



## 個案處理程序

### 1. 簡介

個案處理程序，其職能之一是就涉及本會會員的糾紛或指稱行為失當個案。操守個案分兩大類：投訴個案和研究個案。只作研究的個案，將公布案情敘述和分析，促進本會會員的操守。有投訴人的個案，則循以下「投訴個案」的方式處理：

由本會秘書處收集資料，再由幹事會決定是否立案。如決定立案，立案小組可決定會否啟動支援調解機制，或由三位幹事主持聆訊，聽取案情，判斷是否違反專業操守，並作出建議；如有違反專業操守，可能向本會建議懲處。如有不服裁決，當事人可申請上訴，由上訴小組跟進。

此外，細節簡介如下：(一) 投訴須填寫表格。(二) 可作反投訴。(三) 投訴如不符本幹事會範圍，可能不獲受理。(四) 受理後，表面證供如不充份，可能不立案。(五) 如不受理、不立案，或不滿聆訊小組的結論，可以申請覆檢/上訴。

### 2. 個案分類

本會處理以下兩種個案：

其一為投訴個案，有投訴人，且可建議懲處，見第 3-10 段；

其二為研究個案，有關建議只作參考用途，見第 11 段。

### 3. 投訴程序

#### 3.1 接受投訴個案方式

A. 投訴一般應由當事人親自提出，其他人士須事先獲得當事人的書面授權，方可代表當事人提出投訴。如投訴由多於一位人士代表當事人提出，幹事會可要求當事人指定一位代表作為聯絡人。

B. 投訴人及被投訴人（下稱「答辯人」）必須以「人」為對象。

### 3.2 投訴形式

A. 投訴必須是書面形式。

B. 投訴必須採用幹事會編定的投訴表格(見表格 1)

C. 如秘書處認為有適當理由，可接受口頭投訴，然後由秘書處代為記錄。惟投訴人必須簽署作實。

### 3.3 投訴方法

A. 投訴人在填妥投訴表格後，須將表格正本以郵寄或親身遞交方式送交秘書處。

B. 投訴人在投訴表格上簽署後，代表同意遵守本《個案處理程序》以及表格上的「投訴須知」。

C. 秘書處須盡快以書面形式確認收到投訴。

### 3.4 答辯及反投訴

A. 除特殊情況外，秘書處確認收到投訴人的投訴後，一般會在 14 天內以書面形式通知答辯人他 / 她已被投訴及有反投訴的權利。

B. 答辯人須在 30 天內提交書面申辯及 / 或提出反投訴。

3.5 如投訴人撤銷投訴，本會有權不接受，並繼續處理有關個案。

## 4. 處理投訴個案的架構

幹事會處理投訴個案會先由秘書處收集資料，並由立案小組及聆訊小組負責，其組成及功能如下：

4.1 秘書處職員在接到投訴後，負責聯絡投訴人及答辯人，收集及確認雙方遞交的資料，然後把調查報告呈交立案小組跟進。

4.2 立案小組由三位幹事組成（幹事輪流出任），於收到投訴後 14 天內成立。在收到調查報告後，該小組決定是否立案；如決定立案，可決定是否啟動支援調解機制，或由聆訊小組安排涉案雙方出席聆訊。

4.3 聆訊小組由三位幹事組成（幹事輪流出任）。該小組負責聆訊，協助涉案雙方表述案情及當面澄清；最終對投訴個案作出結論，並把建議交本會秘書長作最後跟進。

4.4 投訴人及答辯人必須衷誠地與秘書處、立案小組及聆訊小組合作。假如以上各小組認為投訴人不合作，可以不跟進該宗投訴。如立案小組認為答辯人不合作，而投訴人能提出足夠證據，立案小組可以決定立案，而聆訊小組在裁決後，可作出建議。

4.5 投訴個案的內容如有涉及刑事罪行，幹事會將會交予有關執法機關跟進，並暫停處理該個案，直至有關程序結束為止。

4.6 如有上訴，則成立上訴小組（見第 10 段）。

## 5. 秘書處工作

5.1 秘書處收到投訴後，判斷個案是否受理或收集資料，並將建議呈交立案小組跟進。

5.2 秘書處須按下列準則判斷投訴是否受理：

### 5.2.1 個案受理準則：

- A. 符合上文第 3 段的投訴程序；
- B. 與本會會員操守有關；
- C. 答辯人須是本會人士或會員；
- D. 如投訴個案已進入法律訴訟程序，將暫停處理，直至有關程序結束為止。（見第 4.5 段）

5.2 投訴個案若屬於以下情況，均不受理：

- A. 匿名投訴或投訴人不允向答辯人公開個人身份；
- B. 投訴事項發生至投訴當日已超過3年（如郵寄投訴表格，以郵戳日期為準；而親身送交，則以秘書處當天收到的日期為準）；
- C. 主要案情曾向本會投訴及已被處理；
- D. 有關事件屬於其他學會 / 協會管轄範圍；
- E. 立案小組認為不應受理的其他情況。

### 5.3 收集資料

- A. 秘書處可約見任何有關人士，審閱文件及收集證據。
- B. 如秘書處認為有適當理由，可容許投訴人補充或更改投訴。
- C. 秘書處須就反投訴如一般投訴處理。

## 6. 立案工作

6.1 立案小組收到秘書處的建議後，按第5.2段的準則決定個案是否受理。

6.2 立案小組如決定不受理投訴，

- A. 其報告應包括案情概要及不受理的理由；
- B. 應盡快通知投訴人及答辯人；
- C. 若有需要可推薦為研究個案。（見第11段）

6.3 立案小組如決定受理投訴，

6.3.1 應進行深入了解、質詢案情；

6.3.2 可接受秘書處的建議或要求索取進一步資料；

6.3.3 應按照調查報告，判斷表面證供是否成立，以決定是否立案；

6.3.4 如決定不立案，應盡快通知涉案雙方，其報告包括調查結果及不立案的理由。如有需要，可將個案向幹事會推薦為研究個案。

6.3.5 如決定立案，立案小組

- A. 需要撰寫立案文件；
- B. 可決定是否啟動支援調解機制。立案小組認為沒違背本會表彰公義及提升操守的情況下，可建議涉案雙方調解。（見第6.3.6段）
- C. 需要將上述立案文件交給聆訊小組跟進及於聆訊前送交答辯人；
- D. 需要準備在聆訊中提出指控。

6.3.6 如決定啟動支援調解機制：

- A. 應先詢問涉案雙方是否願意調解。
- B. 如涉案雙方願意調解，幹事會將安排專業調解員跟進個案；在獲得涉案雙方的同意後，調解應在42天內完成。
- C. 如調解成功，有關個案便會結案；涉案雙方須簽署和解協議書，當中註明涉案雙方不得於和解後提出覆檢或基於同樣事件作出新投訴。立案小組須撰寫調解報告，內容包括案情概要及涉案雙方和解的決定。如有需要，可將個案向幹事會推薦為研究個案。
- D. 如涉案任何一方不同意調解，或調解不成功，便須安排聆訊。
- E. 調解是解決紛爭的其中一種方式。支援機制的設立是本會為鼓勵當事人，在適合的情況下，以調解的方式解決當事人的分歧。如果在立案階段，當事人拒絕立案小組建議啟動支援調解機制，在往後個案處理過程中，本會一般不再建議啟動支援調解機制，除非當事人能證明有新的證據或情

況出現有利調解的進行，並要求幹事會提供支援。

## 7. 覆檢

### 7.1 覆檢申請

- A. 假如立案小組決定不受理或不立案，投訴人可申請覆檢。投訴人必須採用標準表格(見表格2)申請覆檢，並於立案小組發出通知的日期當日起14天內提出申請。逾時提出覆檢，將不獲考慮。
- B. 幹事會秘書處在收到覆檢申請後，得盡快通知答辯人。

### 7.2 覆檢程序

- A. 覆檢由原立案小組三位成員處理。
- B. 立案小組可決定是否需要進一步審議文件或搜集證據。

### 7.3 接納或駁回覆檢申請

- 7.3.1 如立案小組認為投訴人能夠提供合理的新證據，將接納覆檢申請。
- 7.3.2 如立案小組接納覆檢申請，可決定是否啟動支援調解機制（見第6.3.6段），或將個案交給聆訊小組跟進。
- 7.3.3 如立案小組不接納覆檢申請，個案會結束。
- 7.3.4 覆檢申請的結果得通知雙方。

## 8. 聆訊

### 8.1 出席聆訊的人士包括：

- A. 聆訊小組（見第 4.3 段）
- B. 立案小組（見第 4.2 段）
- C. 投訴人（作為控方證人）
- D. 答辯人
- E. 秘書處（提供資料及協助）
- F. 其他證人（如有需要）

### 8.2 聆訊程序

8.2.1 所有聆訊須以閉門形式進行。

8.2.2 聆訊小組必須安排涉案雙方出席聆訊，並主持聆訊。立案小組進行檢察工作。涉案雙方有充份發言的機會。

8.2.3 缺席聆訊的處理

A. 假如投訴人缺席，聆訊小組可不跟進該宗投訴。假如答辯人缺席，聆訊小組可根據所提供的證據作出裁決及建議。

B. 涉案雙方可以書面形式向聆訊小組申請豁免出席聆訊。如聆訊小組認為申請人有適當理由，可豁免其出席聆訊。

8.2.4 在聆訊的過程中，任何一方如有需要，可自行邀約一名人士陪同出席聆訊，惟必須於聆訊舉行前 14 天或之前通知秘書處。

8.3 聆訊的原則

聆訊小組須就著所知的證據和聆訊中涉案雙方的發言作出裁決及/或懲處建議（見第 9 段）。而聆訊的判斷採用「相對可能性的衡量(balance of probabilities)」的原則。

9. 裁決及結案

9.1 裁決及懲處建議以聆訊小組多數成員的意見為依歸。

9.2 聆訊小組的結案報告及懲處建議須是書面形式，其中內容最少須包括：

A. 個案基本資料；

B. 立案小組調查結果；

C. 聆訊過程概要；

D. 聆訊結果；

E. 懲處建議或其他建議。

9.3 以上結案報告及懲處建議將送交涉案雙方及會長。

10. 結案上訴

10.1 上訴程序的啟動

10.1.1 涉案雙方均可就聆訊小組的決定（例如裁決、懲處或其他建議）提出上訴申請。

10.1.2 上訴人必須採用標準上訴申請表格(見表格 3)，並於聆訊小組發出結案報告當日起 14 天內提交上訴申請表格。逾時提交上訴申請表格，其上訴申請將不獲考慮。

10.1.3 秘書處在處理上訴申請時，得通知涉案的另一方。

10.1.4 上訴小組由三位幹事會成員組成（由幹事會成員輪流出任），曾經處理該個案的成員除外。

10.2 上訴申請的處理

10.2.1 上訴申請將由上訴小組獨立處理。

10.2.2 上訴小組必須提供合理機會予涉案雙方陳詞。

10.2.3 上訴聆訊（如適用）將以閉門形式進行，在聆訊的過程中，任何一方如有需要，可自行邀約一名人士陪同出席聆訊，惟必須於聆訊舉行前 14 天或之前通知秘書處。

10.2.4 上訴小組可決定有關處理該上訴申請的審理程序，包括：

- A. 審議文件、審批文件的修訂
- B. 接見有關人士（包括涉案雙方或證人）
- C. 調查
- D. 聆訊/缺席聆訊（日期、時間、地點、語言）

10.2.5 上訴小組根據以下情況，考慮是否接納上訴人的上訴申請：

- A. 原聆訊小組根據所知證據作出錯誤之推斷；或
- B. 在原聆訊小組聆訊過程中有不當之處，足以影響原聆訊小組的決定；或
- C. 上訴人能夠提供上訴小組認為可接納的新證據。

10.3 接納新證據的原則

在處理上訴申請時，上訴小組會按照以下原則，決定是否接受或採納上訴人所提供的新證據：

- A. 該新證據是否在原聆訊小組處理聆訊時無法合理獲得；及
- B. 該新證據是否具備對原聆訊小組的決定可能有重要影響（但無須具備決定性的影響）

10.4 決定

上訴小組的決定以小組多數成員的意見為依歸，並為終局決定包括：

- A. 個案的最終決定；
- B. 處理上訴的過程概要；
- C. 最終決定的理據。

#### 10.5 決定的通知

上訴小組的決定得在合理時間內通知涉案雙方及會長。

#### 11. 研究個案

##### 11.1 在以下情形，幹事會可接受為研究個案：

- A. 幹事會主動提出研究有關本會會員操守的議題。
- B. 立案小組對於投訴個案決定不受理、不立案，而認為值得以本會會員角度作出研究的個案。
- C. 立案小組在啟動支援調解機制後成功調解並推薦研究的個案。
- D. 由會長或其他人轉介給幹事會而沒有投訴人的個案。

##### 11.2 研究小組的組成

由三位幹事會成員組成（輪流出任）。對於立案小組決定不受理、不立案或啟動支援調解機制後成功調解的投訴個案，原立案小組的三人自動成為研究小組成員。

##### 11.3 研究方式

- A. 研究小組如認為有需要，可約見任何有關人士、審閱文件、搜集證據或安排有關人士同時進行聆訊。
- B. 研究小組需要撰寫研究報告，內容須包含足夠的敘述及分析，以便向外公布時（見第 11.5 段）能達致警惕、阻嚇及改善之目的，但應避免提及有關涉案人士的身份。
- C. 以上研究報告須呈交幹事會討論及通過。

##### 11.4 研究結論

- A. 研究個案的結論，重點應放在本會會員專業分析，並加以批評，可加入道德元素，以便本會會員可作參考，乃致有所警惕。
- B. 研究結論不可對涉案有關人物作出判斷，只可就某類別的行為及其符合/違反操守的程度，作出判斷（例如，表揚、讚賞、批評或譴責等）。
- C. 研究結論不可會長提議對任何人作出懲處，惟可就其他方面作出建議。

#### 11.5 公布研究結果

- A. 研究報告須向本會會員公布。
- B. 研案委員會可向幹事會推薦擴大公布的範圍。

#### 12. 申報利益

- 12.1 處理個案各小組在開展工作時須審慎地申報利益。在處理個案的過程中，幹事會及其他有關人士在有需要或適當之情況下亦應申報利益。
- 12.2 如幹事會主席認為申報利益者有嚴重利益衝突，必須避席。

#### 13. 保密原則

- 13.1 投訴個案所有內容一經幹事會接手處理即須保密。所有幹事會成員及有關人士均須嚴格遵守保密原則。惟結案後，幹事會可就個案內的失德行為定期向外簡報或在本會的《通訊》內刊登，但應避免提及人名。若幹事會有充份理由須向外公布各項細節，仍須透過秘書長取得法律意見，始作發表。
- 13.2 研究個案是對事件及行為，而非人物的判斷；因此研究報告須予公布（見第 11.5 段）。惟其物的身份，仍須避免提及。
- 13.3 保密原則並不適用於第 4.5 段的規定。

#### 14. 程序修訂

此程序會定期於幹事會內作出討論修訂，並以適當渠道讓業內人士知悉。

#### 15. 附註

- 15.1 由於幹事會並無法定的地位，幹事會處理個案時都是建基於當事人的自願和合作，提供有關的資料，以助研案。
- 15.2 在處理個案的各個階段，幹事會有權因應實際情況（如幹事會換屆時），按替代機制安排成員處理個案。
- 15.3 幹事會換屆期間，處理個案的時間可能會較長。