

學校處理投訴指引

建立溝通文化

香港社會一直十分重視教育。隨著社會日益進步，各界人士對本身權益有更深入的瞭解，他們對學校的期望亦相應提高，要求學校提供優質教育，培育社會棟樑，他們對學校管治及服務的質素，尤為關注。學校的持分者，特別是家長，均非常重視學生的全面發展，他們對學校各方面的表現亦會不時提出查詢、意見及建議。因此，學校與持分者保持良好溝通至為重要。學校在建立各種有效溝通渠道的同時，亦應鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，向校方表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。

第一章 適用範圍

1.1 本指引提出學校處理投訴的原則及應採取的有關程序和安排。指引適用於處理家長、學生及公眾人士以任何合理的途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出以下與學校有關的投訴：

- 關於學校日常運作及內部事務的投訴

A 學校會按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、指引及實務守則處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴，以確保符合有關要求。

1.2 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

A 與已展開法律程序有關的投訴

A 屬其他團體/政府部門權力範圍

A 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺詐、盜竊等

1.3 校方一般可以不受理下列類別的投訴：

(i) 匿名投訴：

- ̂ 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話。校方如有懷疑，可要求投訴人出示身份證明文件以確認身份。如投訴人未能或拒絕提供上述個人資料，以致校方無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴，校方可不受理。
- ̂ 在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件），校方的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當補救及改善措施。

(ii) 並非由當事人親自提出的投訴：

- ̂ 投訴一般應由當事人親自提出，其他人士須事先獲得當事人的書面授權，方可代表當事人提出投訴。與學生（包括未成年人士及智障人士）有關的投訴，可由家長/監護人，或獲家長/監護人授權的人士代表當事人提出。
- ̂ 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，校方可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。
- ̂ 至於由其他組織/團體（例如立法會議員/區議員/工會/傳媒等）轉介或代表當事人提出的投訴，學校會按既定程序處理有關投訴。但該組織/團體需事先獲得當事人的書面授權。

(iii) 投訴事件已發生超過一年：

- ̂ 與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。
- ̂ 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過

一年，校方可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。

(iv) 資料不全的投訴：

校方可要求投訴人就個案提供具體資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致調查無從入手，校方可以不受理有關投訴。

第二章 處理投訴原則

原則一：即時迅速處理

- 1.1. 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校必須從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，應直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。如有關負責人員未能解決問題，應向上級負責人員尋求協助。
- 1.2. 如事件經由媒體轉介或報道，校方應採取下列措施：
 - A 指派專責發言人（例如副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
 - A 盡快（一兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代已採取的行動或初步的調查結果，並確保所發布的資料清晰正確及符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定。
 - A 盡可能讓所有教職員、學生及家長知悉事件的發展，並留意事件是否影響學生或教職員的情緒。如有需要，應予以適當輔導。

原則二：機制清晰透明

- 2.1. 校方會先行徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。
- 2.2. 校方會透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、學生

手冊、教職員會議、家長教師聚會、講座及活動等，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。

- 2.3 新生及家長會於每年開學收到有關學校處理投訴的政策及程序的通告。
- 2.4 學校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。

原則三：處事公平公正

- 3.1. 學校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方須提供足夠的上訴渠道，在有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
- 3.2. 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- 3.3. 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 3.4. 學校應確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫。

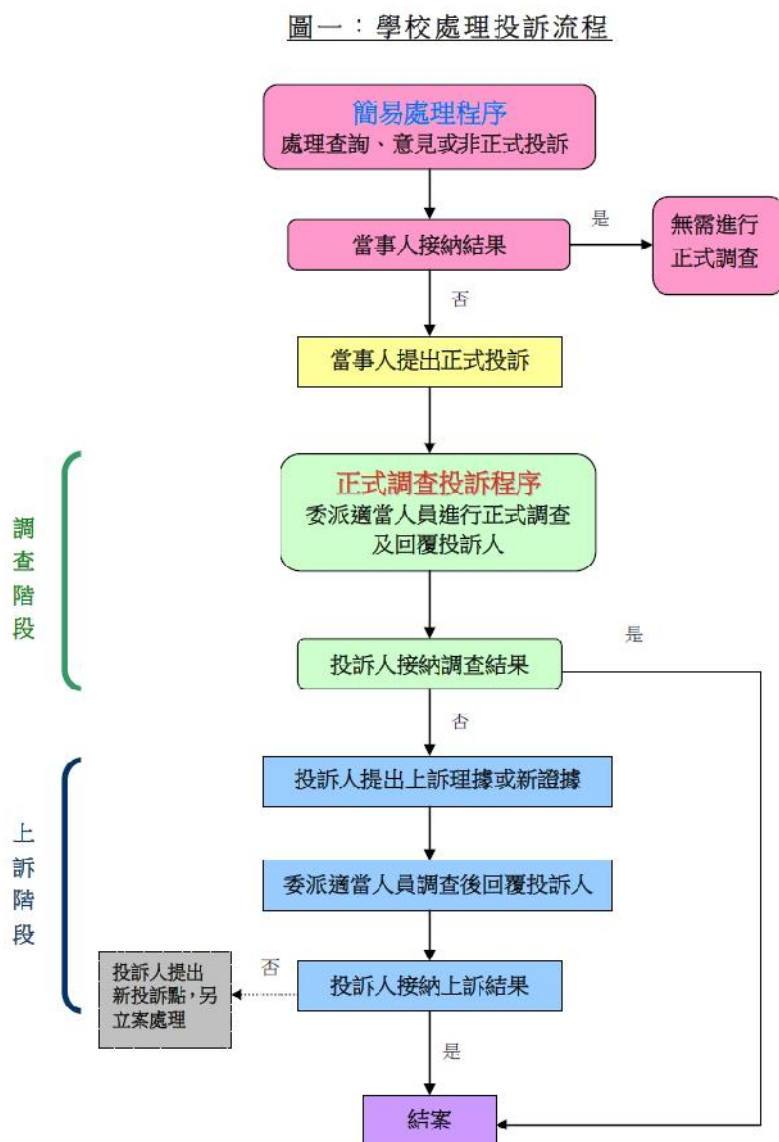
第三章 處理投訴程序

1. 投訴釋義

- 1.1. 為免處理過程變得複雜，學校前線人員應小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是投訴人基於關心自己/子女或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。投訴是投訴人表達失望、不滿或怨憤，他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問

題。負責人員須避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

- 1.2. 除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員可先透過簡易處理程序，即時或盡快為有關人士提供協助或解決問題。學校處理投訴的流程見圖一。



2. 簡易處理程序

2.1. 即時/盡速處理

- A 學校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工應辨別事件的性質及採取相應措施。一般來說，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，前線員工可按照學校既定的簡易程序處理。
- A 前線員工應細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕

微，應盡可能提供所需協助或資料，或盡快就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。

- A 如有需要，應安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。
- A 如有需要，前線員工應將個案轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題。

2.2. 回覆投訴

以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方可以口頭回應，一般無須書面回覆。如對方以書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節，負責人員可因應個別情況決定是否向當事人/投訴人作簡單的書面回覆。

2.3. 投訴紀錄

以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。

2.4. 適當跟進

校方會檢討與查詢/投訴有關的政策或處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。負責人員亦可視乎需要，向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。

3. 正式調查投訴程序

3.1. 調查及上訴階段的安排

如校方已盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，但有關人士仍不接受校方的回應或問題仍未解決，應啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

(i) 調查階段

學校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），會按以下程序處理：

- A 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- A 發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意校方索取其個人及/或與投訴有關的資料，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，方

便聯絡。「確認通知書」參考樣本見附件一及附件二。

- ̄A 如有需要，聯絡或約見投訴人及其他相關人士，深入瞭解事件情況或要求他們提供相關資料。
- ̄A 盡快處理有關投訴(建議在接獲投訴起計兩個月內完成調查)，並以書面回覆投訴人調查結果。
- ̄A 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- ̄A 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，並能提供新證據或足夠理據，可在學校的覆函發出日期起計十四天內，向校方書面提出上訴要求。

(ii) 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- ̄A 根據校本機制，委派適當人員(較負責調查階段的人員更高職級或另一組別的人員)負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- ̄A 盡快處理有關上訴個案(建議在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查)，並就上訴結果書面回覆投訴人。
- ̄A 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- ̄A 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方需再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- ̄A 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

3.2. 調解紛爭

在處理投訴過程中，校方可因應個案性質，考慮是否適宜採取不同方式，例如尋求調解員協助調解，或邀請獨立/專業人士，以持平的態度，提供意見，協助當事人(包括投訴人及被投訴人/組織)，儘早找出解決方案，化解糾紛。

3.3. 回覆投訴/上訴

如投訴或上訴以書面提出，校方應以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，負責人員可視乎個案情況，決定以口

頭或書面回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，覆函應抄送予教育局/有關機構備考。

一般來說，回覆時限應由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，校方須要求投訴人補充資料，回覆時限應在校方收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，校方應向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。

3.4. 投訴/上訴紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄。投訴個案記錄樣本見附件三。保存的資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。

3.5. 適當跟進

調查/上訴階段結束後，學校應檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。負責人員應通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。

第四章 處理投訴安排

4.1. 專責人員

4.1 因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，學校會參照下列安排委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴：

- A 負責調查及上訴階段的人員應有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級應較高。若實際情況不容許，學校會另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- A 如有需要，學校/辦學團體可成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括校董會成員及辦學團體代表，或邀請獨立人士，例如社工、律師、心理學家等，及與個案無關的家長或教師，加入小組，以增加公

信力，並就專業問題提供意見和支援。

A 有關人員應主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。學校會確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。

A 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，可參考下表：

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	校監
校長	1	校監	校董會調查小組
	2	校董會調查小組*	校監/校董會上訴小組*
校監/ 校董會		辦學團體專責人員 [#] /專責小組	辦學團體專責人員 [#] /專責小組

*如投訴涉及校長，校董會調查/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

[#]辦學團體專責人員可由學務部人員或主管出任。

4.2. 資料保密

4.2.1. 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

4.2.2. 只有獲授權負責人員才可查閱有關資料。在未獲授權的情況下，負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

4.2.3. 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到主席的批准才可出席。

4.2.4. 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

4.3. 跟進檢討

- 4.3.1. 學校會不時檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生，並向校董會報告。
- 4.3.2. 如需改善服務或修訂相關政策，校方會作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

4.4. 支援培訓

學校鼓勵同工接受有效處理查詢/投訴的訓練，例如有關溝通、談判、調解技巧等課程。

第五章 覆檢投訴

跟據教育局的指引，學校會通知投訴人，如於上訴回覆中仍未能得到滿意的處理，投訴人可於收到上訴回覆後十四天內以書面方式，向教育局提出覆檢個案。

有關人士在提出覆檢時，須在申請書具體交代不滿的原因（例如投訴未有按適當程序處理、調查結果不客觀等）及提供足夠的支持理據或新證據，教育局會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。

第六章 處理不合理行為

6.1 適當的溝通和調解有助消除誤解和增強互信，在一般情況下，學校不應限制投訴人與校方接觸。然而，部分投訴人的某些不合理行為，可能會為學校帶來極大的不良影響，包括虛耗校方大量人力、妨礙學校運作或服務，以及影響負責處理人員及其他持分者的安全等。因此，學校可制定適當的政策及措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響。

6.2. 不合理行為定義

投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

- (i) 不合理的態度或行為，例如：
 - ⌘ 行使暴力或作出威脅恐嚇行為。
 - ⌘ 以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴。
 - ⌘ 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。

- (ii) 不合理的要求，例如：
 - ⌘ 要求大量資料或特別待遇。
 - ⌘ 不停致電要求對話或會面或指定要某些人員回覆。
 - ⌘ 指定與某些人員於某些時間、地點會面。

- (iii) 不合理的持續投訴，例如：
 - ⌘ 經恰當程序調查後，堅持不接受校方的解釋及調查結果，及/或堅持要求校方/教育局懲處某些人員。
 - ⌘ 就相同個案，不斷重複提出相同投訴或提出一些與之前相若的理據，但未能提出新證據。
 - ⌘ 就相同個案，不斷提出新投訴事項或對象，但未能提出具體證據。
 - ⌘ 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

6.3. 校長負責界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。如投訴涉及校長，應由校監或校董會作出決定。

6.4. 處理不合理行為

學校制定處理投訴人各種不合理行為的政策及措施時，可考慮下列建議：

- (i) 不合理的態度或行為
 - ⌘ 任何不合理的態度或行為，包括暴力、威嚇、粗

言穢語及帶攻擊或侮辱性的行為或語言，無論是親身或經由電話/書面表達，均不能接受。處理人員應對投訴人表明不接受不合理的態度行為，並要求對方改變態度及停止有關行為，如對方依然故我，在發出警告後，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話。

- ̂ 如投訴人的行為對負責人員的人身安全構成即時威脅或損害其切身利益時，他們可就當時情況，決定是否終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。在緊急或有需要的情況下，校方應採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

(ii) 不合理的要求

- ̂ 如果投訴人提出不合理的要求，對學校產生不良的影響，例如妨礙學校的運作或服務；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，校方可考慮限制投訴人與學校接觸，包括規定投訴人與學校人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通的方式（例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與校方指定人員聯絡等）。校方必須書面知會投訴人有關安排及處理程序。
- ̂ 如投訴人的不合理行為有所改善，校方可考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

(iii) 不合理的持續投訴

- ̂ 面對不合理的持續投訴，如校方已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，並已就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的書面解釋，學校可決定應否限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。
- ̂ 校方應以堅決肯定的態度，令投訴人明白校方已就事件作出最終裁決，不會改變有關決定，以免投訴人對投訴結果產生不合理期望。
- ̂ 如收到無理的重複投訴，學校可發出「回覆卡」，

請投訴人參閱校方之前給予的回覆，並重申校方不會再就同一事件作覆或與投訴人聯絡。「回覆卡」參考樣本見附件四。

附件一

確認通知書樣本（一）

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭*投訴。
現正展開調查工作，並會於 X 天內/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*
聯絡。

（簽署）

XXXXXXXXX 學校校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書樣本（二）

[需轉介予其他機構（例如政府部門/外判服務承辦商）處理的投訴]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/口頭*投訴。為方便展開調查及跟進工作，請填上夾附的回覆表格，在本年 X 月 X 日前寄回本校。待調查完畢，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 XXXXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長*聯絡。

（簽署）

XXXXXXXXX 學校校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書樣本（二）
回覆表格

致XXX學校

投訴檔案編號：（如適用）

投訴人姓名： _____ （先生/女士）

[請依照身份證上姓名填寫]

通訊地址： _____

聯絡電話號碼： _____

本人明白就上述投訴個案所提供的個人資料，只會作調查投訴之用。

為方便學校處理這宗投訴個案，本人同意：

1. 學校可複製本人的投訴及所提交的其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 學校可向有關人士/機構索取本人的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

日期

投訴人簽名

必須填寫

投訴個案記錄樣本

接獲投訴日期：_____

來源： 直接向學校投訴
教育局轉介
其他機構轉介：_____

投訴方式： 電話 信件 電郵 傳真 親身
其他：_____

投訴人資料：

姓名：_____先生/女士/太太

身分： 家長 議員 市民
團體_____

其他_____

獲授權投訴人代表（請說明姓名、地址、聯絡電話及
與投訴人的關係）：_____

電話：_____傳真：_____電郵：_____

地址：_____

投訴對象：

校長 教師 職員

其他：_____

投訴事項：

學校管理 學與教 學生支援及校風 學生表現

其他：_____

投訴內容撮要：

調查階段

負責調查人員： _____

發出確認通知書（日期： _____）

電話聯絡（日期： _____）

面見投訴人（日期： _____）

發出書面回覆（日期： _____）

調查結果撮要：

上訴階段（如適用）

提出上訴日期： _____

負責上訴調查人員： _____

發出確認通知書（日期： _____）

電話聯絡（日期： _____）

面見投訴人（日期： _____）

發出書面回覆（日期： _____）

上訴調查結果撮要：

跟進事項或建議（如適用）

負責人員簽署： _____ 日期： _____

回覆卡樣本

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

收到你 XXXX 年 X 月 X 日的來信。本校就有關事件的立場，已詳列於 XXXX 年 X 月 X 日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

（簽署）

XXXXXXXXX 學校校長/
專責人員*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者