

# 澳大利亚辅导协会

## 敬业守则\*



注：

\*澳大利亚辅导协会敬业守则有可能在没有接到通知的情况下发生变更。任何变更都将会通过电子邮件，简讯更新或是其它形式的媒体对会员进行通知。会员有义务确保自己了解最新的敬业守则版本。



# 澳大利亚辅导协会

## 敬业守则

### 第一部分 – 引言

#### 目标

1. 澳大利亚辅导协会敬业守则宗旨如下：
  - 1.1 确保顾客能从符合道德标准之机构及导师获得可能范围内之最佳服务。
  - 1.2 建立并维持全国性辅导服务基准。
  - 1.3 为贯彻最佳辅导提供指标。

#### 实践守则

2. 此守则适用于澳大利亚辅导协会会员；所有导师一旦成为会员，均受守则限制。

#### 释义

3. 在此守则内，除非额外声明：

“孩童安全”代表在适当的守则（无论其内涵及外延）的指导下，男孩和女孩都处于安全状态。

“守则”代表澳大利亚辅导协会守则；

“顾客”代表一位学生或为学生辅导课付费的家长/监护人；

“争执”代表顾客因为导师没有遵守守则所表示的不满；

“会员”代表澳大利亚辅导协会机构的正式及附属会员。

“导师”代表提供教育辅导服务的人；

“辅导”与“教导”和“训练”同意。

“辅导中心”代表提供商业性教导和辅导服务的机关。和“教育中心”同意。

“辅导机构”表示为提供教育辅导服务而成立的机构。



## 第二部分 – 辅导机构义务 – 专业守则

### 澳大利亚辅导协会会员义务

4. 辅导机构会运用他们的资源为学生达到最佳的教育成果。
5. 个别导师会运用他们所能提供的最佳教育技巧来教导学生，以帮助他们在受辅导的科目上进步。
6. 会员会以他们的教学和学习技巧来帮助学生提高自信和学习信心。
7. 所有协会会员必须确保能提供澳大利亚辅导协会实施守则副本给客户详阅。

### 附带义务：

7A. 在儿童家里进行辅导的或是在自己家里进行辅导的导师在本守则的指导下有义务确保辅导的过程是进行于有责任能力的成年人在场，并且是位于家庭开放区域内的状况下。辅导绝对不能在卧室内进行。

7B. 每一节在儿童家里进行的辅导课都必须由一位有责任能力的成年人进行签字确认他/她在辅导课上的出席，并且确认辅导是以孩童安全的方式进行的。

7C. 如果儿童年龄已经超过 16 周岁，只要他们有父母的书面许可，就能被允许在无需监护的状况下在家接受辅导。

### 资历

8. 机构负责人必须确定所有导师都受过机构规定的课程和教学方法训练。
9. 机构负责人必须确定持续职员训练和专业发展课程。训练可通过课程和教学方案发展进行，也可举办有关儿童发展，测试，以及保护儿童等教育专题之课程。
10. 所有受机构聘用之导师都必须接受每年一度的测试，以确保教育水平。测试应根据试前向导师提供的范围，并可应用澳大利亚辅导协会之测试表格，此表格可于协会网址下载 [www.ata.edu.au](http://www.ata.edu.au)



## 公开资料之义务

11. 会员必须向顾客提供足够数据来确定学生是否需要辅导服务。会员尤其必须：
  - (a) 测试/测定学生是否需要接受辅导，如需要，便须向未来顾客报告测试结果。
  - (b) （按照要求）让未来顾客监察相关教学方案以及课程。
  - (c) 通知未来顾客有关导师的资历和经验。
  - (d) 按照要求提供（十八岁以下）学生学习进度成绩报告文件。

## 课前测试，课后测试，其他测试和报告

12. 测试前必须清楚公报测试形式，功能以及方法。批改测试必须准确，专业和公正。
13. 正式测试和测验结果必须向顾客报告。
14. 法律要求作为招生，分班和其他用途之已批改之课前测试原件必须向顾客提供，以供顾客细阅。分班和学生接受辅导与否应基于正确的分析和展示测试结果。
15. 所有书面和口头表达之建议应非常清晰和不含偏见，不能用此误导顾客或制造将来收生机会。
16. 成绩可以书面或口头形式报告。每一学期最少报告成绩一次，而辅导期也最少有一学期。



## 广告

17. 会员不可使用误导或失实之广告或生意手段，其中包括（但不限于）有关辅导费用之失实或误导报道；讹称辅导课对学生有帮助，但事实却非如此；及有关辅导需要之失实或误导报道等。澳洲竞争与消费者委员会与州/区所订制保护消费者法例，以及本法规都须实行。
18. 所有会员在任何媒体上作出推广时都必须以诚实，准确和可靠的态度。所有数据皆不能用以误导顾客；只能用相关又能证实之资料。
19. 会员必须肯定宣传材料并不引起顾客对辅导课结果不切实际的期望。
20. 会员不应利用有误导成分或错误之对比来比较竞争者之教学方案。
21. 正式会员有权利运用M.A.T.A.等字眼；而相关附属会员只能用A.A.T.A.等字眼来证明其ATA会员身份。
22. 正式会员若能仅守守则，都有权运用ATA标志于任何广告媒介；附属会员则不能用此标志。

## 辅导中心和补习学校水平

23. 会员必须经常清洁潮湿地方，以令上课地方保持绝对清洁。
24. 会员必须在明显而方便的地点设置救伤箱，并肯定所有员工知道它在哪里。至少每学期一次检查救伤箱内容是否充足。

## 课程及教学方案

25. 在可能范围内，会员应列出课程和教学大纲和州教育部的关系。
26. 当被要求时，个别导师（非受机构雇用者）在教授期超过一个学期后便须提供书面大纲说明在此期间的教学形式。
27. 所有相关教学方案以及课程档必须按照要求让顾客细阅。



## 抄袭

28. 会员不可以任何形式进行抄袭或作弊。任何程度上的依赖都是不受提倡的。会员必须遵守和实践辅导协会的反剽窃准则。这一准则可能会处于不断更新中。这一准则可以在以下网站下载 [www.ata.edu.au](http://www.ata.edu.au)

## 商业运作

29. 会员必须以道德和专业精神营运，包括遵守相关当地，州和联邦法例，（例：保护儿童，商业惯例，税务，公积金，员工保障，职业医疗及安全，以及反歧视等）。
30. 在州及领地地区范围内，若存在保护儿童法例，会员必须在导师与学生会面前，先让所有导师填写所需表格，并递交有关机构。
31. 若州或领地范围内不存在保护儿童法例，会员必须要求所有导师签署一份声明宣称从未被起诉， 并从未因与儿童有关之罪行被宣判有罪。
32. 会员必须对员工或可能成为员工的人进行面对面的应征， 并可在面谈中提及包括与保护儿童有关之实际问题。
33. 会员要肯定员工和中介态度合符道德和专业，不能利用不合理的手段（如威胁，恐吓和强逼等）推销辅导课程和教育服务。
34. 会员不可将某段时期或其中一部分的补习课描述成免费课程或有折扣的课程， 如果此优惠是因为整体费用增高，服务质素下降或受到限制。
35. 会员必须肯定所有员工都遵守这些法规。



## 辅导同意书及书面合约（若存在）

36. 会员应肯定辅导同意书上：

- (a) 声明同意书上各方名字和地址，包括公司的澳大利亚公司编号(ACN)和澳大利亚商业编号(ABN)。
- (b) 清晰而毫不含糊地列明会员和顾客之权利和义务。
- (c) 声明同意书签订后是有一段冷静期的。
- (d) 明列辅导课全部费用，包括（如适用）：
  - i. 报名费，申请费用或任何其他课前预缴费用；
  - ii. 每节辅导课收费；
  - iii. 现时付款总数，付款频率和最少辅导期。
  - iv. 参加辅导课总额；
  - v. 任何其他费用，或在同意书规定下需付的费用；并
  - vi. 任何取消服务所需的手续费，和在何种情况下需付此费。

37. 若预期顾客要求，会员应向其提供一份建议同意书副本，并于登记时将所签订之同意书副本交给顾客。

## 退款

38. 所有澳大利亚辅导协会会员必须提供书面退款条款给顾客。

39. 会员的退款条款必须与联邦以及州的法规一致。

40. 会员不允许展示“不退款”这一误导性的告示，根据澳洲竞争与消费者委员会条例（2010）如有违背法定义务的情况出现，顾客有权得到退款。违背法定义务的情况包括适当关怀和工作技巧以及未能提供广告所承诺的服务。

## 保密

41. 会员应遵照意私隐法案（1988），按照国际私隐法原则办事。

42. 如顾客要求，顾客档案中之资料如测试，出席，行为观察，收费，报告和个人资料细节应供给顾客随时细阅。



## 冲突和投诉解决程序

当投诉状被送到协会办公室时，标准程序是要求投诉人立即填妥一份辅导协会的投诉表以留下书面证据。在处理的过程中，哪一部分的辅导协会守则遭到质疑将会被详细记录在案。此后我方将与导师所在机构或导师本人取得联系，以获取他方说辞。守则管理小组将会在导师所在机构有机会陈述事件后才召集会议。

43. 若接到顾客投诉，会员应在可能范围内尽快地公平解决问题。
44. 会员在接到口头投诉时应：
  - (a) 表明身份，仔细聆听并记录细节，再决定投诉者有何要求；
  - (b) 确定所收细节；
  - (c) 解释投诉解决程序，并建议其他解决方法；
  - (d) 尽可能立即解决投诉，或承诺在一定时间内解决；并且
  - (e) 适当的跟进投诉，如：向投诉者做出回应，报告会员解决投诉所作行动的结果。
45. 会员在接到书面投诉时应：
  - (a) 于收到投诉后十天内向投诉者做出书面响应，报告会员解决投诉所作行动的结果。
  - (b) 如不可能在十天内解决问题，于七天内书面响应投诉者已收到投诉，并承诺在一定时间内响应投诉者会员所采取行动。
46. 会员必须保证所有员工皆熟识投诉解决程序。
47. 如果会员和顾客之间不能自行解决投诉，会员必须对顾客建议向澳大利亚辅导协会投诉的权利。双方皆可把投诉转介澳大利亚辅导协会。
48. 如果投诉被转介到澳大利亚辅导协会，协会负责人会于接到转介后尽快以书面通知双方决定结果。
49. 如果澳大利亚辅导协会决定会员违反了守则，澳大利亚辅导协会将按照澳大利亚辅导协会宪章实施制裁。





### 第三部分—行政

50. 澳大利亚辅导协会（公司）负责管理此专业守则。澳大利亚辅导协会会指派一个从最少两位成员组成的守则管理小组(CAC)。

#### 守则管理小组流程：

守则管理小组将审查投诉状以及任何投诉人提供的证据。小组也会审查会员方提供的证据，包括其如何遵照守则处理冲突的证据。守则管理小组将查找由清晰协会制定的投诉解决程序是否/或怎样被严格遵守的证据。每位会员都有义务熟悉投诉解决程序。

如果会员选不顾辅导协会的权力，则代表此会员已放弃其作为会员的权利及身份。辅导协会敬业守则是使公众对协会会员有信心的基础。

#### 推行守则

51. 澳大利亚辅导协会有责任推行守则。
52. 守则应记载在澳大利亚辅导协会网页上。

#### 制裁

53. 如果肯定违反了守则，澳大利亚辅导协会将会要求有关会员做出改正。这种行动不一定限于但可能包括以下要求：
  - (a) 对有关广告做出修改或取消。
  - (b) 刊登修正广告。
  - (c) 向有关顾客寄出修正启示。
  - (d) 修正或取消檔或文具。
  - (e) 取消违反守则规定水平的课程和材料。
54. 澳大利亚辅导协会可随意向违反守则的会员发出警告或指责。
55. 如果会员不再指定时间内依照澳大利亚辅导协会决定进行修正工作，澳大利亚辅导协会将会暂停或取消其会员资格。
56. 如果会员遭澳大利亚辅导协会取消资格，该会员将不可再利用澳大利亚辅导协会名义刊登广告，并立即停止在档和文具上运用澳大利亚辅导协会守则。

