

聖公會李炳中學

學校處理投訴指引

目錄

前言

第一章 適用範圍

第二章 處理投訴原則

第三章 處理投訴程序

第四章 處理投訴安排

第五章 覆檢投訴

第六章 處理不合理行為

第七章 結語

附件一 關於學校日常運作及內部事務投訴的事例

附件二 經簡易程序處理個案記錄表

附件三 確認通知書樣本(一)

附件四 確認通知書樣本(二)

附件五 確認通知書樣本(二) - 回覆表格

附件六 投訴個案紀錄樣本

附件七 覆函 - 個案跟進樣本

附件八 個案上訴紀錄樣本

附件九 重複投訴覆函樣本

前言

本校為香港聖公會的一所男女文法中學，一直秉承基督精神，以「取生命的水喝」(啟示錄 22:17)為校訓，為學生提供優質的全人教育，使學生在靈、德、智、體、群、美六育方面均衡發展，追求卓越。本校致力建立一個充滿真誠、關愛、互相尊重和有序校園，讓每一個學生能夠在校園裡不斷學習和成長，建立健康的人生觀，善於「立身處世」。「立身」是指良好的自我形象，自信與自愛，「處世」是指善於與別人相處，愛惜家人、朋友和伙伴，能夠祝福別人，榮耀上帝及貢獻社會。

隨著社會日益進步，各界人士對本身權益有更深入的了解，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。即使學校已設有機制及溝通渠道回應各界的查詢和意見，部分人士仍會因種種原因和問題，向學校作出投訴。遇有投訴時，學校會以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。若有關投訴源於誤解或溝通不足，學校會以誠懇的態度，耐心向投訴人解釋，以釋其疑慮。

本校向來重視家校合作，亦期望和各持份者保持良好的溝通，故此，學校參照教育局《學校處理投訴指引》2023 年修訂版和辦學團體聖公宗(香港)中學委員會《學校使用的處理投訴指引 - 範本》2020 年版本，並按照本校實際情況及需要，擬定此校本處理投訴指引，內容以學生福祉、提高管理效能及建立和諧的家校環境為大前提、情理兼備，鼓勵各持份者善用有關渠道，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。

為讓校務發展順暢及讓學生得到更全面的教育，本校以積極正面的態度，耐心聆聽和瞭解各持份者的意見。我們認同：建設性的意見和理性的投訴均具有參考價值，可促使學校進步。學校亦持開放態度，廣納及包容各界的不同意見，不時檢視相關政策、制度和措施，並盡快回應，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。

第一章 適用範圍

本指引提出學校處理投訴的原則、程序和安排，以更有效地處理投訴。指引適用於處理以下由家長、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、電話和/或親身所作出的投訴：

(i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- 根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此學校聯同辦學團體，制訂校本機制及程序，處理學校事務，包括處理與學校有關的投訴。如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務（事例見附件一），投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。
- 學校將按照《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。
- 教育局如接獲來自公眾人士的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介學校跟進調查及直接回覆投訴人。
- 如投訴是由其他機構轉介，教育局會在徵得投訴人的同意後，先轉介學校提交報告/回應，經審視學校提交的相關資料/報告/回應及作跟進調查後，學校再直接回覆轉介機構。
- 如投訴內容涉及重要事故和/或學校行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局亦會在不披露個人資料的情況下，讓學校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。
- 如投訴事件涉及違反《教育條例》、《教育規例》或《資助則例》、未符合有關通告、指引及實務守則的要求、危害學生安全、嚴重影響學校運作、法團校董會/校董會嚴重行事失當、學校管理嚴重失誤，或經醫生/專業人員判斷涉事學生受事件影響而導致嚴重情緒問題/心理創傷/自殺傾向等，教育局可以直接介入調查。
- 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，學校將同時參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：
 - 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第 1/2020 號「處理懷疑虐待兒童及家庭暴力個案」
 - 與殘疾歧視有關的投訴：教育局通告第 14/2001 號「《教育實務守則》開始生效」及平機會的《殘疾歧視條例教育實務守則》

- 與平等機會有關的投訴：教育局通告第 33/2003 號「平等機會原則」
- 與性別歧視及性騷擾有關的投訴：教育局通告第 2/2009 號「《性別歧視條例》（第 480 章）的修訂」及平機會的《防止校園性騷擾的問與答》
- 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第 25/2008 號「《種族歧視條例》」及平機會的《種族平等與校服》小冊子
- 與採購服務及貨品（例如校巴服務、飯盒供應等）有關的投訴：教育局通告第 4/2013 號「資助學校採購程序」、教育局通告第 10/2016 號「學校的商業活動」及廉政公署的《防貪錦囊 - 學校管治與內部監控》
- 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 3/2022 號「學校及其教職員接受利益和捐贈事宜」

(ii) 關於《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務的投訴

- 教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。如投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，投訴人亦應向教育局提出投訴，由教育局直接處理：
 - 關於教育政策（例如班級結構、班級人數等）的投訴；
 - 涉嫌觸犯《教育條例》（例如體罰、未註冊教師）或違反《資助條例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；及
 - 關於教育局直接提供的服務（例如學位分配、區域教育服務處提供的服務）的投訴。
- 學校收到上述投訴時，會協助轉介教育局處理。
- 教育局在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關內部指引。

本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

- (i) 與學校相關及已展開的法律程序有關的投訴；
- (ii) 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴；
- (iii) 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
- (iv) 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，會按照校本《學校僱員投訴機制指引》處理）

校方一般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/電郵地址及聯絡方法。如有懷疑不明身份人士，校方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姓名、通訊地址/電郵地址及電話，以致本校無法查證投訴事項及作出書面回覆，會視作匿名投訴。校方可以不受理有關投訴。
- 當收到匿名投訴時，校方會按本指引第四章安排委任的專責人員評估及決定是否受理有關投訴。在特殊情況下（例如已掌握充分證據、投訴人選擇不透露身份以免影響調查、或投訴涉及嚴重或緊急的事件等），學校的管理層可決定是否展開調查跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容和/或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，學校可簡列原因，並存檔記錄。

(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，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，本校可要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。

(iii) 投訴事件已發生超過半年：

- 與學校日常運作有關的投訴，一般應在 6 個月內提出。這 6 個月的時限必須為由事件發生起計，事件如發生超過 6 個月，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，令學校無法進行調查。
- 在特殊情況下，例如投訴涉及嚴重或緊急事故，即使與投訴有關的事件發生超過 6 個月，校方可視乎情況，決定是否就有關投訴進行調查。

(iv) 資料不全的投訴：

學校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，學校可以不受理有關投訴，並會以書面回覆投訴人，解釋不處理有關投訴的原因。

第二章 處理投訴原則

在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校會參照以下原則：

原則一：分類處理投訴

為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴應由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員/事務的機構直接處理。學校管理人員按此原則分類處理投訴；與學校日常運作及內部事務有關的投訴，應由學校負責處理；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應由教育局負責處理；涉及其他香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處等）提出，並由有關部門/機構負責處理。

原則二：即時迅速處理，保存私穩

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，會直接處理或立即交由專責人員從速處理。如有關專責人員未能解決問題，應向上級/校長/校監尋求協助。

如事件經由媒體轉介或報道，學校應直接處理或立即交由專責人員處理，採取措施如下：

- 先了解和記錄媒體的提問，再擬定答案。
- 按情況決定以書信、面談或電話形式回覆媒體。
- 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。
- 如遇到記者到學校追訪，並要求作即時回應，負責接待人員應保持冷靜，在一般情況下，可向記者索取姓名、聯絡電話和問題，並再決定立即或稍後回覆(在一般情況下，建議稍後回覆，以增加在回覆前詳細考慮事項和相關意見的可能性)，以書信，或由專責發言人以面談或電話方式回覆記者。
- 在不損害該事件所需的保密原則下，盡可能讓學校所有教職員、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，會對有需要之人士予以適當輔導。

- 在任何情況下，學校需於 **2 個工作天**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，並確保所發佈的資料清晰、正確及符合《個人資料（私隱）條例》的相關規定。

原則三：機制清晰透明

學校聯同辦學團體，制訂明確有效的校本機制，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。校方亦歡迎教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持份者接納。學校亦擬備指引，向持份者清晰交代有關處理投訴的政策、程序及專責人員。為免生疑問，教師和家長的意見僅供校方參考，校方擁有不受約束的最終決定權決定是否接受該意見（及如接受的話，該意見被接受的程度）。

原則四：處事公平公正

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所有實際和/或潛在的利益。如出現任何實際和/或潛在的利益衝突的情況，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。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。

原則五：盡量適時及適當地介入調解

在事情惡化前，學校會適時及適當地澄清誤解或解決問題。需要時，學校亦會尋求辦學團體協助；任何關於協助或處理該事項的決定應由辦學團體作出。

第三章 處理投訴程序

簡易處理程序

即時 / 盡速處理

本校會盡快妥善處理查詢或投訴，安排如下：

- 本校如接獲公眾查詢、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，本校將可按照學校既定的簡易程序處理。
- 專責人員會細心聆聽，理解及澄清當事人的想法和要求，盡快給予回應及提供相關資料，協助解決問題。
- 如有需要，本校將安排專責人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。
- 如未能即時回應，學校會在七個工作天(不包括星期六及公眾假期)內，就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- 如有需要，事件將轉交校內專責人員或較高級別人員處理，務求盡快跟進及解決問題。

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，專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。

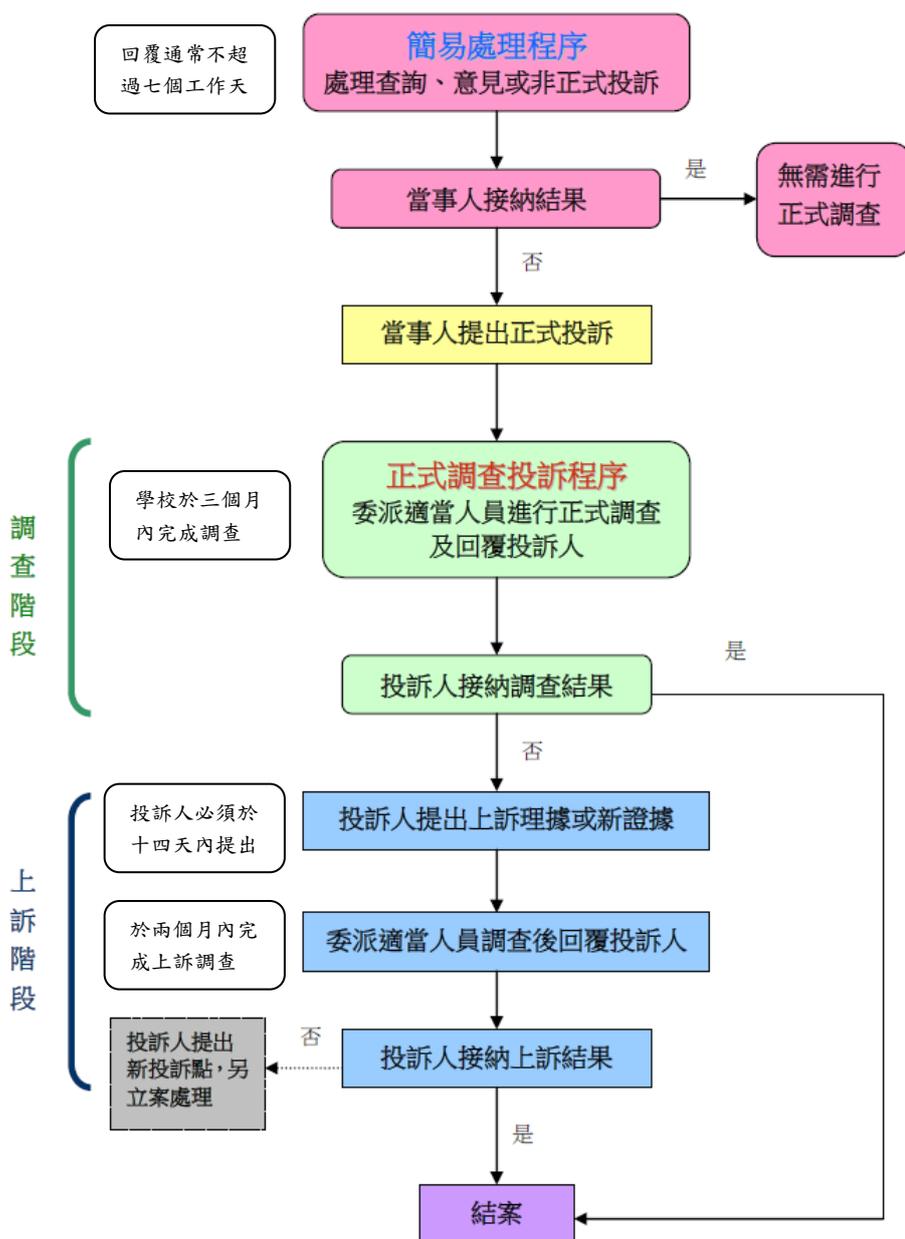
投訴紀錄

以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，專責人員可摘錄重點及存檔，以供日後參考，樣本見附件二。

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，並建議適當的措施或程序，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。

圖一：學校處理投訴流程



注：

1. 投訴事件須發生在投訴日起計前六個月內。
2. 若以上流程表的內容與本文件內所述原文有所出入，則一切以原文所述為準。

正式調查投訴程序

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，校方會啟動正式調查投訴程序處理有關個案。

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：

- 校方會按本指引第四章，根據投訴的嚴重程度而委派專責人員/專責小組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專責人員的姓名、職銜及電話，以便聯絡。參考樣本見附件三、附件四及附件五。
- 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，必須遵守《個人資料(私隱)條例》的規定。
- 如有需要，在合理可行的情況下盡快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有關人士/機構提供相關資料。「投訴個案紀錄」樣本見附件六。
- 在接獲投訴起計三個月內完成調查，並就調查結果以書面回覆有關人士/投訴人。「覆函—個案跟進」樣本見附件七。
- 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案，校方會將紀錄獨立存檔。
- 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。

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：

- 發出通知書，確認收到有關上訴要求。
- 委派適當專責人員/專責小組(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。「個案上訴紀錄」樣本見附件八。
- 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有關人士/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，校方會另行立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。
- 每個階段的調查結果，除回覆投訴人外，亦會口頭回覆被投訴者和有關人士。

上報法團校董會/辦學團體

學校會適時地將投訴上報校監、法團校董會、辦學團體或教育局，並以投訴的性質、範圍、重要性、牽涉的人和涉及的公眾利益等，作為上報的考量，例如(但不限於)與校長有關、涉及法律後果和影響如貪污舞弊、性侵犯等，及經媒體介入或報道和重覆提出的投訴。學校無需定期向辦學團體提交或作年度投訴報告，直至辦學團體另行通知。

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。

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，專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翌日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。

投訴 / 上訴紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，校方會將紀錄獨立存檔。

適當跟進

調查/上訴階段結束後，校方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，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。專責人員會通知當事人校方的跟進行動及檢討結果，校方會將紀錄獨立存檔。

第四章 處理投訴安排

專責人員

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

- 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，校方會另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- 如有需要，法團校董會/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，小組可包括法團校董會成員或辦學團體代表，或邀請獨立人士及與個案無關的專業人士加入小組，以增加公信力，並就專業問題提供意見和支援。
- 專責人員會主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及回應查詢/投訴事項。校方會確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
- 關於處理學校投訴各個階段專責人員的安排，校方會按照下表執行：

涉及對象	組合	專責人員	
		調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
主任	1	副校長	校長
	2	校長	校監
副校長/校長	1	校長/校監	*法團校董會上訴專責小組
	2	校監 / *法團校董會專責小組	
校監/法團校董會		#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，法團校董會調查/上訴專責小組成員可包括獨立人士/校董。

#辦學團體專責人員可由辦學團體之教育部職員或主管出任。

資料保密

所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

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/紀錄的要求，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/>）。

學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，例如將資料妥善存放在安全地方（例如上鎖的檔案櫃）。電腦資料會以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置。如有實際需要，可使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。

學校會確保只有獲授權專責人員才可查閱有關資料。在未獲授權的情況下，專責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

學校可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，校方會：

- 在作出會面/會議安排時，清楚申明當事人可否由其他人士陪同出席，並在會面/會議開始前，重申有關立場。
- 在未徵得所有與會人士的同意下，一律嚴禁錄音/錄影。
- 在會面/會議開始前，須徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音/錄影。
- 在會面/會議過程中，應提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)附表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。

跟進檢討

學校每三年便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手法、防止同類事件再發生或修訂相關政策，以完善校本處理投訴機制及程序。

支援培訓

為提升學校人員（包括校長、副校長、中層管理員工及前線員工）的預防及處理投訴技巧，學校會鼓勵員工留意教育局的培訓行事曆網頁，並參與有關課程。

第五章 覆檢投訴

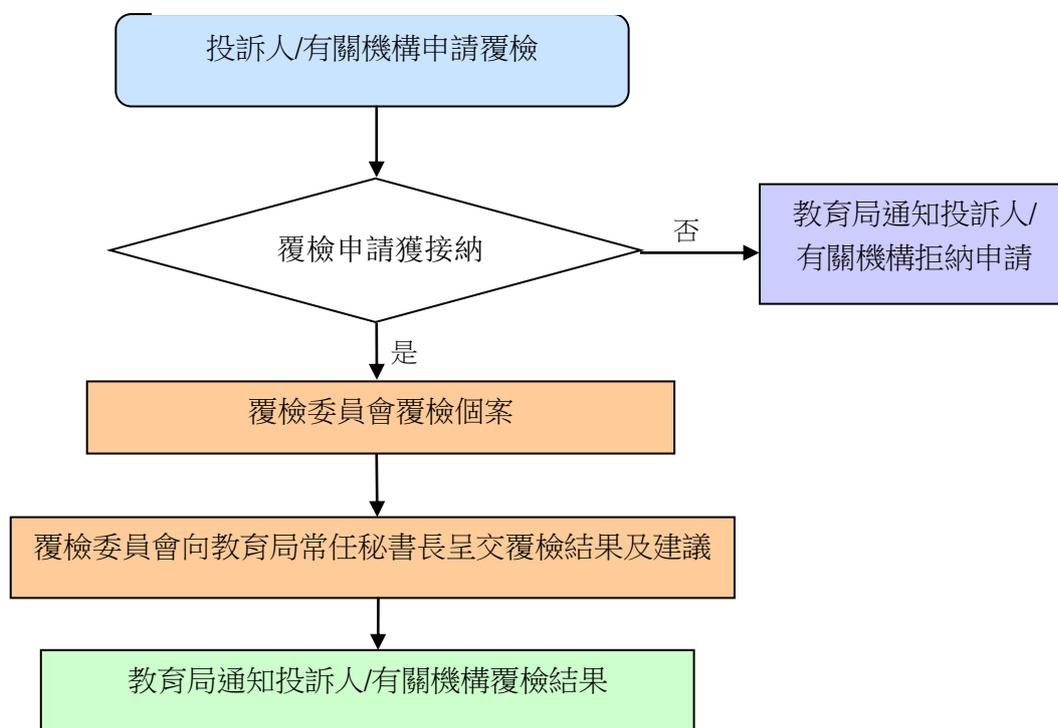
獨立覆檢安排只適用經本指引建議的校本調查和上訴程序處理後，而還沒有解決的投訴個案。

絕大部分與學校有關的投訴，應可透過簡易及正式調查投訴程序處理和解決。某些投訴個案可能經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決。投訴人可要求由教育局成立的「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案，惟必須符合以下兩項原則：

- 投訴人須具體交代不滿的原因及提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當。
- 學校/教育局已按既定程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並繼續投訴。

覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢階段



覆檢程序

如投訴人不接受上訴調查結果或處理方式，可在覆函發出日期起計十四天內，向教育局書面提出覆檢申請。

要求覆檢的人士須簽署同意書，授權覆檢委員會可就個案的覆檢，將投訴的資料交予相關學校/辦學團體/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校/辦學團體索取與投訴/覆檢有關的資料。

覆檢委員會如接納覆檢申請，個案會交由覆檢小組處理。覆檢委員會如不接納覆檢要求，教育局會書面回覆申請人/有關機構，並列明拒納個案原因。

為了遵守保密原則，如未徵得有關方面同意，覆檢委員會/教育局不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。

如覆檢小組需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：

- 出席會面及會議的人士必須與該宗投訴有關，並須得到委員會主席的批准才可出席。
- 在會面及會議中，投訴人不得向被投訴人及其他證人查問，被投訴人及其他證人亦不得查問投訴人。
- 會面及會議進行期間，除覆檢小組或事先獲得其批准外，嚴禁錄音/錄影。

覆檢結果

覆檢委員會會審視個案是否已按照適當調查投訴程序處理及有關方面的調查結果是否公平合理，並就覆檢結果提出建議，包括是否終止處理個案、可否採取調解方式解決雙方的爭議、應採取的跟進/改善措施或是否有需要重新調查個案。覆檢結果會提交教育局常任秘書長考慮。

教育局會參考覆檢委員會的覆檢結果及建議，就個案作出最終結論，並於收到覆檢申請後三個月內，書面通知有關人士/機構覆檢結果。如教育局接納覆檢委員會的建議終止個案，教育局及學校均不會再處理有關投訴。要求覆檢的人士/機構如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。

如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局應委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構須於兩個月內完成調查，並向覆檢委員會書面報告調查結果。經覆檢委員會同意後，有關機構須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構未能於兩個月內完成調查，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

第六章 處理不合理行為

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，學校不會限制投訴人與校方接觸。然而，部份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份者的安全等。因此，學校會制定適當的措施處理這些不合理行為，以確保學校運作不會受到影響。

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：

- 要求短時間內獲取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：

- 經恰當程序調查後和/或沒有相關證據支持下，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。

處理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，無論透過任何方式表達，均不能接受。處理人員會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。

投訴人員會時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。校方亦賦權處理投訴人員，如投訴人的行為對專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。

處理不合理的要求

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。校方必須書面知會投訴人有關安排及處理程序。

處理不合理的持續投訴

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。

校方會以誠懇和肯定的態度，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「重複投訴覆函」，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。「重複投訴覆函」參考樣本見附件九。

第七章 結語

保持良好溝通

除了制定有效的處理投訴機制，學校亦保持和不同持份者的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。學校的家長教師會委員亦會發揮溝通橋樑的作用，協助學校向家長解釋校方的政策、疏導家長的不滿情緒，及在有需要時，充當調解的角色。此外，學校亦會經常保持開放的態度，聽取辦學團體及不同持份者的意見，找出校本處理查詢/投訴機制及程序需要改善的地方，以提升學校的專業服務水平。

不斷完善進步

學校會繼續與持份者緊密接觸，聽取各方的意見，並定期檢視本指引內處理投訴的策略、過程及步驟，為學校建立有效的處理公眾投訴架構。

附件一

關於學校日常運作及內部事務投訴的事例

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> • 學校帳目（例如帳目記錄） • 其他收費（例如課外活動費、留位費） • 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） • 承辦商服務水準（例如校巴服務、飯盒供應） • 服務合約（例如招標程序） • 環境衛生（例如噪音、蚊患）
學與教	<ul style="list-style-type: none"> • 校本課程（例如科目課時） • 選科分班（例如學生選科安排） • 家課作業（例如家課量、校本評核標準） • 學生考核（例如評分標準） • 教職員表現（例如教職員的行為態度、工作表現）
校風及 學生支 援	<ul style="list-style-type: none"> • 校風（例如校服儀表） • 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道） • 對學生支援（例如對有特殊教育需要學生的支援） • 課外活動安排（例如興趣小組或活動的安排）
學生表現	<ul style="list-style-type: none"> • 學生整體表現（例如成績、操行） • 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌）

註：學校將不時檢視此列表，並在必要時做出所有必要和適當的更改