

澳大利亚辅导协会 实施守则

澳大利亚辅导协会

实施守则

第一部分—引言

目标

1.澳大利亚辅导协会实施守则宗旨如下：

- 1.1 确保顾客能以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：

“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。

“抄袭”代表盗用他人之作品以为己用之行为。这是一种将他人的作品(文字档、电子档、口语或是艺术品)在未告知原作者的行情下挪为己用的欺骗形式。

“导师”代表提供教育辅导服务的人；

“辅导”与“教导”和“训练”同义。

“辅导中心”代表提供商业性教育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—实施守则

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。

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。训练可透过课程和教学方案发展进行，也可举办有关儿童发展，测验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验，以确保教育水平。测验应根据试前向导师所提供的范围，并可应用澳大利亚辅导协会之测验表格，此表格可於协会网址下载：www.ata.edu.au

公开资料之义务

11. 会员必须向顾客提供足够资料来确定学生是否需要辅导服务。会员尤其必须：
 - (a) 测验/判定学生是否需要接受辅导，如需要，便必须向未来顾客报告测验结果。
 - (b) (按照要求)让未来顾客检阅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)学生学习书面进度成绩报告文件。

课前测试、课後测试、其他测试和报告

12. 测试前必须清楚公开测试形式、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. 作为招生指标、分班和其他用途之已批改之课前测验原件必须提供客户，以

供其详阅。分班和学生接受辅导与否应基於正确的分析和展示测验结果。

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招生机会。

16.成绩可以书面或口头形式报告。每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，其中可能包括(但不限於)有关辅导费用之失实或误导之表述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表述等。一九七四年贸易实施条例与州/区所订制保护消费者法案，以及本法规都需实行。

18.所有会员在任何媒体上作出推广都必须以诚实、准确和可靠的态度。所有数据皆不能用以误导顾客，只能用相关且能证实之数据。

19.会员必须肯定宣传材料不引起顾客对辅导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，而附属会员只能用 A.A.T.A 等字眼来证明其 ATA 会员身分。

22.正式会员若能遵守守则，都有权运用 ATA 标志於任何广告媒介；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之处，使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护箱，并确定所有员工知道所在位置。至少每学期一次检查救护箱内容是否充足。

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与州教育部的关系。

26.个别导师(非机构雇用者)之教授期如超过一学期，便须提供书面大纲说明在此

期间的教学形式。

27.所有教学方案以及课程文件必须按照要求让顾客详阅。

抄袭

28.会员不可进行任何抄袭活动，任何程度的创作依赖都是不被接受的。澳大利亚辅导协会的抄袭政策会不时更新，会员须一致遵守。相关政策可至澳大利亚辅导协会网站下载：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，(例如：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.在州及地区范围内，若存在保护儿童法令，会员必须在导师与学生面前，先让所有导师填写所需表格，并递交有关机构。

31.若州及地区范围内不存在保护儿童法令，会员必须要求所有导师签署一份宣称证明从未被起诉，并从未因与儿童有关之罪行被宣判有罪。

32.会员必须安排面对面之面试，并可在面谈中包括与保护儿童有关之实际问题。

33.会员要确定员工和仲介态度符合道德与专业，不能利用不合理的手段(如威胁、恐吓和强迫等)推销辅导课程和教育服务。

34.会员不可形容某段时期或其中一部分的补习课免费或有折扣，如果此优惠是因为整体费用增高服务素质下降或受到限制。

35.会员必须确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)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，或在同意书规定下须付的费用；并
- VI. 任何取消费用，和在何种情况下须付此费。

37.若未来客户要求，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客户。

退款

38.顾客在任何情况下都有权停止辅导课。

39.所有澳大利亚辅导协会会员必须提供书面退款策略给顾客。

40.会员的退款策略需与联邦以及州的法规一致。

41.会员不可展示“无退费”的标示，因为有误导之虞。若有违反一九七四年贸易实施条例之情形，顾客有权利退费。贸易条例包括适当关怀及工作技巧以及提供所承诺或广告之服务。

保密

42.会员应遵照隐私法案(1988)，按照国际隐私法原则办事。

43.如顾客要求，顾客档案中资料如测试、出席、行为观察、收费、报告和个人资料细节提供给顾客随时详阅。

投诉解决程序

44.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。

45.会员在接到口头投诉时应：

- (a)表明身分，仔细聆听并纪录细节，再决定投诉者有何要求。
- (b)确定所纪录之细节。

(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，如：向投诉者作出回应，报告会员解决投诉所作行动的结果。

46.会员在接到书面投诉时应：

(a)於收到投诉後十天内向投诉者作出书面回应，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，於七天内书面回应投诉者已收到投诉，并承诺自一定时间内回应投诉者会员所采取行动。

47.会员必须保证所有员工皆熟悉投诉解决程序。

48.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。

49.如果投诉被转介到澳大利亚辅导协会，协会负责人会於接到转介後尽快以书面通知双方决定结果。

50.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规章实施制裁。

第三部分—行政

51.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最少两位成员组成的守则管理小组。

推行守则

52.澳大利亚辅导协会有责任推行守则。

53.守则应记载在澳大利亚辅导协会网站上。

制裁

54.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作出改正。这种行为不一定限於但可能包括以下要求：

(a)对有关广告作出修正或取消。

(b)刊登修正广告。

(c)向有关顾客寄出修正启示。

(d)修正或取消文件或文具。

(e)取消违反守则规定水平的课程和材料。

55.澳大利亚辅导协会可自行向违反规则的会员发出警告或指责。

56.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，澳大利亚辅导协将会暂停或取消其会员资格。

57.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，并立即停止在文件和文具上使用澳大利亚辅导协会守则。