



C·B·A 香港基督教零售業協會有限公司 Christian Booksellers Association (H.K.) Ltd

“香港基督教零售業協會有限公司”

操守及行為守則

香港基督教零售業協會有限公司 同人承諾發展並零售尊崇基督的作品，且深信這些作品代表著那些最有效地將神的信息傳達給個人的工具。我們的成員包括了編製與發行基督教材料的商人。

基於認識到本協會是傳揚福音的重要一環，我們意欲在業內建立一行為標準，使同業有所依循，令基督教書刊零售業及本協會的操守得以保障：因此，我們特意選定以下的守則：

我向上帝、人間掌權者；以及基督教書刊零售業的同工們，負責而肯定地承認，我誓言要做到：

- 1· 誠實地對待債權人、債務人、顧客、供應商、僱員及其他有業務往來的人。
- 2· 敬崇地履行契約，並實踐向交易對方作出的承擔。
- 3· 從速謀求解決任何與協會或協會成員的糾紛。
- 4· 支持協會並表現得宜以令協會及零售業得益。
- 5· 盡力用一種自己希望對方這樣對我的態度，去接待那些與我交易的人。

操守標準 I

- 1· 誠意地對待債權人、債務人、顧客、供應商、僱員及其他有業務往來的人。

原則闡釋

- 1A· 我不會蓄意直接或間接地歪曲事實，誤導他人。
- 1B· 我不會意圖利用他人的誤解，令自己有利或令對方有損。
- 1C· 我不會同意執行或進行自己沒有意圖或沒有能力去做的事。
- 1D· 我不會意圖以某些資料誘導他人行事或不行事，而該等資料係屬不真實或祇屬部份真實的。

操守標準 II

2 · 正直地履行契約並實踐向交易對方作出的承擔。

原則闡釋

2A · 我不會在交易時作出自己沒有誠意或力所未逮的承擔。

2B · 當我在交易中作出承擔，以後我會按照承擔而行事。

2C · 如因任何原因我無法履行該項承擔，我會將困難告知對方。

操守標準 III

3 · 從速謀求解決任何與協會或協會成員的糾紛。

原則闡釋

3A · 一旦與協會成員、董事、幹事、職員、代理人或代表有不同意見，我會親自接觸那人並解決問題。

3B · 當持不同意見的對方接觸我並試圖解決問題時，我會以誠意盡力而為。

3C · 一旦議和失敗，仲裁或訴訟變得必須，我將遵守仲裁人之裁定或法庭的判決。

操守標準 IV

4 · 持協會並表現得宜以令協會及零售業得益。

原則闡釋

4A · 我從事業務時會遵守香港法律。

4B · 我遵守「香港基督徒書刊零售業協會有限公司」的條例及規章。

4C · 我不會錯誤地指控協會、協會成員、董事、幹事、職員、代理人或代表有不合法、不道德、或有違操守之行為。

4D · 我不會蓄意地誤導顧客或供應商以破壞競爭對手的形象。

4E · 我會規範自己的業務，維持行業信譽，並建立顧客、供應商及零售同業的信心。

操守標準 V

5 · 盡力用一種自己亦希望對方這樣對我的態度，去接待那些與我交易的人。

原則闡釋

- 5A · 我不會在言語上侮辱協會成員、董事、幹事、職員、代理人或代表；或傷害他的身體。
- 5B · 無論我與協會成員、董事、幹事、職員、代理人或代表有甚麼分歧，我都會尊重他們。

紀律處分程序

協會會員應該真誠公平而合理地對待其他成員，但無論如何，誤會、困難、矛盾會不時出現，而為要保護所有困難都消釋得適時而公平，將採用下列程序：

1 · 操守委員會之角色

協會之操守委員會將負責收取及調查所有對協會成員之投訴。委員會應調查那些呈交協會操守委員會主席(主席)之書面投訴，或由主席提出投訴，那將包括：

- A · 一份對嫌疑犯規事項的描述；
- B · 一份解釋指出如何違反協會操守準則，以及
- C · 作出投訴指控者之親筆簽署。

2 · 仲裁

在收到投訴後(投訴)，主席將設投訴個案委員協會仲裁小組之一名成員(仲裁者)，該仲裁者應與投訴者及嫌疑犯規者(控辯雙方)進行討論，並促使雙方消弭相互間之歧異，如不成功，則會撰寫報告一份(報告)，報告將包括以下各點：

- A · 投訴者對嫌疑犯規一方之事實陳述；
- B · 嫌疑犯規對事實之解釋；
- C · 仲裁者對事實所作之結論；
- D · 一份關於任何一方如何違反協會操守準則的供詞；以及
- E · 一份對任何一方採取紀律行動的建議。

3· 紀律處分類型

仲裁者應有權作出推薦，而操守委員會則有權強制推行以下之紀律性措施：

- A· 私下譴責，發出保密之忠告函件；
- B· 公開譴責，一份書面譴責聲明會在“會員快訊”刊登；
- C· 停止會籍，取消犯規會員在協會所有特權並一指定期限，以及
- D· 驅逐，永遠取消所有會員等權。

4· 分發報告

如果完成所有之有關調查，控辯雙方仍未解決投訴，則仲裁者應準備其報告，並各寄一份予主席及控辯雙方，此報告應以掛號郵件寄出，報告上及郵件封套外應寫上“機密”字樣。

5· 反對報告

控辯雙方在仲裁者報告寄發後，十天內有權作書面申辯或抗辯反對該份報告，該意見必須呈交協會主席。

6· 接納報告

控辯雙方對報告無異議，仲裁者之結論須獲接納，其建議付諸實行。然而，若仲裁者建議對該會員作出驅逐出會的懲罰，則該建議在執行前須經由董事局覆閱及批准。

7· 委任小組

如任何一方對報告作出異議，主席應委任一小組，包括三名操守委員會成員(不包仲裁者)，對異議作出考慮。主席應用掛號郵寄方式通知雙方。

8· 反對意見之解釋

以郵寄方式發出通知後十天內，持對意見之一方應以郵寄方式向每名委任小組成員，以及與其對主之一發送一份書面聲明，解釋其對仲裁者報告之不同意見。委任小組可考慮於聆訊時將證供限於反對一方書面解釋所提出之問題。

9· 聆訊時間

在委任小組獲得委任後之六個月內，委任小組應進行聆訊，並給予有關兩方出席辯護之機會。小組應最少於聆訊三十天前以書面通知雙方聆訊之時間、日期及地點。

10· 進行聆訊

一切聆訊應根據協會之聆訊守則處理。委任小組應考慮仲裁者寫之報告及

反對一方所撰之解釋。另外，委任小組可考慮任何其認為合宜之證供。

11· 最後決定

在聆訊後之三十天內，委任小組應向主席及爭端之雙方以“要求簽收”方式寄發最後決定，它包括：

- A· 委任小組所得證供之摘要；
- B· 委任小組總括有關事實之陳述；
- C· 有關任何一方如何違反操守準則之解釋；及
- D· 關於採取紀律行動之建議。

12· 小組最後決定之覆檢

小組裁決屬最後決定，不再有權作上訴。然而，任何一方在接獲最後裁決五天內，可以書面向當選之協會主席要求覆檢小組之紀律處分檢議。該要求應包括提出一方對小組建議之反對意見。

13· 納最後決定

如無任何一方要求覆檢委任小組所作之紀律處分建議，小組決定應屬最後決定，然而，如小組建議驅逐會員，該建議在執行前應先經董事局評定及批准。

14· 紀律覆檢委員會

倘如第十二點所述，任何一方提出要求，紀律處分建議應由紀律覆檢委員會評定。該委員會應由協會董事局主席委出，其成員應包括一名協會之會員、一名協會董事及一名準會員。

15· 紀律處分建議之覆檢

紀律覆檢委員會之唯一責任及考慮委任小組所確定之事實，評定委任小組是否恰如其份地提出紀律處分，如其不然，則判定合宜之紀律措施。任何一方均不會晤員會陳情，而委員會則可用電話會議方式來評定個案。

16· 最後定案

紀律覆檢委員會之決定應屬最後決定，惟驅逐一名會員之決定，在執行前應由董事局評定及批准。

聆訊規則

1. 主持幹事

每次在這些規則下展開聆訊，聆訊小組應委出一名主持幹事在聆訊中主持進程。

2. 選定場地

聆訊小組應選定場地舉行聆訊。

3. 披露及質疑的程序

任何人被委任在聆訊小組工作均應向協會表明可能會影響公正的情況，包括任何偏見、聆訊結果是否涉及財務或個人利益、過去或現在是否與控辯雙方或其法律顧問有連繫。倘收到該等人士上述資料，協會應決定是否取消該名人士的資格，並應知會控辯雙方，而此決定是不容爭議的。

4. 時間及地點

主持幹事應為每次聆訊定下時間及地點。協會應最少在五天前用郵寄通知控辯雙方，除非控辯雙方同意擱置該通告或修改措辭。

5. 辯護代表

任何一方都可有辯護代表。如有辯護代表則須在代表首次出席正式聆訊前，至少三天將代表之姓名地址知會對方及協會。

6. 速記紀錄

任何一如欲有速記紀錄，應直接與速記員作出安排，並在聆訊前通知另一方。紀錄費用將由要求紀錄的一方交付。

7. 出席聆訊

主持幹事應保持聆訊開門進行，除非法律另有規定。任何人士如與聆訊有直接利益關係應有權出席。在任何證人作供時，主持幹事應有權拒絕控辯任何一方或其他主要人士以外之其他證人在場，主持幹事並有權決定任何人士之出席是否適當。

8. 延期或休會

主持幹事可應任何一方或聆訊小組成員之提議或由自己意願決定延期或中止聆訊，惟須在所有參與者同意下執行。

9 · 誓言或宣誓

主持幹事有權要求證人在適當人士監督下，宣誓作供，及在任何一方之要求下這樣做。

10 · 過半數之決定

聆訊小組對聆訊之所有決定，應是以小組成員之過半數決定為依歸，最後決定如是，除非所則規定須得較大數目之成員同意。

11 · 進行之程序

聆訊日主持幹事引導展開。主持幹事應記錄聆訊地點、時間及日期，出席之主持幹事，聆訊小組成員，控辯雙方及辯護代表。

主持幹事或聆訊小組成員可在開始聆訊時，索取供詞，將涉案部份弄得清清楚楚。

投訴一方應提出他之申訴、其證明及證人，並應願意接受問話及質詢。主持幹事有權修改聆訊程序，惟應予任何一方十足而同等的機會去表達任何實質的或適當的證明。

任何一方提供證物，主持幹事可列入證據接受之。

所有人姓名、地址及證物，可按接納次序記錄在案。

12 · 缺席聆訊

除非法律另有規定，否則，在通告期屆滿時，任何一方不出席聆訊或未獲准延期而缺席，聆訊可在其缺席情況下進行。最後決定不因單一方面缺席而作出。主持幹事可要求出席之一方提供聆訊小組所須之證據以作最後決定之依據。

13 · 證供

任何一方可主動提供證供，亦須提供主持幹事及聆訊小組認為理解及判定爭議所須之證據：主持幹事應判斷所提供證供之貼切性及實質性，而毋須符合法律條文之有關證供規則，所有證供均提呈於主持幹事、聆訊小組及各有關方面之前，除非控辯任何一方缺席或棄權。

14 · 證供之宣誓及結集文件

在考慮各種反對意見後，證人經宣誓所作之證供，應由主持幹事接受及由聆訊小組考慮。此等證供，應由聆訊小組全權衡量其輕重，凡並非由主持幹事於聆訊時結集之文件，而其安排係由控辯雙方於聆訊時或其後協議，協會須將該等文件結集並傳達予聆訊小組。控辯雙方須有機會審閱該等文件。

15 · 結束聆訊

結束聆訊前，主持幹事應諮詢控辯雙方是否有更多之證供及其他證人，當接獲否定答覆，或認為滿意紀錄之完整，主持幹事可宣佈聆訊結束，並將之紀錄在案。如文件須結集一如第 14 點所述，其日期應為聆訊結束之日期。當控辯雙方及主持幹事無其他協議，聆訊小組須作出最後決定之期限即在聆訊結束時開始計算。

16 · 重開聆訊

在最後決定發出前之任何時間，經主持幹事或聆訊小組主動提出，或控辯任何一方提出申請，主持幹事可重開聆訊。如重開聆訊妨礙在規則指定之時間內作最後決定，聆訊將不重開，除非主持幹事同意延長時限。倘聆訊重開聆訊小組應有三十天時間，作出最後決定。

17 · 棄權規則

任何一方知悉此案規則之規定或要求未獲依循，惟仍進行仲裁，不將其反對意見以書面提出或記錄在案，應被視為放棄反對之權利。

18 · 與聆訊小組之聯繫

聆訊小組與參與聆訊之控辯雙方不應存有任何聯繫，除了在作供時：控辯雙方向任何聆訊小組成員提供之其他口頭或書寫資料均應透過協會轉達。

19 · 作最後決定之時間

最後決定應由聆訊小組從速作出。除非法律另有規定或控辯雙方同意另作安排，否則不應遲於結束聆訊那天起計算之三十天作出決定。

20 · 最後決定之格式

最後決定應用書面方式並由大部份聆訊小組成員簽署。

21 · 最後決定之範圍

聆訊小組可在協會投訴程序範圍內施加其認為合理公正之紀律。

22 · 最後決定之送達

最後決定之送達控辯雙方，應由協會將最後決定或其真本，用郵寄方式寄往控辯雙方之最後地址或其法律代表人。

23 · 免責

在這些規則下，協會或聆訊小組成員，就任何有關聆訊行動或關連懈忽，

均毋須對控辯任何一方負責。

24 · 規則之解釋及應用

主持幹事應解釋並應用有關規則。

投訴書

(予 香港基督教零售業協會有限公司 操守委員會參考)

本著馬太福音第十八章 15 節至 21 節的精神，協會想看到業內的矛盾，爭執，各不相讓等情況盡可能透過直接與問題有關人士的互相溝通而得到疏解。對於那些須協助方能疏解的事例，協會推薦爭議各方尋求基督徒調解或仲裁的幫助。

大多數爭執只令爭議各方不快及受影響。偶然地，一個會員的行為會威脅整個行業的操守及聲譽，特別是協會的信譽。基於想幫助每位會員認識到這類問題來臨時如何應付，董事會採納了 **香港基督教零售業協會有限公司** 操守行為準則。協會投訴程序列明須依循的步驟，以便處理這些事情。

如果你相信本協會某成員違反操守行為準則，請填寄以下表格，填完並請擲 **香港基督教零售業協會有限公司** 操守委員會主席收。

公司名稱： _____

公司地址： _____ 電話： _____

姓名： _____

地址： _____ 電話： _____

違反操守準則人士姓名或公司名稱： _____

地址： _____ 電話： _____

- 1 · 是甚麼問題？
- 2 · 你曾做了些甚麼來疏解這問題？(如有任何有關文件請附上；如信件、發票、廣告、打電話紀錄、或對話等。)
- 3 · 你是否與被投訴人士或公司仍有業務往來？如不是，請解釋：
- 4 · 違反本協會操守準則那些部份？
- 5 · 你覺得須做甚麼才能疏解此問題？

我們希望本協會操守委員會可在此問題上作出協助。我們希望你懇切小心地考慮如何解決問題。以致我們在發展及發行榮神的產品時，能斷續在愛的光照下同工並合作。