	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited 香港臨床心理學家公會有限公司	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Issue Date	24/04/2023
		Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	1 of 15


# 香港臨床心理學家公會

## 處理對本會的投訴之程序

版本	生效日期
3.0	24/04/2023


檔案編號	HKICP-ECI-PD-004-R2
作者	專業管理委員會
監管方	專業管理委員會
批准 / 認可方	理事會
批准日期	24/04/2023

本文件只屬打印當時的最新版本。有關最新版本，請查閱香港臨床心理學家公會 (HKICP) 網站。


	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited 香港臨床心理學家公會有限公司	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Issue Date	24/04/2023
		Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	2 of 15

### 檔案更新紀錄

發表日期	版本	批准 / 生效日期	更新概要	批准方
31/07/2019	1.0	31/07/2019		理事會
14/03/2020	2.0	14/03/2020	投訴處理程序已經修訂，以確保程序明確、一致及易於處理；對本公會的投訴應交由專業管理委員會而非初步調查委員會處理；審核理事會處理上訴的程序。	理事會
20/04/2021	3.0	20/04/2021	為提供更清晰的投訴處理程序框架及原則，「向公會作出的投訴或有關公會的投訴之處理原則」此一部分被移除並加至另一名為「投訴處理政策」的文件中。新增投訴處理流程表。	理事會
24/04/2023	3.0	24/04/2023	沒有	理事會

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	香港臨床心理學家公會有限公司	Issue Date	24/04/2023
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	3 of 15

	目錄	頁
1.	目的	4
2.	範圍	4
3.	用語和定義	5
4.	組織承諾	5
5.	提交投訴	5
6.	確認投訴	6
7.	專業管理委員會審理投訴	6
8.	上訴	8
9.	利益衝突	9
10.	附件	9
10.1	附錄一：香港臨床心理學家公會投訴表格 (有關香港臨床心理學家公會)	10
10.2	附錄二：香港臨床心理學家公會 (HKICP) 處理針對本公會的投訴的流程表	16

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited 香港臨床心理學家公會有限公司	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Issue Date	24/04/2023
		Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	4 of 15

( 發佈對象：本政策供香港臨床心理學家公會的所有員工、會員、專業管理委員會及轄下各委員會成員，以及普羅大眾查閱。 )

## 1. 目的

1.1 本文件描述香港臨床心理學家公會（下稱「公會」）處理針對公會投訴的程序，旨在以公平、獨立的管治為指導原則，確保上述投訴得以有效處理。

1.2 投訴處理程序旨在：

1.2.1 讓公會可及時和合乎成本效益地處理投訴所指出的問題，


1.2.2 提升公眾對本公會行政過程的信心，及

1.2.3 為公會提供更多資訊，讓公會得以進一步提升行政、服務、員工及處理投訴的質素。

## 2. 範圍

本政策適用於所有公會會員及公眾向公會作出的投訴或有關公會的投訴，例如但不限於以下範疇：

- 2.1 管治
- 2.2 運作效益
- 2.3 會員水準
- 2.4 持續專業發展
- 2.5 註冊程序
- 2.6 投訴及上訴處理程序
- 2.7 風險管理
- 2.8 公會聲譽
- 2.9 行政

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	香港臨床心理學家公會有限公司	Issue Date	24/04/2023
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	5 of 15

### 3. 用語和定義

本政策中，除非文意另有所指，否則：

- 3.1 「投訴」指向公會表達的不滿或表達對公會、公會的行政、服務、員工及投訴處理方面的不滿；
- 3.2 「投訴人」指任何向公會秘書處提交投訴的人士；
- 3.3 「委員會」指公會的專業管理委員會；
- 3.4 「秘書處」指公會秘書處；
- 3.5 「工作天」指週一至週五任何一天，但公眾假期除外。

### 4. 組織承諾

#### 4.1 委員會

委員會將跟進和/或執行投訴處理小組(CHG)就投訴所作的建議。如有適用的糾正或解決方案，便應及時實行。任何糾正或解決方案均應在適當情況下，透過不同渠道如公會網站、會員通訊和/或公告等公佈。

#### 4.2 投訴紀錄冊

秘書處應根據以下第六條，把所收到的投訴記錄於投訴紀錄冊。該紀錄冊應記錄任何與所提交投訴相關的資料，並遵守委員會頒佈的形式及格式。

### 5. 提交投訴

- 5.1 可對公會作出投訴的人士包括但不限於以下人士：
  - 5.1.1 市民大眾，
  - 5.1.2 公會會員，及
  - 5.1.3 公會員工。

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited 香港臨床心理學家公會有限公司	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Issue Date	24/04/2023
		Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	6 of 15

5.2 投訴人應按以下方式向公會提交投訴：

5.2.1 填妥公會的投訴表格（附錄一），並郵寄或傳真至公會秘書處；或

5.2.2 在公會網站填妥投訴表格並提供所有證明資料，於網上提交；或

5.2.3 致電公會的聯絡熱線，公會將安排人員與投訴人面談，為投訴人填妥投訴表格。

5.3 公會恕不接受匿名投訴。投訴人必須根據要求提供個人資料。

## 6. 投訴確認書

秘書處收到所提交的投訴表格後，須於五個工作天內向投訴人發出投訴確認書。

## 7. 專業管理委員會審理投訴

7.1 秘書處收到投訴表格後，須於五個工作天內，把該投訴表格及證明文件（如有）轉發予專業管理委員會主席（下稱「主席」）。

7.2 主席收到有關的投訴表格及證明文件（如有）後，須於 14 個工作天內成立一個投訴處理小組(CHG)。

7.3 CHG 可由專業管理委員會當中三名成員組成，其中至少一名須為專業管理委員會的業外委員。專業管理委員會可因應個案而言，決定 CHG 小組人數。

7.4 CHG 應在組成後 20 個工作天內召開會議，商討有關投訴。

7.5 秘書處應在有關的 CHG 會議召開前，把與投訴相關的文件副本，例如但不限於投訴表格、證明文件、內部政策、指引、公會的運作手冊，發放給所有 CHG 成員，供其參考。

7.6 CHG 有權邀請任何與投訴有關和/或 CHG 認為其與審理投訴相關的公會人員出席會議。

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited 香港臨床心理學家公會有限公司	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Issue Date	24/04/2023
		Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	7 of 15

- 7.7 秘書處應在 CHG 商討有關投訴的會議上，呈上相關的投訴表格、證明文件、所有相關的公會內部文件及任何其他與該投訴有關及可取得的文件或資料。
- 7.8 CHG 應基於簡單多數制，投票作出下列其一決定：
- 7.8.1 投訴不成立，
- 7.8.2 投訴成立，或
- 7.8.3 須取得更多資料和額外建議或協助。CHG 應在該會議結束後十個工作天內，尋求更多資料和額外建議或協助，並把所取得的文件轉發予所有 CHG 成員。在所有 CHG 成員收到相關文件後，CHG 應指示秘書處在十個工作天內再擇日召開下一次 CHG 會議。
- 7.9 假若 CHG 裁定投訴成立，便應商討及決定糾正或解決方案，上呈委員會。
- 7.10 以下是一些可能向投訴人提出的糾正方案：
- 7.10.1 回饋意見，
- 7.10.2 道謝，
- 7.10.3 道歉，
- 7.10.4 重新考慮某個決定，
- 7.10.5 修改或撤回文件（例如出版刊物、媒體聲明、網頁），
- 7.10.6 在適當情況下，提供非金錢協助（例如提供資訊或聯絡資料），
- 7.10.7 就投訴人的損失提供適當賠償，
- 7.10.8 修改政策或作業模式以避免同類事件再度發生，及
- 7.10.9 如有適用，採取行動改變被投訴員工的行為。
- 7.11 CHG 應在處理投訴的最後一個會議結束後，十個工作天內提交報告予委員會審批。該報告應包含所有 CHG 成員的簽署，並應列明小組所發現的事實、所作結論的根據及曾提出的異議（如有），以及小組因應該投訴而建議採取的糾正或解決方案（如有）。

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited 香港臨床心理學家公會有限公司	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Issue Date	24/04/2023
		Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	8 of 15

7.12 假若委員會接納 CHG 提交的報告，便應執行就投訴所建議的糾正或解決方案（如有）。委員會應以書面形式通知投訴人，相關的調查結果及建議。建議可能包括就投訴提出的糾正或解決方案，和/或為改善公會行政而作出或建議作出的行動，和/或採取行動跟進任何相關人員的操守問題。該書面答覆應知會投訴人其上訴的權利及方法。

7.13 委員會在收到 CHG 提交的報告後，便應解散該 CHG。

## 8. 上訴

8.1 就本會根據本政策作出投訴調查的結果，投訴人如感到不滿，可於委員會發出有關調查結果和建議的書面回覆後 30 個工作天內，向公會的理事會提出上訴。

8.2 理事會收到上訴要求後，應指示秘書處在理事會開會審理該上訴前，向理事會全體成員發送與該投訴事件相關的文件副本，例如但不限於投訴表格、證明文件、內部政策、指引、公會運作手冊及 CHG 的調查報告。

8.3 除非理事會認為 (1) 有新證據支持有關投訴；或 (2) 先前提交的證據在調查過程被錯誤詮釋，否則理事會將不會接納任何上訴要求。


8.4 理事會應基於簡單多數制，投票作出下列其一決定：

8.4.1 上訴不成立，

8.4.2 上訴成立，並修改委員會所作的建議（如有）。

8.5 理事會須於收到上訴要求後 60 個工作天內，以書面形式通知投訴人上訴結果及理事會的建議（如有），同時把該書面通知副本發給委員會主席。

8.6 理事會所作的決定乃公會的最後決定。

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited 香港臨床心理學家公會有限公司	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Issue Date	24/04/2023
		Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	9 of 15

## 9. 利益衝突

- 9.1 CHG、秘書處、委員會及理事會的所有成員均應遵守公會的「利益衝突申報及處理政策(HKICP-ECI-PO-003-R0)」內列明的相關規定及程序。投訴處理過程中，如有出現任何利益衝突，均須即時匯報及記錄在案。
- 9.2 投訴人的所有個人資料在整個投訴處理過程中，均應得到謹慎處理。


## 10. 附件

### 10.1 附錄一：

香港臨床心理學家公會投訴表格 (有關香港臨床心理學家公會)

### 10.2 附錄二：

香港臨床心理學家公會 (HKICP) 處理針對本公會的投訴的流程表

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	香港臨床心理學家公會有限公司	Issue Date	24/04/2023
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	10 of 15

附錄一：

香港臨床心理學家公會投訴表格 (有關香港臨床心理學家公會)

香港臨床心理學家公會  
**HONG KONG INSTITUTE OF CLINICAL PSYCHOLOGISTS**

投訴表格 (有關香港臨床心理學家公會)  
**Complaint Form (About HKICP)**

**注意事項 Notes**

(a) 此投訴表格乃根據《香港臨床心理學家公會處理對本會的投訴之程序》(文件編號: HKICP-ECI-PD-004-R2) 第 5 條規定的指明表格。所有投訴須以此指定表格提出。

This specified Complaint Form is prescribed under section 5 of the Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists (document code: HKICP-ECI-PD-004-R2). All complaints must be lodged in this specified form.

(b) 閣下須以正楷清晰地填妥投訴表格內各欄目，並提供正確無訛的資料。如此表格不敷應用，請將有關資料詳列於補充紙張，並隨投訴表格一併提交或透過電郵 [icp@icphk.org.hk](mailto:icp@icphk.org.hk) 提交電子文書檔案。

You are required to fill in the various fields of the Complaint Form in a clear and legible manner and provide accurate and true information. You may add sheet(s) and attach it to this Form or submit an electronic word file via email [icp@icphk.org.hk](mailto:icp@icphk.org.hk) if the space of this form is insufficient.

(c) 請於投訴表格提供閣下的個人資料。凡匿名、或投訴人的身份不能識別、或投訴人的下落不能追查、或投訴表格尚未填妥的投訴，香港臨床心理學家公會概不受理。


Please provide your personal particulars in the Complaint Form. Hong Kong Institute of Clinical Psychologists shall not deal with any complaint that is made anonymously, or when the complainant cannot be identified or traced, or if the form is not duly completed.

(d) 閣下所提供的資料，將只用於處理投訴程序上。所有資料絕對保密。

The information provided will only be used in the processing of the complaint. The information will be kept in strict confidence.


(e) 根據《香港臨床心理學家公會處理對本會的投訴之程序》(文件編號: HKICP-ECI-PD-004-R2) 第 7 條的規定，閣下的投訴將呈交專業管理委員會作初步考慮。

In accordance with Section 7 of the Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists (document code: HKICP-ECI-PD-004-R2), your complaint will be submitted to the Professional Council for initial consideration.

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	香港臨床心理學家公會有限公司	Issue Date	24/04/2023
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	11 of 15

(f) 如閣下對填寫此表格有任何問題或需要協助，請電郵至 [icp@icphk.org.hk](mailto:icp@icphk.org.hk) 聯絡香港臨床心理學家公會辦事處。

If you have any questions or need assistance in filling out this Form, please contact the office of Hong Kong Institute of Clinical Psychologists via [icp@icphk.org.hk](mailto:icp@icphk.org.hk).

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	香港臨床心理學家公會有限公司	Issue Date	24/04/2023
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	12 of 15

甲部: 投訴人資料

Part I: Particulars of Complainant

姓氏 (先生 / 小姐)

Surname (Mr./ Ms.) \_\_\_\_\_

名字

Given Name \_\_\_\_\_

聯絡電話號碼

Contact Phone No. \_\_\_\_\_

傳真號碼 (如有)

Fax. No. (if any) \_\_\_\_\_

電郵地址 (如有)

Email Address (if any)

聯絡地址 Correspondence Address

乙部: 投訴內容

Part II : The Complaint

- 若閣下擬投訴香港臨床心理學家公會的職員或委員，請提供該職員或委員名字，以便跟進。

If you complain about the conduct of a staff or a member of a committee / the Professional Council of HKICP, please provide the name of the staff or the member for our follow up.

- 閣下必須把投訴的內容分段填寫，並以數目字順序標示每一段落，每一段落應盡可能只包含一項投訴。若閣下因將兩項或更多投訴事項放在同一段落之內，而引致香港臨床心理學家公會在處理該段投訴事項時有任何遺漏，香港臨床心理學家公會概不負責。

You must put down the content of the complaint in separate paragraphs and number the paragraphs consecutively. Each paragraph must so far as convenient contain one complaint only. Where there are two or more complaints incorporated in one single paragraph, Hong Kong Institute of Clinical Psychologists shall not be held responsible for any omission of dealing with more than one complaint in one paragraph.

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	香港臨床心理學家公會有限公司	Issue Date	24/04/2023
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	13 of 15

本人 現向香港臨床心理學家公會作出投訴，詳情如下：

I hereby lodge a complaint to Hong Kong Institute of Clinical Psychologists. Details of the complaint are as follows:

投訴事件發生的日期 (如適用) Date when the alleged incident being complained occurred, if applicable

---

投訴事件發生的地點(如適用) Place where the alleged incident being complained occurred, if applicable

---

主要投訴事項 Major issue(s) to complain

---



---



---



---

投訴事件的詳細始末 Details of the alleged incident being complained

---



---




---



---



	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	香港臨床心理學家公會有限公司	Issue Date	24/04/2023
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	15 of 15

丙部：聲明及同意

Part III : Declaration and Consent

- 本人謹聲明上述資料正確無訛。

I declare that the information provided by me in this form is true and correct to the best of my knowledge.

- 本人同意此投訴及所提供的資料，將交由香港臨床心理學家公會的专业管理委員會審閱，並在適當的情況下，將用於所有相關之投訴處理及 / 或紀律處分程序上。

I agree that this complaint and the supportive information provided would be examined by the Professional Council of Hong Kong Institute of Clinical Psychologists and, where appropriate, would be used in all relevant complaint handling and/or disciplinary procedures.

\_\_\_\_\_  
投訴人姓名


Name of Complainant

\_\_\_\_\_  
投訴人簽署

Signature of Complainant

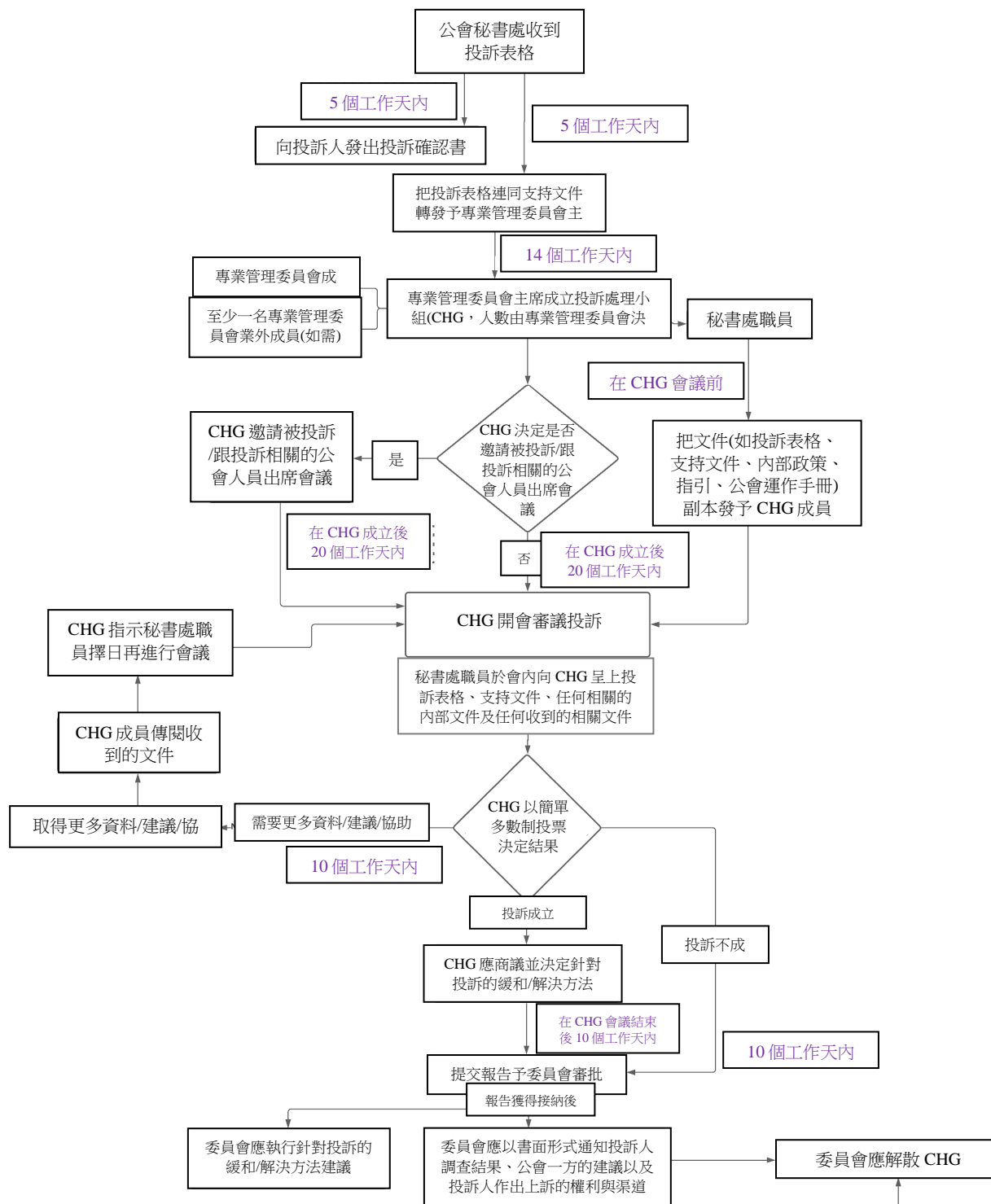
\_\_\_\_\_  
日期


Date

	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited 香港臨床心理學家公會有限公司	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Issue Date	24/04/2023
		Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	16 of 15

附錄二：

香港臨床心理學家公會 (HKICP) 處理針對本公會的投訴的流程表



	Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited 香港臨床心理學家公會有限公司	Document No.	HKICP-ECI-PD-004-R2
	Procedures for Handling of Complaints against Hong Kong Institute of Clinical Psychologists Limited	Issue Date	24/04/2023
		Review Date	24/04/2026
		Approved by	Board of Directors
		Page	17 of 15

