

(一)目的

1.1 建立良好溝通

促進學校與家長、學生及教職員之間的理解與信任，減少誤會，確保意見得到充分表達。

1.2 積極應對投訴

以正面態度聆聽和回應投訴，並從中汲取經驗，促進學校的持續完善。

1.3 建立校本機制

根據學校需要，制定或完善處理意見和投訴的程序，以提高效率和效果。

1.4 提升管理效能

透過良好的管治文化，減少誤解和投訴，確保提供優質教育服務。

1.5 增強透明度

廣泛諮詢持份者意見，確保投訴處理過程的公正性和透明性。

1.6 不斷改進

針對投訴進行檢討和跟進，以持續提升學校的服務質量和水平。

(二)參考文件

2.1 本指引內容主要參考教育局的《學校處理投訴指引（資助、按額津貼及直資學校適用）》（2023 年 10 月修訂版）而修訂。

[https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/admin/school-complaints/Guidelines for Handling School Complaints c Oct 2023.pdf](https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/admin/school-complaints/Guidelines%20for%20Handling%20School%20Complaints%20c%20Oct%202023.pdf)

(三)適用/不適用範圍

3.1 本指引**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：

3.1.1 關於學校日常運作及內部事務的投訴

3.1.2 關於《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務的投訴

3.2 本指引**不適用**於處理下列類別的投訴：

3.2.1 與已展開法律程序有關的投訴

3.2.2 屬其他團體/政府部門權力範圍

3.2.3 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；或

3.2.4 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，會按照校本投訴機制及指引處理。）

3.3 受理投訴的準則

3.3.1 不論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話，以便校方作出調查及回覆。如有需要，校方會要求投訴人出示身份證明文件以確認其

身份。如投訴人未能或拒絕提供相關個人資料，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，校方可能考慮不受理有關投訴。

3.3.2 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。

3.3.3 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。

3.3.4 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），學校人員可決定是否需要跟進匿名投訴，或作為內部參考及讓被投訴人知悉投訴內容，從而作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方亦簡列原因及存檔作記錄。

3.3.5 如投訴人未能提供足夠資料，以致校方不能進行有成效的調查，校方可能考慮不展開調查及終止有關個案。然而，校方亦會以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。

(四) 處理投訴的原則

4.1 分類處理投訴

4.1.1 與學校日常運作及內部事務有關的投訴，將由學校負責處理。

4.1.2 與《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務有關的投訴，則由教育局負責。

4.1.3 涉及可能違反香港法例的投訴，校方會轉交相關執法部門/機構（如廉政公署、警務處）處理。

4.1.4 如同時涉及學校及教育局負責的投訴，將由相關學校及教育局科組協調跟進處理。

4.2 即時迅速處理投訴

4.2.1 無論查詢、意見或投訴是以口頭或書面形式提出，學校會在可行的情況下迅速處理並盡快回覆。

4.2.2 如事件經由媒體轉介或報導，校方將採取以下措施：

- 指派專責發言人處理公眾或媒體查詢，避免訊息混淆；
- 迅速（一至兩天內）向公眾作出適當回應或澄清，包括說明已採取的行動，並確保所發布的資料清晰且符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定；
- 盡可能通知教職員、學生及家長事件的發展，如有需要，安排適當的輔導或跟進，以減輕對他們情緒的影響。

4.3 按機制處理投訴

4.3.1 學校已制定明確的校本處理投訴機制，以迅速及適當地處理查詢和投訴；

4.3.2 定期檢討相關政策及機制，必要時作適當更新；

4.3.3 透過公開渠道讓家長和教職員知悉最新的校本處理投訴機制修訂版本。

4.4 機制清晰透明

4.4.1 學校將聯同辦學團體制訂有效的校本機制，確保查詢及投訴能迅速且恰當地處理，並徵詢教師和家長意見，以促使程序被廣泛接納；

- 4.4.2 向持份者清晰交代處理投訴的政策、程序及負責人。利用學校網頁、教職員會議、家長教師聚會、講座及活動等渠道，確保所有人士明瞭相關內容。
- 4.4.3 確保負責處理查詢及投訴的員工理解並遵循相關政策指引，制定有效的家長溝通策略，透過不同渠道告知及提醒家長投訴處理的政策及程序，促進雙方理解與合作；
- 4.4.4 定期檢討政策及指引，聽取教師和家長的意見，並在必要時更新有關的處理程序。

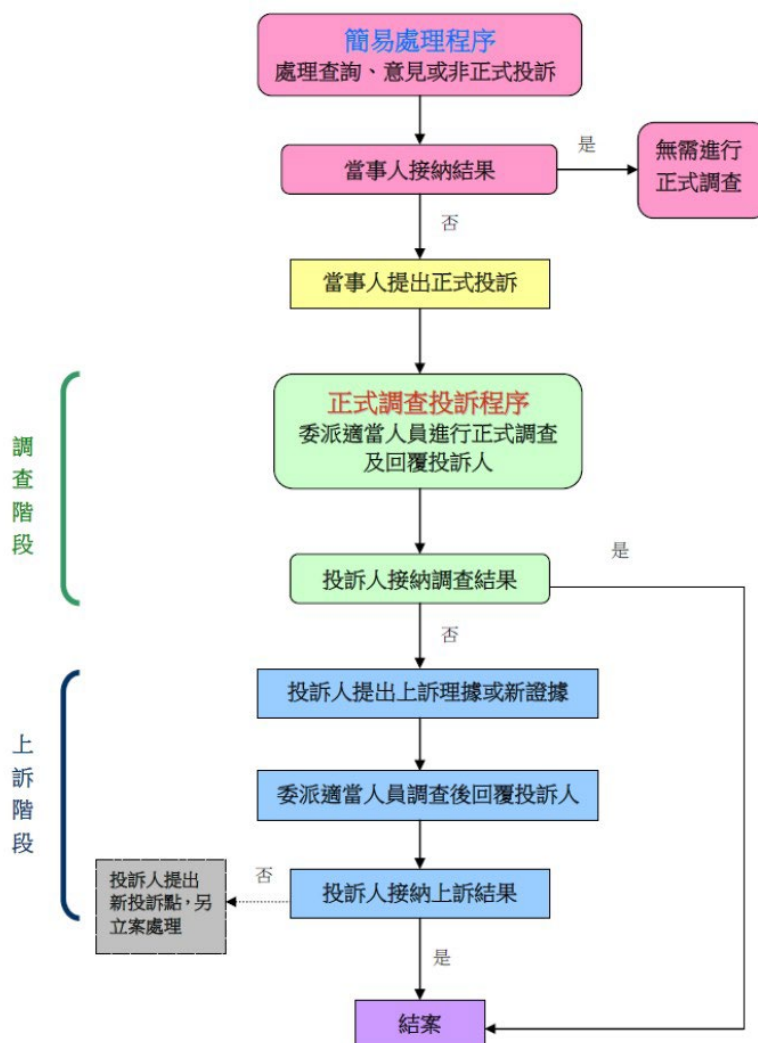
4.5 處事公平公正

- 4.5.1 學校將以正面態度面對投訴，公平對待投訴人及被投訴人士，並提供充足的上訴渠道，必要時可邀請獨立人士參與調查；
- 4.5.2 在展開調查前，專責人員及相關人士需向校方申報利益。如出現利益衝突，相關人士將避嫌並不得參與該案件的處理；
- 4.5.3 任何被投訴的員工不得介入或監督調查，或簽署任何給予投訴人的信件；
- 4.5.4 學校確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益，並維持良好的溝通與聯繫。

(五) 處理投訴程序

5.1 處理查詢、意見或非正式投訴

除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，學校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。



5.2 簡易處理程序

5.2.1 即時/盡速處理

- 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，學校人員會辨別事件的性質及採取相應措施。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。
- 學校人員應細心聆聽及理解查詢/投訴人的訴求，如事件輕微，會盡可能提供所需協助或資料，或盡快就查詢/投訴人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- 如有需要，會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。
- 校方會按本身情況考慮設定初步回應時限，例如不超過三天。
- 如有需要，學校人員會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。校長會視乎個別情況及個案性質決定是否直接介入處理。

5.2.2 回覆投訴

- 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方會作口頭回應，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，學校人員會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。

5.2.3 投訴紀錄

- 以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，在專責人員或校長的日誌摘錄重點及存檔，以供日後參考，樣本見附件一。

5.2.4 適當跟進

- 校方會檢討與查詢/投訴有關的政策或程序是否恰當，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。學校人員亦可視乎需要，向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。

5.3 正式調查投訴程序

5.3.1 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，學校會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

5.3.2 調查階段

- 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 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，以便聯絡。「確認通知書」參考樣本見附件二及附件三 a、三 b。
- 即時採取措施保存所有與投訴個案相關的記錄，包括文本檔案、影像及/或聲音記錄等（如有），以作佐證。學校在收集、持有、處理或使用個人資料時，會遵守《個人資料（私隱）條例》的規定。
- 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。
- 盡快處理有關投訴（一般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。
- 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 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。

5.3.3 上訴階段

- 發出通知書，確認收到有關上訴要求。

- 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。
- 盡快處理有關上訴個案（在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查），並就上訴結果以書面回覆投訴人。
- 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 如投訴人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方必須再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理，避免新舊投訴糾纏不清。

5.3.4 調解紛爭

- 在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，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），盡早找出解決方案，化解糾紛。

5.3.5 回覆投訴/上訴

- 如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆投訴人；如投訴或上訴以口頭提出，學校人員會視乎個案情況，決定以口頭或書面回覆；如個案由教育局/其他機構轉介，覆函會抄送予教育局/有關機構備考。
- 一般來說，回覆時限會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，校方會要求投訴人補充資料，回覆時限會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，校方會向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關投訴/上訴的原因，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。

5.3.6 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四。
- 學校會建立投訴檔案管理系統，以保存有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。此外，學校亦會儲存經簡易處理程序及正式調查程序處理的投訴及上訴個案統計數據，以作日後參考。

5.3.7 適當跟進

- 調查/上訴階段結束後，學校會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，改善處理的方法及防止同類事件再發生。學校人員亦會通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。

(六) 處理投訴安排

6.1 專責人員

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

- 6.1.1 負責調查及上訴階段的人員會有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級會較高。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。
- 6.1.2 如有需要，學校/辦學團體會成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可能包括法團校董會成員及/或辦學團體代表，或邀請獨立人士加入小組，以增加公信力，並就個案提供專業意見和支援。
- 6.1.3 有關人員會主動與查詢/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。
- 6.1.4 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，會參考下表的例子：

被投訴者	第一重處理機制	上訴機制	其他
職工/教師/ 主任或副 校長	<ol style="list-style-type: none"> 1) 校長對投訴作初步審閱評估。 2) 校長授權副校長或主任成立「處理投訴委員會」展開調查。 3) 「處理投訴委員會」向校長匯報調查結果及商議解決方案。 4) 通知投訴者有關的結果及解決方案。 5) 記錄投訴個案及存檔。 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 投訴者向校監書面申述上訴理由。 2) 校監審閱上訴書，由法團校董會組成「上訴委員會」作出裁決。 3) 通知投訴者上訴裁決結果。 4) 法團校董會的裁決為學校最終的裁決。 	投訴者不服上訴裁決結果，可向天主教香港教區教育事務處提出上訴。
校長	<ol style="list-style-type: none"> 1) 校監對投訴作初步審閱/評估。 2) 校監授權法團校董會成員、包括家長、校友、教師代表或有關人士成立「處理投訴委員會」展開調查。 3) 「處理投訴委員會」向校監匯報調查結果及商議解決方案。 4) 通知投訴者有關的結果及解決方案。 5) 記錄投訴個案結果及存檔。 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 投訴者向校監書面申述上訴理由。 2) 校監審閱上訴書，由法團校董會組成「上訴委員會」作出裁決。 3) 通知投訴者上訴裁決結果。 4) 法團校董會的裁決為學校最終的裁決。 	投訴者不服上訴裁決結果，可向天主教香港教區教育事務處提出上訴。

6.2 資料保密

6.2.1 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

6.2.2 如學校在處理投訴時需要收集個人資料，或收到當事人索取有關個案的資料/記錄的要求，會遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議，包括清晰說明收集個人資料的目的及方式，及有關資料只用於處理投訴或上訴個案。學校會參考香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》有關條文及個人資料私隱專員公署網頁（<http://www.pcpd.org.hk/>）。

6.2.3 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱。

6.2.4 學校會訂立程序，確保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，負責人員不會披露亦不會公開談論有關個案的內容及資料。

6.2.5 如學校就處理投訴個案需要與投訴人士進行會面或會議，校方會在校本機制內訂明與相關人士進行會面或會議的安排。為免產生誤會，校方應：

- 在作出會面/會議安排時，清楚申明當事人可否由其他人士（例如親友、法律代表）陪同出席，並在會面/會議開始前，重申有關立場。
- 在會面/會議開始前，聲明是否禁止錄音/錄影，或是否須徵得所有與會人士的同意，才進行錄音/錄影；並在會面/會議結束前重申有關立場。

- 在會面/會議過程中，會提醒投訴人雙方均遵從《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)附表一所載的保障資料原則，慎防在對話中未經授權而洩漏了第三者的個人或其他資料。

6.3 跟進檢討

- 6.3.1 學校會全面深入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方法及防止同類事件再發生。
- 6.3.2 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。
- 6.3.3 校方會定期檢討校本處理投訴的政策及向法團校董會報告處理學校投訴的情況，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本機制。

6.4 支援培訓

- 6.4.1 學校會提供適當的支援及培訓，協助學校人員有效地處理查詢/投訴。
- 6.4.2 為提升學校人員（包括校長、老師、學校行政人員及前線員工）的預防及處理投訴技巧，教育局會提供相關的培訓課程。學校會鼓勵學校人員參與有關課程。

(七) 處理不合理行為

7.1 學校處理投訴人的不合理行為的政策及措施

- 7.1.1 校方須委派適當的人員，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。一般來說，校長應可作出有關判斷。如投訴涉及校長，應由校監或法團校董會作出決定。
- 7.1.2 校方會將處理投訴人不合理行為的政策，納入校本機制，並諮詢持份者的意見。
- 7.1.3 校方會公開有關處理不合理行為的政策，讓持份者知悉。

7.2 處理不合理行為

學校制訂處理投訴人各種不合理行為的政策及措施時，會考慮下列建議：

7.2.1 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，否則將會終止與投訴人的會面或談話。如投訴人依然故我，在發出警告後，處理人員會終止與投訴人的會面或談話。
- 校方會賦權處理投訴人員，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，校方會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

7.2.2 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；或其他持份者受到投訴人不合理行為影響，校方會考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通(例如投訴人到校前須預約，以書面方式表達意見，或依照校方安排與指定的負責人員聯絡等)。
- 如投訴人的不合理行為有所改善，校方會考慮停止有關限制。如校方決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。

7.2.3 不合理的持續投訴

- 面對不合理的持續投訴，如學校已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥善處理個案，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，校方會決定限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。
- 學校會以堅決肯定的態度，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，學校會發出「重複投訴覆函」，可參考樣本見附件五，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回覆或與投訴人聯絡。