊結果後一個月內提出。如答辯人的職級低於副校長，上訴可向校董會屬下「人事管理委員會」主席提出，主席可在接獲上訴後兩星期內成立「上訴委員會」。如答辯人為副校長或校長，上訴可向校董會主席 	<p>(c) 建議根據本程序繼續處理有關申訴。</p> <p>[註： 在第二·一(a)或二·一(b)階段遭駁回的申訴須根據第三階段轉交校長批准或再考慮有關駁回的建議。]</p> <p><u>第二·二階段：調解</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 程序鼓勵投訴人或被投訴人透過校內或校外的調解人員的協助，以解決申訴。 - 申訴統籌員由校長委任，須以持平的身份協調有關人士，有效率及積極地解決申訴。 <p><u>第三階段：校長處理申訴</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如投訴未能於第二·一及 / 或二·二階段解決，投訴人可於第二·一階段(如沒有採用調解程序)或第二·二階段(如有採用調解程序)完成後的10個工作天內，以書面形式向校長提出申訴，校長會考慮轉交申訴予申訴聆訊小組處理。 - 如申訴根據上述第二·一(a)或二·一(b)階段轉交校長，校長或其委託人(如認為適合)須檢視投訴人提供的所有資料，如有需要並可諮詢有關人士。投訴人或被投訴人可能被邀請提交口頭或書面陳述。校長會於收到轉介個案30個工作天內，確認 	<p>出。負責人必須就此向校長呈交一份報告，內容包括搜集所得的資料及意見，以便校長考慮。校長可按情況作出諮詢或聽取意見，並於收到上訴後30個工作天內決定接受、拒絕或更改負責人的決定，並以書面方式告知有關人士。</p> <p><u>第三階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 投訴人或被投訴人可以書面形式向校董會提出上訴，但必須在收到校長的決定通知書後15個工作天內，向校董會提出，並須提供理據和有關證據。校董會主席可指示校董會成立上訴委員會處理上訴。 	<p>處理，以及 / 或徵詢法律意見(如有需要)。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 如投訴符合申訴程序規定之定義或適用範圍，副校長會查詢曾經採用什麼非正式程序嘗試解決該投訴，並通常會在接到個案後一個月內嘗試以非正式程序解決投訴。如有需要，副校長可諮詢或將個案轉交其他副校長。如副校長確定已嘗試循所有非正式途徑解決投訴，可要求答辯人提交書面陳述。副校長可(a)將書面陳述交給有關的系 / 部門 / 中心 / 部 / 處作進一步調查或採取行動；以及 / 或(b)如認為恰當，可把書面陳述交申訴委員會作進一步調查。 - 如答辯人為副校長，校長會盡可能嘗試以非正式程序解決投訴，或諮詢人事委員會主席(一位校董會的非教職員成員)，成立申訴委員會調查事件和作出決定。如答辯人為校長，人事委員會主席(一位校董會的非教職員成員)會盡可能嘗試以非正式程序解決投訴；如認為恰當，可成立申訴委員會調查事件並作出決定。 <p><u>第三階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如副校長沒有將投訴轉交申訴委員會處理，而投訴人對副校長選擇的做法感到不滿，只要有關事宜在申訴委員會的職權範圍內，投訴 	<p>名高層職員領導小組審議上訴。</p>	<p>取的行動通知投訴人及答辯人。投訴人可在收到校長通知後一星期內，要求成立聽證委員會；校長會按此照辦。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 投訴人和答辯人會在最少三星期前獲通知聽證日期。 - 聽證委員可全權決定聽證程序。 - 聽證委員會會在首次聽證會舉行後三個月內，向校長提交書面報告，載述聽證結果及建議。 - 校長可接納全部或部分建議、否決建議或傳召投訴人及答辯人作進一步討論。校長會在收到書面報告後一個月內，以書面形式向投訴人及答辯人發出最後決定。 <p><u>第四階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如該員工不滿意校長的決定，可在收到校長決定的通知後一星期內，向校董會主席提出上訴，並提交理由陳述書。校董會主席會覆檢所有證據，經諮詢人力資源委員會主席後，決定(a)不接受處理個案(如個案內容瑣屑或出於惡意中傷)；(b)否決上訴(如認為支持進行上訴聆訊的表面證據不成立)；(c)委任申訴委員會審理個案；或(d)採取任何其他適當行動。申訴委員會會向校董會主席提交報告， 	<p>案，並向校務委員會報告其決定，以記錄在案。</p>

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
		<p>提出，主席可在接獲上訴後兩星期內成立「上訴委員會」。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 「上訴委員會」會在成立後兩個月內作出決定。 	<p>有關決定(有關決定為院校層面的最終決定),或將個案轉介回第二·一(c)階段。</p> <p><u>第四階段：申訴聆訊小組</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 申訴聆訊小組須於 10 個工作天內成立，並於成立後 20 個工作天內召開第一次會議。整個聆訊過程須於第一次聆訊後的 60 個工作天內完成。 <p><u>第五階段：結果及建議</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 申訴聆訊小組須於最後一次聆訊後計起的 30 個工作天內，就聆訊結果及建議向校長提交書面報告。 - 在收到申訴聆訊小組的報告後，校長須於 15 個工作天內以書面形式通知投訴人及被投訴人有關結果。 <p><u>第六階段：上訴權利</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 就第五階段下的決定，或校長於第三階段下駁回申訴或轉交適當負責機關進一步考慮個案或採取行動的決定，申訴人可以書面形式向校董會的上訴委員會提出上訴。有關上訴須於獲通知有關結果的 15 個工作天內提出。 - 上訴委員會在收到上訴後須於 60 個工作天內作出決定，及於作出決定後的 		<p>人有權將投訴轉交申訴委員會審議。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 申訴委員會會盡快(最好在首次會議日期起計一個月內)完成研訊。申訴委員會以不記名投票方式按多數票取向提出建議。如票數相同，委員會主席可投決定票。 - 委員會完成研訊後，須擬備報告，列明研訊結果、結論及建議，將報告提交校長作出決定(如該委員會是為處理職員(校長或副校長除外)的投訴而成立)。校長通常須在報告提交後一個月內，考慮委員會的報告及建議，決定應採取的行動。 - 對於校長及副校長的投訴，委員會須決定應採取的行動。 - 投訴人及答辯人通常會在申訴委員會作出決定後三個工作天內，接獲委員會秘書交來的書面決定。 <p><u>第四階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如投訴人或答辯人不滿結果，可在獲悉決定當日起計兩星期內，以書面形式提出上訴。上訴裁決機構會覆核個案，研究處理該投訴的程序是否適當，並在接獲上訴後三十天內決定應採取的行動。上訴裁決機構的決定為最終決定。 			<p>載述研訊結果及建議。校董會主席會作出最終決定。</p>

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
			<p>5 個工作天內以書面形式通知上訴人有關決定。</p> <p>- 上訴委員會的決定為最終決定。</p>					
申訴處理 機構成員 組合	<p>- 調查員可決定委任顧問或成立調查委員會，向其提供協助和意見。調查員與人力資源處處長或直屬主管商議後，會決定調查委員會的成員組合。</p> <p>- 紀律委員會成員由校董會轄下人力資源委員會主席委任，成員人數為三至五人。</p> <p>- 如投訴針對教學及相等職級的行政人員或教學職級人員，紀律委員會成員包括以下最少三個組別的人士：(a)副校長、院長或同等職級人員；(b)教務會提名的五名教務會成員其中一名；(c)人力資源委員會主席從教學或行政人員教職員諮詢委員會的提名名單挑選的一名員工代表；以及(d)一名或超過一名校董會非學術界成員(可包括人力資源委員會主席)。</p> <p>- 如投訴針對一般職系人員或基層員工，紀律委員會成員包括以下組別的人士：(a)院長和學系主任 / 部門主管或同等職級人員；(b)管理議會提名的五名教學及相等職級行政人員其中一名；(c)人力資源委員會主席從一般職級或</p>	<p>- 「申訴調解委員會」的成員包括(a)一名由校長委任的副校長或高級人員；(b)一名由校長委任的校董會「人事管理委員會」校外成員；(c)三名由校長從「申訴調解委員會成員名單」(由每個學院 / 部門選舉出來的一至三名員工組成)中挑選並委任的常任成員；以及(d)一名由人事處處長委任的人事處員工，擔任委員會秘書。(在每個新學年開始時，各學院 / 部門會獲邀從屬下員工中選出一至三名代表組成「申訴調解委員會成員名單」校長會從中委任常任成員及候補成員。)</p> <p>- 「特別申訴調解委員會」由校董會「人事管理委員會」主席，以及「人事管理委員會」兩名校外成員組成。</p> <p>- 如投訴針對副校長職級以下人員，「上訴委員會」由一名校董會「人事管理委員會」校外成員(擔任主席)及「人事管理委員會」兩名成員組成，其中一人為校外成員。如投訴針對副校長或校長，「上訴委員會」由一名校董會校外成員(擔任主席)及校董會</p>	<p>申訴聆訊小組 -</p> <p><u>召集人：</u> 副校長 (如申訴針對副校長，由校長委任的高級教學人員 / 行政人員擔任)</p> <p><u>成員：</u> (a) 一個教授級或以上的教學人員[^]； (b) 一個處長級或以上的行政人員[^]； (c) 由召集人委任最多兩個(校內或校外增補成員)。</p> <p><u>秘書：</u> 人力資源處處長或其委託人</p> <p>[[^]註： 人力資源處須備存一份名單，載列 10 名可能被委任為申訴聆訊小組成員的人士，包括五名教學人員及五名行政人員。校長應根據名單以輪流的原則提名六名人士：三個由教學人員名單挑選，另外三個行政人員名單挑選。被選中的人士不能夠與投訴人及被投訴人利益衝突。投訴人及被投訴人會於兩份名單各剔</p>	<p>- 在第一階段負責申訴聆訊的專責小組由三名成員組成：(a)負責人；(b)負責人的上級指派的一名大學僱員；以及(c)人事處從備存以大學僱員組成的準成員名單，輪流指派一名成員，惟該成員不得來自投訴人或被投訴人所屬學系 / 學院 / 部門 / 單位。</p> <p>[註：如有關個案屬香港中文大學條例規程下處理的個案，校董會的非教職員成員會參與該等程序。]</p>	<p><u>申訴委員會</u></p> <p>- 如答辯人為教學人員，申訴委員會由副校長擔任主席，成員包括一名經選舉產生的教職員代表(同時為校董會及屬下人事委員會的成員)，以及三名由副校長(教學)挑選的教學人員(講師級或以上及服務年資最長)。</p> <p>- 如答辯人為非教學人員，申訴委員會由副校長擔任主席，成員包括一名經選舉產生的教職員代表(同時為校董會及屬下人事委員會的成員)，以及三名由副校長(行政)挑選的非教學人員(二級行政主任或以上職級及服務年資最長)。</p> <p>- 如答辯人為校長或副校長，申訴委員會由人事委員會主席(一位校董會非教職員成員)擔任主席，成員包括最少四名由申訴委員會主席委任的人事委員會成員(並非院校員工)。</p> <p><u>上訴裁決機構</u></p> <p>i) 校董會(如投訴是關於校長或副校長)</p> <p>- 包括校長及副校長(答辯人除外)、由行政長官委任的一至三名公職人員、由教務委員會</p>	<p>- 申訴委員會的成員包括(a) 一名主席及一名候補主席(副教授或以上職級，來自不同學院 / 教學單位)，由教務委員會成員以多數票選出；(b) 一名教學人員(副教授或以上職級)，從每個學院或教學單位(主席或候補主席所屬學院或教學單位除外)選舉產生的員工名單中輪流委任；(c) 一名非教學人員，須為第七級(根據二零零四年人力資源管理模式) / 行政主任及同等或以上職級，從每個非教學部門 / 單位選舉產生的員工名單中輪流委任；(d) 從香港理工大學教職員協會提名的六名員工組成的名單中輪流委任的一名成員；以及(e) 主席諮詢其他成員後，從校內或校外增選的一名成員。如投訴人或答辯人反對某人出任成員，會以抽籤方式從該名成員所屬類別的同一名單中選出另一員工代替。</p> <p>(針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴：)</p> <p>- 負責處理教學人員上訴的覆核委員會，由負責監督該部門的大學管理委員會成員擔任主席，成員包括</p>	<p>(向校長提出的上訴)</p> <p>- 聽證委員會由五名教職員組成，(a)由一名副校長擔任主席；成員包括(b)兩名系主任/部門主管，以及(c)兩名系主任/部門主管級以下、助理教授職級或以上或同等職級教職員。(b)及(c)類委員從 24 名由校長、副校長(學術)、副校長(行政)及副校長(研究及發展)提名的人員中挑選。</p> <p>- 在成立聽證委員會時，校長會委任主席，並從上述候選名單中提名八名成員。投訴人及答辯人會分別從(b)及(c)類委員中，各自剔除一人。</p> <p>(向大學校董會提出的上訴)</p> <p>- 申訴委員會由三名屬校外人士的校董會成員組成，其中主席須由校董會人力資源委員會主席擔任。</p>	<p>- 第一階段：直屬上司、系主任 / 部門主管或學院院長</p> <p>- 第二階段：副校長</p> <p>- 第二階段：申訴小組 / 調查委員會</p>

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
	基層員工教職員諮詢委員會的提名名單挑選的一名員工代表。紀律委員會成員的職級不得低於投訴人或答辯人的職級。	兩名校外成員組成。	除一個提名。投訴人及被投訴人剔除同一人，或選擇保留名單內所有人士，校長會於名單進一步剔除名字以成立小組。] 上訴委員會- (a)校董會的三個成員(非大學職員) (b)如有需要可增補其他非大學職員的校董會成員或校外人士		在其成員當中提名並由校董會委任的一至三名人士、三名由全職教務人員及職級或級別相等於全職教務人員的行政人員互選產生的三名成員、不多於十四名由行政長官委任(非公職人員亦非學院僱員)的人士，以及一名由校董會委任的學院全日制學生。 ii) 人事委員會屬下教職員上訴分委會(如投訴是關於其他教職員) - 由人事委員會的副主席(一位校董會非教職員成員)擔任主席，成員包括一名擔任人事委員會成員的校董會非教職員成員、校長，以及最多三名校董會成員(包括一名經選舉產生的教職員代表)。	由校長委任的兩名高級教學人員。 - 負責處理非教學人員上訴的覆核委員會，由負責監督該部門的大學管理委員會成員擔任主席，成員包括由校長委任的兩名高級教學或非教學人員。 (以程序失當為理由、針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴：) - 小組成員包括人力資源總監和法律顧問。		
申訴處理程序適用於個人和/或集體申訴	沒有述明。	員工可以個人或集體名義提出申訴。	如以集體名義提出申訴，有關申訴須關乎該群體的所有人。該群體須委任一名代表作為發言人及在有關程序下代表該群體。	僱員只可以個人身分提出申訴。	可以個人或集體名義提出申訴。	員工可以個人或集體名義提出申訴。	員工可以個人或集體名義提出申訴。	員工可以個人或集體名義提出申訴。
最終上訴	現時的紀律程序：校長。 就人事決定提出的上訴：上訴委員會。	校董會「上訴委員會」。	校董會轄下上訴委員會的決定為最終決定。	大學校董會。	上訴裁決機構：如投訴是關於校長或副校長，上訴裁決機構為校董會；如投訴是關於其他職員，則為教職員上訴分委會(主席由身兼人事委員會副主席的校董會非教職員成員擔任)。	(針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴：) 覆核委員會。 (以程序失當為理由、針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴：) 小組。	校董會主席。	調查委員會。 (調查委員會主席由申訴小組主席(即校務委員會的非學術界成員)擔任，成員可包括校外人士。調查委員會將報告及決定，交給校務委員會，以記錄在案)

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
						(正式上訴-針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴, 以及以程序失當為理由、針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴除外): 申訴委員會。		
投訴人和答辯人的權利	<ul style="list-style-type: none"> - 在調解過程中, 答辯人可由一名員工陪同。 - 答辯人可由一名員工陪同出席紀律委員會聆訊, 除非得到紀律委員會主席批准, 否則該名員工不得於會議上發言。答辯人通常不准派法律代表出席聆訊, 除非得到紀律委員會主席批准。 - 答辯人會得知紀律委員會成員名單, 並有權在五個工作天內就個別成員的任命提出反對。人力資源委員會主席會作最終裁決。 - 答辯人可在十個工作天內向紀律委員會提交書面陳述。 - 答辯人或調查員可向證人提問。 - 答辯人或調查員可傳召證人。 	<ul style="list-style-type: none"> - 如校長決定把投訴轉交「申訴調解委員會」處理, 投訴人及答辯人會在校長作出決定後七個工作天內收到委員會成員名單。 - 投訴人及答辯人可在收到委員會成員名單後七個工作天內, 就名單提出反對。校長考慮反對理由後, 會作出最後決定。 - 答辯人會獲提供投訴人書面陳述的副本。 - 投訴人及答辯人有權到委員會席前應訊; 提交證據; 傳召證人; 以及由一名同為大學員工的朋友陪同應訊。該員工只可以觀察員而非代訟人的身分出席(投訴人及答辯人不准委聘法律代表)。 	<p>投訴人及答辯人有以下權利:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) 受到公平審訊; (b) 提交證據; (c) 傳召一名或多名證人; (d) 可由一名人士陪同出席聆訊/上訴有關程序, 該名人士不包括其法律代表[*]。該名人士於只可以觀察員身分列席, 不能參與聆訊, 代投訴人或答辯人回答或提出問題。 <p>[[*]註: 由於申訴程序旨在公平及有效率地處理申訴, 並非法律程序, 因此當事人於程序的所有階段均不可委聘法律代表。]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 於正式申訴程序的任何階段, 投訴人及答辯人均可要求以調解的方式解決申訴。如得到所有有關人士同意, 調解程序即可啟動。 - 在處理申訴的所有階段, 所有有關人士均可要求人力資源處提供指引及協助。 	<ul style="list-style-type: none"> - 投訴人可在會議上解釋申訴性質。 - 投訴人可由其一名指定的人士陪同出席申訴會議, 但不得由法律代表陪同。如陪同者是職工會幹事, 則須以同事而非職工會代表身分出席會議。陪同者必須在會議前簽署保密承諾書, 並且不能代投訴人發問、回答或澄清問題。不過, 如負責人或專責小組邀請, 陪同者可在會議上向有關各方發言。 - 被投訴人(如適用)應同樣有權詳細陳述其理據。 	<ul style="list-style-type: none"> - 如投訴交由申訴委員會調查, 投訴人和答辯人應獲發書面通知, 並獲提供載述有關程序的文件。 - 申訴委員會如要求投訴人和答辯人出席研訊, 一般應在不少於七個工作天前把日期、時間和地點通知他們。 - 答辯人應獲發投訴人提交的書面陳述副本, 並可在研訊舉行前三個工作天向申訴委員會提交書面陳述。 - 投訴人會獲發答辯人提交的書面陳述副本。 - 雙方應在研訊前最少三個工作天獲得申訴委員會擬議成員組合的書面通知。投訴人和答辯人可就申訴委員會其中一名成員(主席除外)的任命提出異議。主席可酌情決定是否更改委員會的成員組合。 - 投訴人和答辯人有權到委員會席前應訊, 向委員會提交證據和傳召證人。 - 投訴人和答辯人有權由現職同事以觀察員身分陪同, 但該人不得代表投訴人或答辯人發言(不准委派法律代表)。 	<ul style="list-style-type: none"> - 投訴人及答辯人可就申訴委員會成員組合提出反對。 - 投訴人及答辯人可向委員會陳述理據。 - 投訴人及答辯人可帶同一名朋友(必須是員工)出席(但不可有法律代表, 也不可由任職執業律師的朋友陪同)。該名朋友會以觀察員身分出席, 不會參與討論。 - 就有關性騷擾的投訴而言, 投訴人及答辯人可邀請一名朋友(無須是員工)代表他們回答問題(但不可有法律代表, 也不可由任職執業律師的朋友陪同)。 - 委員會從任何一方收集所得的資料, 須公開讓對方評論。 - 委員會的報告須公開予投訴人及答辯人查閱。 - 投訴人及答辯人會獲發個案裁決的書面通知。 <p>(針對人力資源管理事宜的決定提出的上訴:)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 提出上訴的員工有權反對某人出任覆核委員會成員, 有關委員會由校長委任的另一名員工代替。 	<ul style="list-style-type: none"> - 投訴人及答辯人可分別從聽證委員會各類委員中, 各自剔除一人。 - 投訴人及答辯人會獲邀在聽證會舉行前一星期, 提出與申訴個案有關的證據, 以及傳召的證人名單。有關資料文件及證人名單會在聽證會舉行前最少三天提供予另一方。 - 投訴人及答辯人有權到委員會席前應訊; 提交證據; 傳召證人; 以及在他人陪同下在聽證委員會前應訊(但不准委聘法律代表)。 	<ul style="list-style-type: none"> - 投訴人及答辯人有以下權利: 到調查委員會席前應訊; 獲告知個案情況; 收到另一方的書面陳詞; 提出證據; 傳召證人; 以及由一名可代表他們發言的朋友或顧問陪同應訊。 - 投訴人及答辯人可向另一方或另一方的證人提問。

特點	院校							
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大
					<ul style="list-style-type: none"> - 投訴人或答辯人有權拒絕親身到委員會席前應訊(但沒有權要求另一名現職同事以觀察員身分出席委員會研訊)。 - 投訴人或答辯人可盤問對方和證人，並有機會澄清 / 回應 / 確認在調查過程中由對方或任何第三方向申訴委員會提交的任何證據。 			
記錄	校方會備存詳盡記錄；但紀律委員會可向校長建議保存記錄的特定期限。	所有會議記錄和提交的證據(如適用)會存放在人事處。	所有於處理申訴期間預備的資料均屬機密，並會由人力資源處及校長室(校董會及諮議會)根據現行大學政策及有關法定要求備存。	<ul style="list-style-type: none"> - 如以非正式程序解決申訴，負責人及有關各方宜就達成的協議備存書面記錄。 - 在第一階段會面後，負責人會把所作決定以書面形式通知投訴人(及被投訴人(如適用))。負責人會備存正式會議記錄及所有相關文件，副本則送交人事處存檔。 - 在第二階段，載有校長決定的正式書面記錄及所有相關文件，會存放於校長辦公室，副本則送交人事處存檔。 - 在第三階段，填妥的上訴表格及相關文件，會送交校董會秘書及人事處進行上訴登記。校董會秘書會將校董會的決定存檔。 	<ul style="list-style-type: none"> - 如投訴成立，委員會報告會存入被投訴人的機密檔案。如投訴不成立，該報告會另存於主題案卷內。 - 申訴委員會的報告應列為“機密”文件，在整個調查程序(包括上訴程序)完成後，才可讓有關員工以個人身分查閱。校方按要求發放資料之前，會先把任何第三方的姓名隱去。 	<ul style="list-style-type: none"> - 委員會秘書須保存委員會的記錄。 - 人力資源處會備存上訴個案和各項決定的記錄。 	投訴人須以書面方式向直屬上司或系主任 / 部門主管提出有關事宜。如要向更高層提出上訴，必須以書面方式提出。聽證委員會須向校長提交書面報告，述明結果和建議。校長須向投訴人和答辯人發出書面通知，述明最終決定。申訴委員會(如召開)應向校董會主席提交書面報告，述明結果和建議。	校務委員會秘書會備存記錄。
其他	<ul style="list-style-type: none"> - 城大致力根據公平、公正和具效率的原則，改善有關處理員工投訴的程序。 - 城大將會制定一套全面處理投訴機制，以處理不同的投訴。這個機制將由四套獨立而有聯繫的投訴 	無	<p>機密</p> <ul style="list-style-type: none"> - 處理申訴的人員須根據現行大學政策及有關法定要求，盡力確保有關人士的私隱受到保障，以及所有資料及文件應予以保密。 - 所有處理申訴程序的人員應 	<ul style="list-style-type: none"> - 申訴程序訂明，以誠實態度提出申訴者不會因其投訴而遭受迫害或處分，惟惡意投訴或誣告者可能會受紀律程序審查。 - 申訴程序訂明，處理申訴時應遵守保密原則。 	無	無	<p>保密 - 有關各方必須嚴格遵從保密守則。如違反保密守則，會視作嚴重違反專業操守，會受相應懲處。</p> <p>免遭報復 - 提出申訴或擔任證人的員工，應免遭約制、</p>	無

特點	院校								
	城大	浸大	嶺大	中大	教育學院	理大	科大	港大	
<p>處理程序集合而成，包括 (a)有關人事決定的上訴程序;(b)一般與僱傭有關的申訴處理程序(草擬中，有待審批);(c)性騷擾處理程序(有待制定);及(d)紀律程序(有待修改)。</p> <p>- 參考由海外院校的最佳做法和教資會制定的最佳做法指引，上述新的申訴程序會加入以下的主要特點:(i)強調透過非正式程序解決衝突;(ii)任命調解員;(iii)防範報復;(iv)訂明處理申訴的時間;(v)於正式申訴處理程序引入校外人士(如有需要);及 vi)投訴人與答辯人在正式申訴處理程序中有權到委員會席前應訊,提交證據,傳召證人及由院校職員陪同。</p>			<p>遵守保密原則。違反有關規定會被視為嚴重違反專業操守，可受到處分。</p> <p>責任</p> <p>(a)處理申訴的人員，包括申訴統籌員，調解員，申訴聆訊小組或上訴委員會的成員，或決策者不會因為任何行動或決定而須負上個人責任。</p> <p>(b)任何人如出於惡意提出申訴，或提供虛假陳述會被視為嚴重違規行為，會受到紀律處分。</p> <p>(c)所有處理申訴的人員在適當的情況下，須遵守大學的政策及指引，包括載於委員會手冊的《校董會及大學委員會的會議程序指引》，以及《申報利益指引》和《處理個人資料指引》。</p> <p>防止報復</p> <p>- 大學禁止任何人因為透過申訴程序提出申訴，或以任何形式參與申報的過程而遭報復。任何員工不遵從有關條文，會受到紀律處分。</p>					<p>干擾、脅迫或報復。不過，如提出惡意中傷的投訴，可受紀律處分。</p>	

海外大學/機構申訴程序最佳做法摘要

特點	英國的諮詢、調解及仲裁服務部 (ACAS) ¹	大學								
		加拿大 多倫多大學	英國 埃塞克斯大學	英國 索塞克斯大學	英國 華威大學	英國 亞伯丁大學	美國 史丹福大學	美國 密蘇里大學系統	美國 寶夕凡尼亞大學	澳洲 墨爾本大學
定義 / 範圍	申訴指僱員向僱主提出的關注、問題或投訴。	申訴指僱員與大學之間因大學的機要人員政策的釋義、應用或執行，或指稱違反該等政策的投訴或爭議，而有關僱員是按這些政策涵蓋的條款和條件聘用，並已完成試用期。如員工正根據其他校內或校外機制提出投訴或申訴，申訴程序不適用於該員工。	申訴涉及教學人員的聘用或受僱事宜，並關乎影響員工個人的事宜或他們與其他員工的關係的事宜。	申訴程序不適用於處理 (a) 與法定薪金扣減有關的事宜；(b) 針對工作評估、賞金、工作能力評核程序、紀律處分及實際解僱或威脅終止僱用提出的上訴；(c) 謀求改變與認可職工會所訂協議的任何事宜；(d) 根據告密程序所提出的指控；以及(e) 在大學職責或控制範圍以外的事宜。	申訴指教學人員提出有關其聘用或受僱並關乎以下事宜的投訴：(a) 影響他們個人的事宜；或(b) 影響他們與大學其他員工的私人關係的事宜。	申訴程序適用於教學人員及教學相關人員提出有關其受僱或聘用並關乎以下事宜的申訴：(a) 影響他們個人的事宜；(b) 影響他們與大學其他員工的關係的事宜；或(c) 其他沒有明文規定的事宜。	申訴指向大學行政人員提交，就某項由一人或多人以公職身分作出的決定的書面投訴，該決定對申訴人個人作為專業學術人員造成直接或負面的影響。申訴不包括以政策不公平或不理想為理由，就大學普遍推行的政策所表示的不滿。	申訴指僱員就僱傭關係任何方面提出的投訴，但不包括按表現增薪、工作表現評估或職位重編的投訴，除非這些投訴涉及受禁的歧視行為或其他不合法行為的指控。	申訴指關於大學政策、做法或程序的實行而尚未解決的事宜，包括紀律行動、非自願終止合約、指稱受到歧視。申訴政策不適用於關於以下事宜的投訴：工作表現評核、彈性工作方案的決定、裁員、架構重組、統屬關係改變及 / 或重新調配人手或調離工作單位。如投訴人指稱補償和職位分類觸犯聯邦、州或地方的平等機會	申訴指僱員針對某些作為，例如職位重編或大學施政失誤所提出的投訴(包括未有或拒絕作出這些作為)，該些作為與其受僱於該校有關。

¹ 諮詢、調解及仲裁服務部雖然主要由英國政府商業創新和技能部資助，但並非政府部門，並由獨立的委員會負責管理。該部旨在促進僱傭關係，從而提高組織效率，改善工作生活。任何人或組織不會因沒有依循諮詢、調解及仲裁服務部有關紀律和申訴的法定《實務守則》而被起訴。不過，僱傭審裁處在審理相關個案時，會考慮有關方面有沒有遵從該《守則》。

特點	英國的諮詢、調解及仲裁服務部 (ACAS) ¹	大學								
		加拿大 多倫多大學	英國 埃塞克斯大學	英國 索塞克斯大學	英國 華威大學	英國 亞伯丁大學	美國 史丹福大學	美國 密蘇里大學系統	美國 賓夕凡尼亞大學	澳洲 墨爾本大學
									或勞工法，有關申訴才會受理。屬這些性質的其他投訴會以行政方法處理。	
申訴處理程序	<p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 非正式向直屬主管提出申訴。 <p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如申訴未能以非正式程序解決，僱員應在合理時間內以書面形式向管理人員（並非申訴所針對的人）正式提出有關事宜。 <p><u>第三階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如僱員認為申訴並未完滿解決，應提出上訴。上訴應在合理時間內公正處理，並盡可能由不 	<p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如投訴人的申訴未能通過非正式討論解決，投訴人可在 20 個工作天內提出正式書面申訴。投訴人的直屬上司會在收到書面申訴後 10 個工作天內，會見投訴人，並在會面後七個工作天內給予投訴人書面回覆。 <p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 投訴人可在收到第一階段回覆後七 	<p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 投訴人如已用盡所屬學院、學系或其他相關部門內其他補救方法，可向所屬學院、學系或其他相關部門的主管提出申訴。 <p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 以書面形式向校長申請。校長如認為投訴性質輕微或不成立，決定駁回投訴，須通知校董會。校長也可決定應否以非正式程序處理投 	<p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 投訴人與主管非正式討論後，如認為仍不足以解決問題，可向主管提交詳盡的書面申訴。書面申訴副本應送交相關的人事主任。投訴人和主管一般在 10 個工作天內舉行會議。主管會盡可能在會議結束時把決定告知投訴人，並在會後五個工作天內以書面形式確認該決 	<p>投訴人可向校長投訴。如校長不以非正式程序處理投訴，或不可能以和解方式處理，投訴會交由校董會委任的申訴委員會處理。在切實可行的情況下，委員會會在 28 天內就申訴進行聆訊，並會訂定聆訊程序，以求盡快處理有關事宜。委員會如相信申訴毫無根據，會駁回申訴。委員會也會通知校董會申訴是否成立，並會建議補救方</p>	<p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 向學院 / 行政組主管提出申訴，如申訴涉及他們，則向書院院長 / 秘書長提出。 <p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 投訴人可向校長提出申訴。校長可即時駁回個案（如認為個案性質輕微或不成立）、改以其他程序處理個案、以非正式程序處理個案，或把個案交由校董會批准成立的申訴委員會處 	<p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 提出申訴： <ol style="list-style-type: none"> 1. 行政單位或學系的決定引起的申訴，須向學院院長提出。 2. 院長的決定引起的申訴，須向教務長提出。 3. 教務長的決定引起的申訴，須向校長提出。 4. 校長的決定引起的申訴，須向校長提出。校長須就申訴 	<p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如投訴人與直屬上司口頭討論後未能解決問題，投訴人可在申訴所指的行為發生當日起計 10 天內提出申訴，以書面形式向上司、系主任 / 部門主管或大學指定的代表呈交案情，副本送交校園申訴代表。負責人員須在收到申訴後 10 天內，以書面形式把決定告知投訴人。對於 	<p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 校方鼓勵員工透過大學的“工作場所問題解決計劃”解決申訴事宜。 <p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 如投訴人沒有嘗試先行透過“工作場所問題解決計劃”解決申訴事宜，須在引發申訴的事件發生後 30 個工作天內，提交填妥的申訴表格。投訴人須在最後一次嘗試透過“工作場所問題解決計 	<p><u>第一階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 職員須與上司或作出決定的人員討論有關申訴。如申訴與上司有關，可與上司的上司討論。上司或作出決定的人員會在切實可行的情況下，盡快解釋決定的理由。 <p><u>第二階段：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 申訴人可正式向校長申請覆核有關決定。申請須以書面形式提出，並概述尋求覆核的理由和

特點	英國的諮詢、調解及仲裁服務部 (ACAS) ¹	大學								
		加拿大 多倫多大學	英國 埃塞克斯大學	英國 索塞克斯大學	英國 華威大學	英國 亞伯丁大學	美國 史丹福大學	美國 密蘇里大學系統	美國 賓夕凡尼亞大學	澳洲 墨爾本大學
	曾涉及該個案的管理人員處理。	門主管提出申訴。部門主管會在收到書面申訴後 10 個工作天內，會見有關各方，並在會面後七個工作天內給予投訴人書面回覆。 <u>第三階段：</u> - 投訴人可在收到上文第二階段的回覆後七天內，向分校校長 / 學院院長 / 學部主管提出申訴。分校校長 / 學院院長 / 學部主管會在收到書面申訴後 10 個工作天內，會見有關各方。有關各方可建議在不具約	訴。若否，校長可把投訴轉交由校董會委任的申訴委員會處理。委員會會通知校董會申訴是否成立，並建議補救方法。	定。 <u>第二階段：</u> - 投訴人收到第一階段的決定後，可在五個工作天內向次高級的管理人員提出申訴。該名人員會在 10 個工作天內安排與投訴人和答辯人舉行會議。該名人員會盡可能在會議結束時把決定告知投訴人，並在會後五個工作天內以書面形式確認該決定。 <u>第三階段：</u> - 投訴人收到第二階段的決定後，可在 10 個工作天內向相關的人事主	法。	理。申訴委員會會把研訊結果經校長通知校董會，並建議補救方法。	作出裁定，而該項裁定即屬最終裁定。校長的決定及所持理由，須以書面形式交予申訴人。 - 投訴人應提交投訴書。投訴書應述明申訴針對的決定，以及反對該決定的所有理由。投訴人亦應說明他曾嘗試以非正式程序解決爭議。 - 處理投訴的人員可嘗試以非正式程序處理有關事宜，或以他認為合適的任何方式處理申訴。	受禁歧視行為的指控，僱員可在 180 天內提出申訴。 <u>第二階段：</u> - 如投訴人不滿第一階段的申訴結果，投訴人或其代表須在五天內向校園申訴代表提出上訴。校園申訴代表須在覆核個案當日起計五天內，以書面形式給予回覆。 <u>第三階段：</u> - 如投訴人不滿第二階段的上訴結果，投訴人或其代表須在五天內向大學申訴代表提出上訴。大學申	劃”解決申訴事宜後十個工作天內，提交填妥的申訴表格。如投訴人被解僱，須在收到解僱通知後 10 個工作天內提交申訴表格。 - 申訴會由申訴小組審理。申訴小組須在聆訊結束後五個工作天內向校長提交書面建議，提出解決方法。校長收到申訴小組提交的建議後，會在 10 個工作天內向投訴人和答辯人發出書面通知，述明最終決定。	總結嘗試以非正式程序解決問題的過程。校長會決定合適的覆核方法，以期迅速、公正及公平地解決問題。校長可酌情決定從具有相關解決爭議技巧及專長的一批人選中，委任其中一人覆核申訴事宜，但如該申訴涉及僱傭關係，或申訴人要求由該批人選中某人覆核有關事宜，則另作別論。在完成覆核後，覆核人員會向校長提交書面報告。

特點	英國的諮詢、調解及仲裁服務部 (ACAS) ¹	大學								
		加拿大 多倫多大學	英國 埃塞克斯大學	英國 索塞克斯大學	英國 華威大學	英國 亞伯丁大學	美國 史丹福大學	美國 密蘇里大學系統	美國 賓夕凡尼亞大學	澳洲 墨爾本大學
		<p>束力和無損任何一方權益的原則下，以調解方式處理申訴。調解人員從預先編訂的調解人員名單中挑選。調解人員會在有關各方同意的時限內，會見有關各方，以調解方式解決爭議。</p> <p>- 如不選擇或未能以調解方式解決爭議，分校校長 / 學院院長 / 學部主管會在會見有關各方後或調解期完結後七個工作天內提供書面回覆。</p> <p><u>第四階段：</u></p> <p>- 投訴人可在</p>		<p>任提出申訴。人事主任會安排召開申訴小組會議審理申訴。投訴人會在申訴小組會議後10個工作天內獲發聆訊結果的書面通知。</p>			<p>該人員可把申訴轉交任何人審理。該人 / 該等人士審理個案後，須按指示向上述人員匯報。該人員也可把申訴發回下級行政單位再行審理。審理申訴的人員須就申訴事宜作出裁定，並以書面形式把裁定通知投訴人。</p> <p><u>第二階段：</u></p> <p>- 就提交院長並由院長作出決定的申訴而言，如須上訴，應以書面形式向教務長提出。</p> <p>- 就教務長作出決定的申訴而言，如</p>	<p>訴代表須在覆核個案當日起計五天內，以書面形式給予回覆。</p> <p><u>第四階段：</u></p> <p>- 如投訴人不滿第三階段的上訴結果，投訴人或其代表須在五天內向申訴委員會提出上訴。申訴委員會的三名成員當中如有兩名成員同意，便可作出決定。</p> <p><u>第五階段：</u></p> <p>- 如投訴人或大學申訴代表不滿第四階段的上訴結果，可在五天內經校長向管理委員會提交上訴通知書。</p>	<p>- 校長收到覆核人員的報告後，會充分考慮該人員的建議，然後可認同引起投訴的決定、更改引起投訴的決定，或撤銷該決定並以新的決定取代。申訴人及其上司或作出該決定的人員均會獲悉校長的決定。</p>	

特點	英國的諮詢、調解及仲裁服務部 (ACAS) ¹	大學									
		加拿大 多倫多大學	英國 埃塞克斯大學	英國 索塞克斯大學	英國 華威大學	英國 亞伯丁大學	美國 史丹福大學	美國 密蘇里大學系統	美國 賓夕凡尼亞大學	澳洲 墨爾本大學	
		收到分校校長 / 學院院長 / 學部主管回覆後七個工作天內，向副校長提出申訴。副校長會在收到書面申訴後 15 個工作天內，會見有關各方，並在會面後七個工作天內給予投訴人書面回覆。						須上訴，應以書面形式向校長提出。向校長提出的申訴或上訴，不設上訴機制。 處理投訴的人員可嘗試以非正式程序解決有關事宜，或以他認為合適的任何方式處理申訴。該人員可把申訴轉交任何人審理。該人 / 該等人士審理個案後，須按指示向上述人員匯報。該人員也可把申訴發回下級行政單位再行審理。審理申訴的人員須就申訴事宜	管理委員會須覆核有關記錄。		

特點	英國的諮詢、調解及仲裁服務部 (ACAS) ¹	大學								
		加拿大 多倫多大學	英國 埃塞克斯大學	英國 索塞克斯大學	英國 華威大學	英國 亞伯丁大學	美國 史丹福大學	美國 密蘇里大學系統	美國 賓夕凡尼亞大學	澳洲 墨爾本大學
							作出裁定，並以書面形式把裁定通知投訴人。在審理申訴時，教務長或校長應考慮是否有適當的事實準則及程序，以及所作決定是否合理。			
申訴處理機構成員組合	不適用。僱主和僱員可考慮委託(外間或內部)獨立第三方協助解決問題。	不詳。	申訴委員會的成員包括一名主席、一名校董會校外成員，以及一名由教務會提名的教學人員。	申訴小組由校長委任的三名高級管理人員組成(一名擔任主席、兩名擔任成員)，他們應不會涉及有關的申訴事宜。	申訴委員會由校董會委任，成員包括一名主席、一名校董會校外成員，以及一名由教務會提名的教學人員。	申訴委員會的成員包括一名召集人、一名校董會校外成員和一名由教務會提名的教學人員。	不詳。	申訴委員會有三名成員，一名由投訴人或其代表指定，另一名由大學通過大學申訴代表委任，第三名則由上述兩名成員挑選。如雙方同意，第三名成員可從經雙方核准的人選名單中挑選。不然，第三名成員可從聯邦仲裁與調解局提供、大學人力	申訴小組成員，從自願加入申訴小組的人士、大學正規或退休職員、或已完成訓練課程的教學人員名單中挑選。 挑選成員的程序展開前，與申訴事宜的部門 / 學系 / 學院有關連的人員，會從人選名單中	該批具有相關解決爭議技巧及專長的人士在大學員工裏面揀選，由校長在諮詢職員協商委員會主席後確認。

特點	英國的諮詢、調解及仲裁服務部 (ACAS) ¹	大學								
		加拿大 多倫多大學	英國 埃塞克斯大學	英國 索塞克斯大學	英國 華威大學	英國 亞伯丁大學	美國 史丹福大學	美國 密蘇里大學系統	美國 賓夕凡尼亞大學	澳洲 墨爾本大學
								資源處備存的成員名單中挑選。	剔除。投訴人和答辯人從餘下的人選中各自挑選六人，並排列優次。在每一方的六人名單中，首兩名能夠出任成員的人士會組成申訴小組，餘下四名人士會選出聆訊的主席和候補主席。	
申訴程序適用於個人和 / 或集體申訴	個人。由認可職工會的代表或其他適當的工作場所代表兩名或以上僱員提出的申訴，應按有關機構的集體申訴程序處理。	僱員只可以個人名義提出申訴。	不詳。	員工可以個人名義提出申訴。集體申訴可根據大學與認可職工會訂立的程序協議所訂的程序處理。	不詳。	員工可以個人或集體名義提出申訴。	不詳。	不詳。	不詳。	員工可以個人名義提出申訴。如一羣員工指稱大學政策的實施有欠公允，因此受到影響，可集體申請覆核。
最終上訴	不適用。在大型機構，容許員工向更高層管理人員(例	副校長或其指派人員。	申訴委員會。	申訴小組。	申訴委員會。	申訴委員會。	校長。	管理委員會。	校長或校長指定的人員(由申訴小組建議)。	校長。

特點	英國的諮詢、調解及仲裁服務部 (ACAS) ¹	大學								
		加拿大 多倫多大學	英國 埃塞克斯大學	英國 索塞克斯大學	英國 華威大學	英國 亞伯丁大學	美國 史丹福大學	美國 密蘇里大學系統	美國 賓夕凡尼亞大學	澳洲 墨爾本大學
	如董事)再提出上訴,是良好做法。									
投訴人和答辯人的權利	如召開申訴會議,處理有關僱主對僱員責任的投訴(例如僱主不履行僱傭合約),僱員有法定權利由另一人陪同出席。應讓僱員解釋申訴內容,以及他們認為應如何解決有關投訴。	- 投訴人有權由一名多倫多大學同事或一名朋友陪同應訊。 - 如員工正根據其他校內或校外機制提出申訴,便不能引用申訴程序。	投訴人及答辯人有權在聆訊中陳詞,並有權由一名朋友或代表陪同應訊。	投訴人可由一名同事或職工會代表陪同出席聆訊,有權提交證據,以及有權就申訴陳詞。	投訴人有權親自向申訴委員會陳述理據,並有權由一名朋友或代表陪同應訊。	投訴人和答辯人有權陳詞、有權由一名朋友或代表陪同出席聆訊、有權傳召證人。	投訴人有權由一名史丹福大學教授團成員或教學人員陪同出席聆訊。	不詳。	投訴人和答辯人可由一名僱員代表(須為正規或退休教員或職員)協助。答辯人的僱員代表,一律須經答辯一方所屬學系/部門的主管批准。	在第一階段,投訴人可由一名人士協助,但該人不得為執業大律師或律師。
記錄	應備存書面記錄。	如調解奏效,分校校長/學院院長/學部主管會把解決辦法記錄在案,在七個工作天內向投訴人提供記錄副本。	不詳。	人事部主任(或指定人員)會紀錄所有申訴會議的內容。	不詳。	不詳。	不詳。	申訴委員會須備存完整記錄。作出決定後,整套記錄須交予大學校長辦公室存檔。	不詳。	如投訴在第一階段已經解決,投訴人和上司/作出決定的人員須保存所達成協議的適當記錄。
其他	無	無	無	程序規定必須備存統計數據。程序具體訂明有關保障員工	無	投訴人如已用盡校內的申訴程序,可要求蘇格蘭公共服務申訴專員	無	無	任何人如向依申訴程序提出申訴的員工報復,即違反大學政策,會遭	員工可向以下機構提出申訴: - 如涉及大學內部行政決

特點	英國的諮詢、調解及仲裁服務部 (ACAS) ¹	大學									
		加拿大 多倫多大學	英國 埃塞克斯大學	英國 索塞克斯大學	英國 華威大學	英國 亞伯丁大學	美國 史丹福大學	美國 密蘇里大學系統	美國 賓夕凡尼亞大學	澳洲 墨爾本大學	
				不受報復的規定。員工不應因提出申訴而得到較其他員工差的待遇，這是員工的權利。		(專員)獨立覆檢個案，但專員不能處理任免、薪酬、紀律、離職金或其他個人事宜。是否接納專員的裁決和建議補救措施，由大學諮詢會決定。				到適當的紀律處分，最嚴重可被終止聘用。	定，可向申訴專員(維多利亞省)提出。根據《2000年告發者法令》，員工也可以匿名方式告發涉嫌犯罪或嚴重違規的大學人員。 - 人權及平等機會委員會(適用於有關在受僱於大學期間遭違法歧視或被性騷擾的指控)； - 平等機會委員會(維多利亞省)(適用於有關在受僱於大學期間遭違法歧視或被性騷擾的指控)；以及 - 澳洲工業關係委員會

特點	英國的諮詢、調解及仲裁服務部 (ACAS) ¹	大學								
		加拿大多倫多大學	英國埃塞克斯大學	英國索塞克斯大學	英國華威大學	英國亞伯丁大學	美國史丹福大學	美國密蘇里大學系統	美國賓夕凡尼亞大學	澳洲墨爾本大學
										(如被不公平解僱以及與違反裁決和協議有關的指控)。

資料來源：

- 諮詢、調解及仲裁服務部 <http://www.acas.org.uk/CHttpHandler.ashx?id=1047>
- 加拿大多倫多大學 <http://www.governingcouncil.utoronto.ca/policies/confid.htm>
- 英國埃塞克斯大學 <http://www.essex.ac.uk/academic/docs/cal/ordinances.shtm#41>
- 英國索塞克斯大學 http://www.sussex.ac.uk/humanresources/documents/griev_proc.pdf
- 英國華威大學 <http://www2.warwick.ac.uk/services/gov/calendar/ordinances/grievance/>
- 英國亞伯丁大學 <http://www.abdn.ac.uk/hr/uploads/files/grievance%20procedures%20academic-academic%20related%20.pdf>
- 美國史丹福大學 <http://facultyhandbook.stanford.edu/ch8.html>
- 美國密蘇里大學系統 <http://www.umssystem.edu/ums/departments/hr/manual/502.shtml>
- 美國賓夕凡尼亞大學 <http://www.hr.upenn.edu/policy/Policies/620.aspx> and <http://www.hr.upenn.edu/staffrelations/resolution/manual.aspx>
- 澳洲墨爾本大學 <http://policy.unimelb.edu.au/UOM0109#section-4> and <http://www.unimelb.edu.au/Council/minutes/Attachments/appg0903.pdf>

教資會秘書處選定的十所海外大學／機構的申訴程序主要特點

以及與教資會資助院校採用的申訴程序比較

I. 申訴的定義

在海外大學／機構採用的程序中，“申訴”一詞的定義主要關於僱傭關係，儘管不同大學／機構的詳細定義略有差異。亞伯丁大學採用的定義如下：

“本程序所適用的申訴，指教學人員及教學相關人員提出有關其受僱或聘用並關乎以下事宜的申訴：

- 影響他們個人的事宜。
- 影響他們與大學其他員工的私人往來或關係的事宜。
- 在其他地方沒有明文規定的事宜。

如某項申訴針對某人提出(並非針對以管理人員身分行事的大學代表所作的決定)，答辯人在本程序所有階段享有的權利，均與申訴人所享有的相若，包括有權委任代表。”

2. 史丹福大學採用的定義，具體提及申訴人的專業學術人員身分，內容如下：

- 申訴指申訴人就某項由一人或多人以公職身分作出的決定，向大學行政人員提交的書面投訴，該決定對申訴人個人作為專業學術人員造成直接或負面的影響。

程序不適用於以“不公平”或“不值得建議”為由，而對大學的一般政策所表達的不滿。

3. 索塞克斯大學的申訴程序不適用於處理(a)與法定扣減薪金有關的事宜；(b)針對工作評估、賞金、工作能力評核程序、紀律處分及實際解僱或威脅終止僱用提出的上訴；(c)謀求改變與認可職工會所訂協議的任何事宜；(d)根據處理告密程序提出的指控；以及(e)在大學職責或控制範圍以外的事宜。這些事宜根據其他明文規定的程序處理。

4. 除了索塞克斯大學以外，有些大學的申訴程序亦訂明不適用於某些事宜，例如：

- 如申訴人指稱補償和職位編排觸犯聯邦、州或地方的平等機會或勞工法，有關申訴才會受理(賓夕凡尼亞大學)。
- 申訴指僱員就僱傭關係任何方面提出的投訴，但不包括有關按表現增薪、工作表現評估和職位重編的投訴，除非這些投訴涉及受禁的歧視行為或其他不合法行為的指控(密蘇里大學系統)。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

5. 教資會資助院校對“申訴”一詞的定義，與海外院校相若。六所教資會資助院校(浸大、中大、嶺大、教院、理大和科大)指明申訴須關乎僱傭關係，而港大在這方面則沒有明文規定。浸大、教院、理大和科大均指明，申訴事宜可包括員工之間的關係，即某員工或某羣員工對其他員工的投訴。城大的申訴程序沒有述明申訴的定義。

6. 與海外大學/機構一樣，有些教資會資助院校(包括浸大、中大、嶺大、教院、理大、科大和港大)的申訴程序訂明不適用於某些事宜，例如對院校政策不滿；涉及貪污或犯罪行為的指控；以及不同意某項判斷或評估結果，除非有關人員在作出該項判斷時程序出錯。

II. 着重以非正式程序解決糾紛

7. 十所海外大學／機構中，大多數的申訴程序訂明投訴人依正式程序提出申訴前，必須盡其所能，設法以非正式程序解決問題。投訴人應先向直屬上司投訴。如未能解決問題，投訴人可向較高層的管理人員求助，以非正式程序解決申訴事宜。過早按正式程序處理申訴，或會減低前線管理人員嘗試以非正式程序處理申訴的意欲，也會助長員工把問題轉交正式機制處理的風氣。由於調查申訴個案需時，這樣做或會令糾紛遲遲未能平息。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

8. 七所本地院校(浸大、中大、嶺大、教院、科大、理大和港大)鼓勵員工如有申訴，應向上司提出，並嘗試以非正式程序解決問題。至於城大，則沒有指明是否以非正式程序處理申訴。

III. 調解人員的角色

9. 多倫多大學的申訴程序訂明，如系主任或其指派人員未能解決申訴事宜，分校校長／學院院長／學部主管或投訴人可建議在不具約束力和無損任何一方權益的原則下，委任調解人員處理申訴，作為將個案提交副校長處理以外的另一途徑。調解人員從預先編訂的調解人員名單中挑選。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

10. 中大、嶺大、浸大及城大的程序現時明文載述委任調解人員的安排。調解人員(例如職級較投訴人及答辯人高的人員，該人員須獨立行事，並可能曾接受調解訓練)可參與處理員工申訴。港大表示，該校的程序並不禁止以調解方式解決爭議。其餘三所院校表示會考慮參考海外經驗，增訂委任調解人員的安排，作為處理申訴的方法之一。

V. 由其他人陪同出席聆訊的權利

11. 大部分程序容許投訴人和答辯人由其他人陪同出席聆訊。陪同者可以是投訴人或答辯人的朋友，但有些院校的程序規定，陪同者須為職工會幹事、院校現職員工或退休員工。大部分申訴程序訂明，由於申訴程序並非法律程序，因此當事人由其他人陪同出席聆訊的權利，不包括由法律代表或執業律師陪同出席聆訊。

12. 在不同大學/機構，陪同者擔當的角色各異。有些院校規定，陪同者只可以觀察員身分列席，不能參與聆訊，代投訴人或答辯人回答問題。有些程序則容許陪同者代投訴人或答辯人發言。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

13. 所有院校都容許投訴人及／或答辯人由其他人陪同出席聆訊。在城大、浸大、教院、科大和理大五所院校，陪同投訴人／答辯人出席聆訊的人，須為院校員工；港大則容許投訴人／答辯人由朋友或顧問陪同出席聆訊。中大及嶺大沒有指明陪同者應為同事或朋友。浸大、中大、嶺大、教院、科大和理大的程序訂明，由其他人陪同出席聆訊的權利，不包括由法律代表或執業律師陪同出席聆訊，但港大在這方面則沒有明文規定。城大容許當事人由法律代表陪同，但須先獲紀律委員會主席批准。

V. 在會議上提出證據的權利

14. 如由申訴委員會主持聆訊，大部分申訴程序均訂明投訴人和答辯人有權出席聆訊和提交證據、傳召證人，以及向委員會陳述理據。投訴人和答辯人有權事先向委員會提交書面陳述。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

15. 所有院校的申訴程序都訂明提交證據的權利，投訴人或答辯人可於聆訊前向申訴委員會提交書面陳述。此外，在城大、教院和港大，投訴人或答辯人可向對方證人提問。

VI. 備存書面記錄

16. 教資會研究的海外大學/機構中，大部分在申訴程序內訂明，在上訴的每個階段，申訴人或答辯人都會收到書面文件，載列該階段的決定。院校會備存申訴的詳盡書面記錄。某些院校會向申訴人及答辯人提供記錄副本。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

17. 城大、浸大、中大、嶺大、教院、理大及港大的申訴程序訂明，院校會備存申訴的詳盡書面記錄。至於科大，雖然申訴／上訴委員會須向校董會主席提交書面報告，述明聆訊結果及建議，但程序沒有訂明須備存書面記錄。

VII. 訂明解決糾紛的時限

18. 處理申訴個案的每個階段都設有時限。大部分大學/機構規定，主管須在指定時限內回應投訴人的申訴。就多倫多大學而言，該時限為七至十個工作天。在索塞克斯大學，主管須在五至十天內以書面把決定通知投訴人。在密蘇里州大學系統，主管須在收到申訴後十天內把決定通知投訴人。投訴人如欲上訴，須在指定時限內提出。此外，院校如接獲有關要求，會在既定時限內安排申訴委員會召開聆訊。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

19. 六所院校(城大、浸大、中大、教院、科大和港大)規定，處理申訴的組織須在既定時限內回應投訴人的申訴。不過，本地院校設定的時間較海外院校的長，而且並非每個階段都設有時限。嶺大已就處理申訴的每個階段訂明時限。理大則沒有指定任何時限。

VIII. 機密

20. 大部分程序都強調申訴及處理申訴的程序，包括文件記錄，均須保密。收集所得有關員工的一切資料，須絕對保密，不可向其他人透露。向員工索取資料時，應向員工聲明會把有關資料保密。有關員工應有權查閱個人資料。

教資會秘書處就本地院校相關申訴程序的觀察

21. 所有教資會資助院校的程序都強調有關資料必須保密。

IX. 防範報復

22. 值得注意的是，賓夕凡尼亞大學的申訴程序訂明，須保護投訴人免遭報復。任何人如向依申訴處理程序提出申訴的員工報復，即違反大學政策，並會遭到適當的紀律處分，最嚴重可被終止聘用。任何員工如相信自己因為依申訴處理程序提出申訴而遭受報復或不公平對待，可向人力資源／員工及勞資關係部或另一個大學資源辦事處舉報。

23. 除了賓夕凡尼亞大學外，索塞克斯大學也在申訴程序內明文規定，須保護投訴人免遭報復。員工不應因提出申訴而得到較其他職員差的待遇，這是每名員工的權利。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

24. 中大、嶺大、浸大及科大的程序現時訂有防範報復的措施。港大的程序雖然沒有訂明防範報復的條文，但明文規定副校長在審閱建議終止投訴人合約的投訴報告時，須考慮建議解僱是否報復手段。

X. 其他機構提供的解決糾紛資源

25. 就密蘇里州大學系統而言，如僱員決定成立申訴委員會(包括一名由大學委任的成員、一名由僱員代表指定的成員，以及由該兩名成員其中一人從名單中挑選和建議，並獲雙方同意的第三名成員)，第

三名成員可從聯邦仲裁與調解局採用、大學人力資源處備存的委員會成員名單中挑選。

26. 賓夕凡尼亞大學設有一項特別的計劃，讓員工與管理人員和同事一同解決工作上的問題。這項計劃名為“工作場所問題解決計劃”，為員工提供不同途徑，在出現糾紛初期解決問題。可供選擇的途徑包括：

(i) 大學資源部門協商／協調會議：

由大學的資源辦事處派出訓練有素的專業人員與員工的主管、同事或其他部門管理層商議，藉此協助員工處理／解決問題。此外，資源辦事處可安排當事人舉行會議，從中協調，協助員工解決問題。

(ii) 調解：

員工、其上司或同事均可主動提出調解。大學調解計劃有一批訓練有素的調解人員，校方會從中派出兩名自願參與的調解人員一同調解爭議。調解人員會幫助當事人確定問題所在，互相表達利益關係，以及探討解決問題的方案。

不過，值得注意的是，賓夕凡尼亞大學規模較大，而且資源充足。因此，在解決糾紛和調解爭議方面，該校可以較本地院校投放更多資源。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

27. 教資會資助院校的申訴程序，沒有訂明可利用其他機構提供的資源。

XI. 校外人士參與申訴委員會

28. 大部分大學/機構的申訴程序訂明，申訴或上訴個案須由一個委員會審議。程序訂明不同委員會處理不同階段的上訴個案，秘書處在這方面編製的資料未必清晰齊全。不同大學/機構的申訴委員會成員組合各異。某些申訴委員會有部分成員並非院校僱員。以埃塞克斯大學為例，校長可把申訴轉交由校董會委任的申訴委員會處理。該委員會的成員包括一名主席、一名校董會校外成員，以及一名由教務會提名的教學人員。華威大學也有類似安排。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

29. 不同院校就校外人士參與申訴委員會（負責處理最終上訴之前各階段的申訴個案）的安排各有不同。就城大、浸大、嶺大、教院、科大及港大而言，如投訴針對某職級的員工或投訴本身屬於某些類別，在申訴處理機制某個或多個階段，處理申訴的委員會成員包括校董會的校外成員。在理大，相關委員會其中一名成員，可從校內或校外增選。在中大，如有關個案屬香港中文大學條例規程下處理的個案，校董會的校外成員會參與處理申訴。

XII. 最終上訴

30. 大多數海外大學/機構的申訴程序訂明，最終上訴個案由校董會轄下的委員會／小組處理。某些程序下的委員會由大學教務會提名的員工組成。至於上訴終審委員會／小組是否包括校外成員，則沒有明文規定。密蘇里大學系統是唯一一所大學指明最終上訴個案須交由董事會處理。在多倫多大學和史丹福大學，最終上訴個案由副校長或校長處理。

教資會秘書處對本地院校相關申訴程序的觀察

31. 六所院校(中大、浸大、嶺大、教院、科大及港大)的上訴終審機關，有校董會全體人員、校董會主席及／或個別成員會參與。在這六所院校中，浸大、嶺大、教院及港大的上訴終審機關是一個委員會／

小組，而這些委員會／小組的成員包括校董會的校外成員。在科大，最終上訴個案由校董會主席處理；在中大則由校董會處理(校董會會聽取上訴委員會的意見，該委員會的成員可包括校外人士)。在嶺大和港大，處理最終上訴的委員會成員可包括校外人士。在理大，最終上訴委員會(負責與人力資源管理事宜無關的上訴)由教務委員會及各學系選出的員工、職工會成員，以及一名從校內或校外增選的成員組成。至於城大，最終上訴個案如屬一般與僱傭關係有關的事宜，由校長處理；如涉及人事決定，則由上訴委員會處理。上訴委員會由該校高級人員組成，如有需要可增選一名校外成員。

教資會秘書處

2010年5月17日