



舉報政策及程序指引

編撰：人力資源及行政事務科	核准：總幹事	通過：董事會
版次：第一版		
日期：2023年7月6日		

1. 目的

本指引詳列香港傷健協會舉報的政策及程序，旨在就有關任何舞弊或不當行為的真實舉報（並不屬於意見反映、投訴或申訴範圍¹以內需要處理之事宜），為僱員和其他持份者(如服務使用者、服務供應商、承辦商等)提供有信心和無懼報復的舉報途徑及指引，並鼓勵本協會僱員及與本協會有往來者對本協會內任何舞弊或不當行為作出舉報，以防止一些不當行為或違規情況的出現，以秉承最高的企業管治及專業準則，及確保本協會能夠不斷改善及持續提供優質服務。

2. 理念

香港傷健協會承諾致力維持良好之企業管治，強調問責精神、廉潔、及優質服務，從而使本協會能夠照顧持份者之需要，令他們對本協會建立信心及讓本協會履行其社會責任。本協會期望各級僱員以誠信、公正和誠實地履行職務。

3. 適用範圍

本指引適用本協會內所有僱員(包括全職、兼職、長期、合約及臨時僱員)、公眾人士或其他持份者(如服務使用者、服務供應商、承辦商等)。

4. 定義

「舉報」是指對本協會內任何舞弊或不當行為表達關注而作出如實、恰當的舉報。「舉報者」是指根據本政策提出其關注之人士。當公眾人士及與本協會有往來的持份者，懷疑本協會內有任何不當行為、違規、不道德、舞弊或貪污行為，亦可透過本政策所提供的舉報途徑，提出其關注。

5. 涵蓋的範圍

5.1 本政策旨在涵蓋本協會內所有僱員(包括全職、兼職、長期、合約及臨時僱員)、公眾人士或其他持份者，提供一個保密的舉報渠道，協助舉報者在發現本協會內出現有懷疑舞弊或違規等行為時，向本協會直接反映。

舉報事項可以包括但不限於以下供參考的例子：

- 未能遵守法例或監管要求
- 刑事罪行，涉嫌違法或違例（如盜竊、舞弊、貪污、虛報索償）
- 與會計及財務事項、內部監控有關的不當行為或欺詐
- 不當或其他不道德行為
- 各類型之歧視
- 性騷擾
- 危害或威脅個人健康及安全的行為
- 蓄意隱瞞以上種種行為

¹ 本會在定義及處理意見反映、投訴或申訴、舉報的分別可參閱附錄

- 5.2 若本協會所收到的關注事項不涉及本舉報政策的範圍，所收的關注事項將根據本協會的投訴政策或其他合適程序進行處理。本協會將審慎處理有關舉報，並會公平、恰當地處理舉報者提出的關注。

6. 舉報渠道及形式

舉報者可以把舉報資料及有關證明文件(在可能的情況下)，透過下列途徑書面形式向香港傷健協會主席及總幹事提出舉報。

	途徑	詳細資料
1	電郵	whistleblowing@hkphab.org.hk
2	信函	香港北角百福道 21 號 1402 室 香港傷健協會 主席(及總幹事)收啟 請使用密封信封，並註明「密件」及「只供收件人拆閱」

如舉報事宜涉及主席或總幹事，則透過下列途徑書面形式直接致函予董事會副主席提出舉報。

	途徑	詳細資料
1	電郵	board.whistleblowing@hkphab.org.hk
2	信函	香港北角百福道 21 號 1402 室 香港傷健協會 董事會副主席收啟 請使用密封信封，並註明「密件」及「只供收件人拆閱」

7. 調查

- 7.1 當本協會的主席及總幹事收到來自舉報者提出的資料，主席及總幹事將首先評估舉報事項的內容是否涉及本舉報政策內之範圍。如有需要展開調查，主席會任命一個專案小組負責調查。如董事會副主席收到來自舉報者提出舉報涉及主席或總幹事的事宜，董事會副主席將首先評估舉報事項的內容是否涉及本舉報政策內之範圍，並按實際情況，考慮知會並不涉及被舉報的主席或總幹事。如有需要展開調查，會任命一個專案小組負責調查。
- 7.2 調查之形式及所需時間將視乎舉報事項之性質及個別情況而定。在適當的情況下所提出之舉報可能：
- 由處理舉報的專案小組作內部調查；
 - 轉介至香港警務處、香港廉政公署或其他相關監管或執法機構；
 - 轉介至香港傷健協會合適的委員會；
 - 轉介至外聘核數師；
- 7.3 若所舉報事項涉及本政策範圍內的不當行為或違規情況，將由主席、總幹事，以及兩位董事會成員組成的專案小組共同評估舉報事項及負責調查工

作。董事會主席將視乎個別情況和該項調查所需的專業知識，任命合適的董事會成員參與專案小組的工作。如被舉報者為協會主席或總幹事，則由董事會副主席代替主席及總幹事負責

- 7.4 如有需要，專案小組亦有權邀請任何管理層及同工參與專案小組的調查工作，惟專案小組成員一旦牽涉在舉報個案當中，則不能參與該專案小組之任何調查工作。
- 7.5 專案小組會即時對所有舉報展開調查。於調查完成後，專案小組會在不公開舉報者身份的情況下，編製一份包括調查結果及建議行動的詳細報告。
 - 7.5.1 專案小組會視乎個案情況，決定是否需呈交董事會，以對所需採取的行動作出最終決定。
 - 7.5.2 若有充份證據顯示舉報事件可能涉及刑事罪行、貪污或違反法律和監管要求，專案小組可決定將有關事宜轉介至有關的執法機構(如香港警務處、香港廉政公署)或外界機關(如外聘核數師) 進行調查。
 - 7.5.3 在合理、可行情況下，專案小組將回覆舉報者有關舉報事項：
 - 回覆舉報者已經收到有關的舉報事項
 - 在合適的情況下，通知舉報者調查之最終結果

8. 保密

本協會就舉報者的身份予以絕對保密及對涉及之舉報內容予以非常審慎處理。惟在深入調查所舉報的事件時，為遵守有關法律及規例，及/或指引並需要給予被指控人士合法權利以讓其申辯時，本協會有可能需要披露舉報者的身份。

9. 對舉報者的保障

- 9.1 本政策確保所有作出如實、恰當舉報之舉報者將獲公平對待。此外，本協會會確保僱員不會受到不公平解僱或不當的紀律處分。
- 9.2 若有任何人士(僱員或其他持份者)對舉報者進行報復或威脅報復，本協會會保留對其採取適當行動的權利。任何報復或威脅報復的僱員將受到包括可能被即時解僱的紀律處分。

10. 對被舉報者的保障

本政策確保被舉報者在調查過程中將獲公平對待。此外，本協會會確保被舉報者在未獲悉調查結果前，不會受到不公平解僱或不當的紀律處分。

11. 失實舉報

若舉報人出於惡意或為私利而作出虛假舉報，本協會將保留對其採取適當行動的權利，包括交由執法部門處理及追討因虛報行為而蒙受的任何損失或損害。倘若舉報人為本協會僱員，將須面對紀律處分，當中可包括解僱（如適用）。

12. 匿名舉報

如舉報者在某些情況下不願意表明身份，並以匿名方式進行舉報。舉報者須注意，除非有關舉報已具備充分的資料作調查，否則將不會受理。

13. 記錄存檔

所有按照本政策第 7 條所舉報的舞弊及違規情況的相關資料及記錄須完整保存及存檔；有關記錄的存檔年期由調查完成日起計算存檔不超過 7 年（或根據其他相關法規所訂的期限）。所有不需要的資料及記錄必須按照相關的銷毀指引進行銷毀。

14. 政策審批及修訂

本政策已獲得董事會批核，並於審批的日期起實施。本協會會因應需要及相關法例的轉變，於適當時候作出修訂，最新版本已登載於香港傷健協會網站內以供閱覽。

附錄：意見反映、投訴及舉報的分別

	意見反映	投訴	舉報
理念	協會非常重視服務使用者的看法，有關的意見均有助協會了解現時的服務質素，及找出可以改善服務的範疇；而對協會的服務或個別職員的讚揚，亦有助提升前線職員的士氣。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務使用者、家屬或職員就服務單位的任何方面（包括服務標準、服務政策、程序、決策或個別職員的行動或態度）有不滿，而作出的反映行為。 2. 而投訴程序是有利於機構檢討本身的服務，並且可幫助機構尋求改善方法，使服務更臻完善。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就任何舞弊或不當行為的真實舉報（並不屬於意見反映、投訴或申訴範圍以內需要處理之事宜） 2. 秉承最高的企業管治及專業準則，及確保機構會能夠不斷改善及持續提供優質服務。
主體	任何公眾人士對協會的意見，均可向協會提出。	投訴人為服務使用者、家屬或職員，一般是由於自身權益遭受侵害者，通常實名投訴，有具體聯繫方式，也可接受匿名投訴。	舉報人一般為發現違法行為的僱員和其他持份者(如服務使用者、服務供應商、承辦商等)，與自身權益是否遭受侵害、是否屬於服務使用者無關，通常以匿名舉報。
處理方式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一般的意見反映，負責僱員會作出內部傳達及反映，按需要時，內部會作出適切的跟進，而無需向意見反映人士作出回饋。 2. 如發現有需要確立為投訴，協會則會按 SQS15 之既定程序作出下一步的處理及跟進。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務使用者/職員如有任何申訴或要求，可以書面或口頭形式向中心職員/單位主管作出申訴。 2. 單位需按 SQS15 之既定處理時限及要求確認收悉投訴、調查、回覆結果、採取措施(如有需要)。 3. 「投訴」多以“調解”方式處理。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 舉報人可以書面向主席或總幹事提出舉報 2. 調查之形式及所需時間將視乎舉報事項之性質及個別情況而定，包括內部調查及轉介司法機關處理等。 3. 「舉報」多以“查處”方式處理。