

澳大利亞輔導協會

專業守則*



注：

*澳大利亞輔導協會專業守則有可能會在沒有接到通知的情況下發生變更。任何變更都將會通過電子郵件，簡訊更新或是其它形式的媒體對會員進行通知。會員有義務確保自己瞭解最新的專業守則版本。



澳大利亞輔導協會

專業守則

第一部分 – 引言

目標

1. 澳大利亞輔導協會專業守則宗旨如下：
 - 1.1 確保顧客能從符合道德標準之機構及導師獲得可能範圍內之最佳服務。
 - 1.2 建立並維持全國性輔導服務基準。
 - 1.3 為貫徹最佳輔導提供指標。

實踐守則

2. 此守則適用於澳大利亞輔導協會會員；所有導師一旦成為會員，均受守則限制。

釋義

3. 在此守則內，除非額外聲明：
 - “孩童安全”代表在適當的守則（無論其內涵及外延）的指導下，男孩和女孩都處於安全狀態。
 - “守則”代表澳大利亞輔導協會守則；
 - “顧客”代表一位學生或為學生輔導課付費的家長/監護人；
 - “爭執”代表顧客因為導師沒有遵守守則所表示的不滿；
 - “會員”代表澳大利亞輔導協會機構的正式及附屬會員。
 - “導師”代表提供教育輔導服務的人；
 - “輔導”與“教導”和“訓練”同意。
 - “輔導中心”代表提供商業性教導和輔導服務的機關。和“教育中心”同意。
 - “輔導機構”表示為提供教育輔導服務而成立的機構。



第二部分 – 輔導機構義務 – 專業守則

澳大利亞輔導協會會員義務

4. 輔導機構會運用他們的資源為學生達到最佳的教育成果。
5. 個別導師會運用他們所能提供的最佳教育技巧來教導學生，以幫助他們在受輔導的科目上進步。
6. 會員會以他們的教學和學習技巧來幫助學生提高自信和學習信心。
7. 所有協會會員必須確保能提供澳大利亞輔導協會實施守則副本給客戶詳閱。

附帶義務：

7A. 在兒童家裡進行輔導的或是在自己家裡進行輔導的導師在本守則的指導下有義務確保輔導的過程是進行於有責任能力的成年人在場，並且是位於家庭開放區域內的狀況下。輔導絕對不能在臥室內進行。

7B. 每一節在兒童家裡進行的輔導課都必須由一位有責任能力的成年人進行簽字確認他/她在輔導課上的出席，並且確認輔導是以孩童安全的方式進行的。

7C. 如果兒童年齡已經超過 16 周歲，只要他們有父母的書面許可，就能被允許在無需監護的狀況下在家接受輔導。

資歷

8. 機構負責人必須確定所有導師都受過機構規定的課程和教學方法訓練。
9. 機構負責人必須確定持續職員訓練和專業發展課程。訓練可通過課程和教學方案發展進行，也可舉辦有關兒童發展，測試，以及保護兒童等教育專題之課程。
10. 所有受機構聘用之導師都必須接受每年一度的測試，以確保教育水準。測試應根據試前向導師提供的範圍，並可應用澳大利亞輔導協會之測試表格，此表格可於協會網址下載 www.ata.edu.au



公開資料之義務

11. 會員必須向顧客提供足夠資料來確定學生是否需要輔導服務。會員尤其必須：
 - (a) 測試/測定學生是否需要接受輔導，如需要，便須向未來顧客報告測試結果。
 - (b) (按照要求) 讓未來顧客監察相關教學方案以及課程。
 - (c) 通知未來顧客有關導師的資歷和經驗。
 - (d) 按照要求提供(十八歲以下)學生學習進度成績報告檔。

課前測試，課後測試，其他測試和報告

12. 測試前必須清楚公報測試形式，功能以及方法。批改測試必須準確，專業和公正。
13. 正式測試和測驗結果必須向顧客報告。
14. 法律要求作為招生，分班和其他用途之已批改之課前測試原件必須向顧客提供，以供顧客細閱。分班和學生接受輔導與否應基於正確的分析 and 展示測試結果。
15. 所有書面和口頭表達之建議應非常清晰和不含偏見，不能用此誤導顧客或製造將來收生機會。
16. 成績可以書面或口頭形式報告。每一學期最少報告成績一次，而輔導期也最少有一學期。



廣告

17. 會員不可使用誤導或失實之廣告或生意手段，其中包括（但不限於）有關輔導費用之失實或誤導報道；訛稱輔導課對學生有幫助，但事實卻非如此；及有關輔導需要之失實或誤導報道等。澳洲競爭與消費者委員會與州/區所訂制保護消費者法例，以及本法規都須實行。
18. 所有會員在任何媒體上作出推廣時都必須以誠實，準確和可靠的態度。所有資料皆不能用以誤導顧客；只能用相關又能證實之資料。
19. 會員必須肯定宣傳材料並不引起顧客對輔導課結果不切實際的期望。
20. 會員不應利用有誤導成分或錯誤之對比來比較競爭者之教學方案。
21. 正式會員有權利運用M.A.T.A.等字眼；而相關附屬會員只能用A.A.T.A. 等字眼來證明其ATA 會員身份。
22. 正式會員若能僅守守則，都有權運用ATA 標誌於任何廣告媒介；附屬會員則不能用此標誌。

輔導中心和補習學校水準

23. 會員必須經常清潔潮濕地方，以令上課地方保持絕對清潔。
24. 會員必須在明顯而方便的地點設置救傷箱，並肯定所有員工知道它在哪裡。至少每學期一次檢查救傷箱內容是否充足。

課程及教學方案

25. 在可能範圍內，會員應列出課程和教學大綱和州教育部的關係。
26. 當被要求時，個別導師（非受機構雇用者）在教授期超過一個學期後便須提供書面大綱說明在此期間的教學形式。
27. 所有相關教學方案以及課程檔必須按照要求讓顧客細閱。



抄襲

28. 會員不可以任何形式進行抄襲或作弊。任何程度上的依賴都是不受提倡的。會員必須遵守和實踐輔導協會的反剽竊準則。這一準則可能會處於不斷更新中。這一準則可以在以下網站下載 www.ata.edu.au

商業運作

29. 會員必須以道德和專業精神營運，包括遵守相關當地，州和聯本法例，（例：保護兒童，商業慣例，稅務，公積金，員工保障，職業醫療及安全，以及反歧視等）。
30. 在州及領地區範圍內，若存在保護兒童法例，會員必須在導師與學生會面前，先讓所有導師填寫所需表格，並遞交有關機構。
31. 若州或領地範圍內不存在保護兒童法例，會員必須要求所有導師簽署一份聲明宣稱從未被起訴，並從未因與兒童有關之罪行被判有罪。
32. 會員必須對員工或可能成為員工的人進行面對面的應徵，並可在面談中提及包括與保護兒童有關之實際問題。
33. 會員要肯定員工和仲介態度合符道德和專業，不能利用不合理的手段（如威脅，恐嚇和強逼等）推銷輔導課程和教育服務。
34. 會員不可將某段時期或其中一部分的補習課描述成免費課程或有折扣的課程，如果此優惠是因為整體費用增高，服務質素下降或受到限制。
35. 會員必須肯定所有員工都遵守這些法規。



輔導同意書及書面合約（若存在）

36. 會員應肯定輔導同意書上：

- (a) 聲明同意書上各方名字和地址，包括公司的澳大利亞公司編號(ACN)和澳大利亞商業編號(ABN)。
- (b) 清晰而毫不含糊地列明會員和顧客之權利和義務。
- (c) 聲明同意書簽訂後是有一段冷靜期的。
- (d) 明列輔導課全部費用，包括（如適用）：
 - i. 報名費，申請費用或任何其他課前預繳費用；
 - ii. 每節輔導課收費；
 - iii. 現時付款總數，付款頻率和最少輔導期。
 - iv. 參加輔導課總額；
 - v. 任何其他費用，或在同意書規定下需付的費用；並
 - vi. 任何取消服務所需的手續費，和在何種情況下需付此費。

37. 若預期顧客要求，會員應向其提供一份建議同意書副本，並於登記時將所簽訂之同意書副本交給顧客。

退款

- 38. 所有澳大利亞輔導協會會員必須提供書面退款條款給顧客。
- 39. 會員的退款條款必須與聯邦以及州的法規一致。
- 40. 會員不允許展示“不退款”這一誤導性的告示，根據澳洲競爭與消費者委員會條例（2010）如有違背法定義務的情況出現，顧客有權得到退款。違背法定義務的情況包括適當關懷和工作技巧以及未能提供廣告所承諾的服務。

保密

- 41. 會員應遵照意私隱法案（1988），按照國際私隱法原則辦事。
- 42. 如顧客要求，顧客檔案中之資料如測試，出席，行為觀察，收費，報告和個人資料細節應供給顧客隨時細閱。



衝突和投訴解決程式

當投訴狀被送到協會辦公室時，標準程式是要求投訴人立即填妥一份輔導協會的投訴表以留下書面證據。在處理的過程中，哪一部分的輔導協會守則遭到質疑將會被詳細記錄在案。此後我方將與導師所在機構或導師本人取得聯繫，以獲取他方說辭。守則管理小組將會在導師所在機構有機會陳述事件後才召集會議。

43. 若接到顧客投訴，會員應在可能範圍內儘快地公平解決問題。
44. 會員在接到口頭投訴時應：
 - (a) 表明身份，仔細聆聽並記錄細節，再決定投訴者有何要求；
 - (b) 確定所收細節；
 - (c) 解釋投訴解決程式，並建議其他解決方法；
 - (d) 盡可能立即解決投訴，或承諾在一定時間內解決；並且
 - (e) 適當的跟進投訴，如：向投訴者做出回應，報告會員解決投訴所作行動的結果。
45. 會員在接到書面投訴時應：
 - (a) 於收到投訴後十天內向投訴者做出書面回應，報告會員解決投訴所作行動的結果。
 - (b) 如不可能在十天內解決問題，於七天內書面回應投訴者已收到投訴，並承諾在一定時間內回應投訴者會員所採取行動。
46. 會員必須保證所有員工皆熟識投訴解決程式。
47. 如果會員和顧客之間不能自行解決投訴，會員必須對顧客建議向澳大利亞輔導協會投訴的權利。雙方皆可把投訴轉介澳大利亞輔導協會。
48. 如果投訴被轉介到澳大利亞輔導協會，協會負責人會于接到轉介後儘快以書面通知雙方決定結果。
49. 如果澳大利亞輔導協會決定會員違反了守則，澳大利亞輔導協會將按照澳大利亞輔導協會憲章實施制裁。



第三部分—行政

50. 澳大利亞輔導協會（公司）負責管理此專業守則。澳大利亞輔導協會會指派一個從最少兩位成員組成的守則管理小組(CAC)。

守則管理小組流程：

守則管理小組將審查投訴狀以及任何投訴人提供的證據。小組也會審查會員方提供的證據，包括其如何遵照守則處理衝突的證據。守則管理小組將查找由清晰協會制定的投訴解決程式是否/或怎樣被嚴格遵守的證據。每位元會員都有義務熟悉投訴解決程式。

如果會員選不顧輔導協會的權力，則代表此會員已放棄其作為會員的權利及身份。輔導協會專業守則是使公眾對協會會員有信心的基礎。

推行守則

51. 澳大利亞輔導協會有責任推行守則。
52. 守則應記載在澳大利亞輔導協會網頁上。

制裁

53. 如果肯定違反了守則，澳大利亞輔導協會將會要求有關會員做出改正。這種行動不一定限於但可能包括以下要求：
 - (a) 對有關廣告做出修改或取消。
 - (b) 刊登修正廣告。
 - (c) 向有關顧客寄出修正啟示。
 - (d) 修正或取消檔或文具。
 - (e) 取消違反守則規定水準的課程和材料。
54. 澳大利亞輔導協會可隨意向違反守則的會員發出警告或指責。
55. 果會員不再指定時間內依照澳大利亞輔導協會決定進行修正工作，澳大利亞輔導協會將會暫停或取消其會員資格。
56. 如果會員遭澳大利亞輔導協會取消資格，該會員將不可再利用澳大利亞輔導協會名義刊登廣告，並立即停止在檔和文具上運用澳大利亞輔導協會守則。

