

樓宇事務專家裁定中心
投訴處理規則和程序

A. 目的

1. 樓宇事務專家裁定中心（「中心」）投訴處理委員會（「委員會」）負責調查及處理經中心提名之專家及其提供的專家裁定服務引起的任何投訴。
2. 所有被中心提名的專家及其提供的專家裁定服務及其相關專業程序的有關投訴，均應受本投訴處理規則和程序（「投訴處理規則」）的約束。

B. 定義和詮釋

3. 在本投訴處理規則中，除文中另有所指外，具有以下含義：—

「中心」	指由香港測量師學會設立的樓宇事務專家裁定中心；
「投訴」	指 (i) 與專家在專家裁定服務中被指稱的行為及表現提出的投訴；及/或 (ii) 引起利益衝突的行為；
「投訴人」	指提出投訴的人；
「該專家」	指由中心提名的專家，隨後由當事方共同任命為專家提供專家裁定服務；
「學會」	指香港測量師學會；
「學會會員」	指香港測量師學會之專業會員(包括資深專業會員(FHKIS)及和專業會員(MHKIS)；
「當事方」	指向中心要求提名專家的當事方及各「當事方」。

- 3.2 除非文中另有說明：

- (a) 「利益衝突」包括以下情況：—
 - (i) 當學會會員為任何人行事或準備替任何人行事，因該等行事與當事方有利益衝突時；及
 - (ii) 當學會會員個人或作為合夥人或董事的商號或公司為當時方的任何一

- 方行事時；及
- (iii) 任何其他根據操守規則和/或學會不時發出的文件或通知被視為利益衝突的情況。

C. 範圍

4. 本投訴處理規則適用於針對被提名之專家在其作出專家裁定的過程中其個人及 / 或職業操守的投訴。
5. 任何對專家在專家裁定過程中所作出決定的投訴，一般不予受理，包括但不限於與裁定過程、裁定結果的理由、裁定結果的有效性、對呈交資料給予的比重、專家費用和開支的計算及 / 或其他初步或輔助事項。
6. 委員會沒有責任調查或干預任何其他正在進行的爭議解決程序，包括但不限於仲裁和調解。
7. 本投訴處理規則不得用作要求專家重新審查、重新考慮、更改或撤回其在專家裁定中的任何決定。
8. 本投訴處理規則不適用於基於本投訴處理規則第 4 段所述的任何不當行為或任何其他訴因而要求專家支付賠償的任何要求 / 請求。
9. 委員會可全權決定將任何投訴或其部分提交予學會或其他任何監管和 / 或處理專家職業操守行為的機構。

D. 投訴程序

10. 本投訴處理規則之下的所有投訴均須以書面形式提出，並附上所有必要的證據和 / 或資料。
11. 如委員會認為投訴屬上文 C 節涵蓋的範圍，將採用以下程序（投訴程序流程圖請參閱附表 1）：—
 - (a) 在收到投訴後七 (7) 天內，如有必要，委員會將聯繫投訴人，邀請他以書面形式提交詳細的說明以及所有相關支持證據。
 - (b) 其後十四 (14) 天內，委員會將向投訴人發送確認函以及本投訴處理規則的副本。同時，委員會向專家轉發投訴的詳情和所有支持證據的副本。
 - (c) 委員會將邀請被投訴的專家在收到投訴詳情後的二十八 (28) (天) 內或其他由委員會認為適的時間內，提交他的解釋及 / 或意見。
 - (d) 委員會可以但無責任在收到投訴後的任何階段就投訴向任何人進

行查詢、調查和 / 或尋求澄清、意見和 / 或通信。

- (e) 委員會將審視投訴人所提交的任何或所有意見、專家的回覆以及上文 (d) 分段中提到的進一步通信和 / 或調查，並於在收到上述 (c) 項中專家的回覆或上述 (d) 項中的進一步通信和 / 或調查後的 30 天內，將其決定通知投訴人和專家。

12. 另一方面，如果委員會認為投訴不屬於本投訴處理規則的範圍，委員會應在收到投訴人的投訴後三十 (30) 天內，將其決定告知投訴人和專家。

13. 委員會的決定為最終決定，不得提出上訴。

E. 可採取之行動

14. 在完成查詢和調查後，在不抵觸學會紀律委員會根據學會的操守規則和章程及細則 (如適用) 可能採取的任何行動及/或在該等行動以外，委員會亦有權採取以下行動：-

- (a) 向專家發出建議、指引和 / 或提醒以避免類似事件；
- (b) 從專家名錄 中刪除該專家之登記；
- (c) 在委員會認為合適的期限內，暫停該專家在所有或任何特定範疇進行 專家裁定；
- (d) 允許該專家繼續擔任專家，但受條件約束 (包括但不限於參加及完成相關培訓和課程) ；
- (e) 譴責或嚴厲譴責該專家；及
- (f) 要求該專家作出書面承諾，不再繼續或再次作出構成投訴事宜的行為。

F. 時限

15. 投訴必須在引起投訴的事件發生後的合理時間內提出，無論如何，不得遲於投訴的行為後的 6 個月，或專家裁定結果送達後的 6 個月，以兩者較後發生者為準。

16 委員會可自行或根據投訴人提交的書面延期申請(如有合理理由支持其申請)將時限延長。

17. 在本節規定的時限之外提出的任何投訴通常不予受理。

G. 撤回投訴

18. 如果投訴被撤回，委員會將書面通知該專家。

H. 聯絡

19. 如對本投訴處理規則有任何疑問，請透過以下方式聯絡委員會：-

地址： 香港測量師學會
樓宇事務專家裁定中心
香港上環干諾道中 111 號
永安中心 12 樓 1205 室

電郵： baedcinfo@hkis.org.hk

附表 1 – 投訴程序流程圖

