

香港紅十字會瑪嘉烈戴麟趾學校

處理投訴政策、機制及執行指引

目 錄

第一章	處理投訴政策	(p.2)
第二章	處理投訴機制	(p.5)
第三章	適用範圍	(p.8)
第四章	處理投訴程序	(p.11)
第五章	處理投訴安排	(p.15)
第六章	處理不合理行為	(p.17)
第七章	完善處理投訴機制及程序	(p.19)
第八章	事例及文件樣本	(p.20-p.28)
附件一	關於學校日常運作及內部事務投訴事例	
附件二	接獲意見/關注/申訴處理記錄表	
附件三	用簡易程序處理投訴個案記錄表	
附件四	確認通知書（一）	
附件五	確認通知書（二）	
附件六	回覆表格	
附件七	投訴個案記錄	
附件八	重複投訴覆函	

備註：本機制及執行指引是參照教育局 2015 年 9 月指引範本和辦學團體相關政策，在政策制定委員會領導，四校聯合於 2017 年 10 月修訂。

再行修訂日期：於 2018 年 7 月

按教育局 2021 年 2 月的修訂版，在政策制定委員會領導下，四校聯合於 2021 年 6 月再次修訂。

再行修訂日期：於 2024 年 1 月 22 日

引言

為確保員工在處理投訴時能有法可依、迅速和公正，學校按教育局的章則和辦學團體的相關政策，制訂了「處理投訴的機制和執行指引」，並藉此保障各方的權責。

第一章 處理投訴政策(香港紅十字會特殊教育及復康服務管治委員會於2017年2月制定，即《「行政管理」政策》(GC/38/2020) 第五項)

原則

學校領導層須持開明、積極和平和的態度面對投訴，在接獲投訴時，需從多角度(例如：政策及程序、環境等因素)分析事件，避免簡單地把事情歸因於員工，或輕率地撇除學校的責任。(註：這政策不包括處理校內人事糾紛及意見，相關政策可見於《人事管理政策》)。

政策

1. 必須制定清晰透明的機制及執行指引

- 1.1. 學校必須制定清晰透明的「處理投訴機制及執行指引」，以確保員工能有法可依，迅速及適當地處理投訴，並保障各方權責。
- 1.2. 學校應就有關機制和執行指引，定期與教職員溝通(途徑包括：發佈會、入職啓導活動等)，並適時作檢討。
- 1.3. 學校應定期通過不同渠道(例如：學校網頁、家長教師會等)向持份者闡明處理投訴的政策、程序及介紹相關負責人員。

2. 即時迅速處理

- 2.1. 所有投訴，不論以口頭或書面提出，學校應從速瞭解及處理和儘早回覆。
- 2.2. 任何教職員接獲投訴後，應按情況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，應向校長/副校長尋求協助。
- 2.3. 任何教職員如接獲資料不詳，或投訴事件已發生超過一年，客觀環境雖然可能已改變或證據已消失，也應視乎投訴所涉範圍及嚴重程度作出處理，或交專責人員/小組調查或跟進，惟校方須以書面回覆投訴人，解釋不能處理有關投訴的原因。
- 2.4. 任何教職員如接獲匿名、或並非由當事人(即並非由學生、職員及其家屬)親自提出的投訴，也應視乎投訴所涉範圍及嚴重程度作出處理，或交專責人員/小組調查或跟進，但不需向投訴人交待。

3. 確保公平 提供上訴渠道

- 3.1. 學校須定期檢討處理投訴的機制及指引，以確保其公正及公平性。
- 3.2. 學校應提供上訴渠道予投訴人、涉事者及被投訴對象。
- 3.3. 學校應確保有關投訴不會影響投訴人、被投訴對象或其他相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫。
- 3.4. 為避免利益衝突，任何被投訴者或涉事者，均不可參與或監督調查工作。

4. 須按事件性質分類處理

- 4.1. 若投訴與學校日常運作或內部事務有關，不論事發地點在校內或校外範圍，應由學校負責處理；凡與政府政策及條例有關的投訴，應由校長或其指派的負責人向政府相關部門傳達，然後與投訴人協商跟進方案。

5. 設立適時的通報機制

- 5.1. 凡屬嚴重的事件，校長或副校長應儘快知會法團校董會和香港紅十字會特殊教育及復康服務部，甚或教育局/警方/其他政府部門。
- 5.2. 如屬極度嚴重的事件，校長或副校長必須即時知會法團校董會和香港紅十字會特殊教育及復康服務部，甚或教育局/警方/其他政府部門。
- 5.3. 如事件已嚴重影響學生或教職員的情緒，或牽連廣泛等，學校應啟動危機處理程序。

6. 謹慎處理文件及確保機密

- 6.1. 所有投訴內容及資料應絕對保密，以保障個人私隱、相關人士和機構的權益。
- 6.2. 為保障投訴人和投訴對象的權益，學校應建立獨立的投訴檔案處理系統，以保存有關投訴個案的資料，例如：書信記錄、相片、影片、相關人士的聯絡資料等。檔案應存放於校長辦公室並需上鎖。若投訴事件與校長有關，其檔案應存放於香港紅十字會特殊教育及復康服務部。
- 6.3. 任何人士惟得校監或校長授權才可查閱有關資料。
- 6.4. 法團校董會及辦學團體在「須要知道(need to know)」情況下，可向學校索取相關文件閱覽。

7. 須設跟進及檢討機制

- 7.1. 學校應就投訴事件的性質作跟進，以能糾正/改善既有情況，避免同類事件再次發生；此外，也應深入檢討處理投訴的策略、過程及步驟，以汲取經驗。如有需要，學校應及早修訂執行指引。

8. 公佈及匯報

- 8.1. 校長應按需要，適時向學校的持份者公佈其需關注或知情的事項，惟必須保障各涉事者的私隱和權益。
- 8.2. 校長必須於校務報告，向辦學團體及法團校董會匯報所收到的投訴事項。

9. 培訓及經驗交流

- 9.1. 學校須安排員工參與相關課程，定期為員工提供適當的支援及培訓，包括情緒的處理、應對和撰寫報告/記錄的技巧等，以保障各方的責任，以及提升員工處理查詢/投訴的信心和能力。
- 9.2. 學校應鼓勵員工就處理的策略/手法，與其他屬校多作交流，例如把經驗整理，儲放於Red Corner知識管理平台，但內容必須先經校長或副校長審閱。

政策制定委員會

2017 年 2 月

於 2016/2017 學年第二次特殊教育及復康服務管治委員會會議(2017 年 2 月 28 日)首次通過。

於 2018 年 7 月，就教育局最新指引，於事項(2.3)及(3)作修定，並於 2017/2018 學年第四次特殊教育及復康服務管治委員會會議(2018 年 7 月 31 日)再次通過。

備註：有關這政策的機制及執行指引，請參照學校因應教育局要求所訂立的「處理投訴機制及執行指引」。另有由政策制定委員會領導，四校聯合制訂之「處理投訴機制及執行指引」完整版及「處理投訴執行指引」簡介本，供四校作為範本。

第二章 處理投訴機制

1. 投訴釋義

- 1.1 為免處理過程變得複雜，學校前線人員會小心界定何謂關注，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。負責人員會避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

2. 清晰的執行指引

- 2.1 本校就處理投訴訂出了清晰的執行指引，包括收到投訴時採取行動的程序、處理手法，人手安排、回覆指引、文件處理等等。詳情可見於本文第4章-處理投訴流程和第5章-處理投訴人手安排。

3. 定期明確的溝通

- 3.1 學校會定期透過教職員大會、校務會議、員工入職啟導會、工作指引、家職會等，讓持份者包括所有教職員、家長等清楚知悉有關程序，負責人員和其角色。
- 3.2 本機制及執行指引恆常有電子版存放於學校的內聯網供職員隨時查閱，另有紙本方式由校務處行政部保管供職員查閱。更設有簡易版本存放於學校網頁讓家長及公眾人士閱覽。

4. 將投訴分類處理

- 4.1 如投訴涉及學校和教育局負責的範疇，會分別交由學校及教育局相關科組跟進；如涉及可能觸犯香港法例的投訴，會交由相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處）處理；如與學校日常運作及內部事務有關的投訴，本校會以事件的嚴重程度分類，由校長指派專人或成立專案小組處理，詳情可見於下文圖表。
- 4.2 如事件經由媒體轉介或報道，校方會採取下列措施：
- ◆ 指派專責發言人負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
 - ◆ 盡快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。
 - ◆ 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。

5. 迅速行動及回應

- 5.1 所有投訴，不論以口頭或書面提出，本校會從速處理和回覆，員工如接獲投訴，會按情況直接處理或立即交由專責人員/小組處理。如有關負責人員未能解決問題，應向副校長/校長尋求協助。
- 5.2 學校會於 3 個工作天內以電話或書面向投訴人確認收到投訴。並於收到投訴後 14 個工作天內以書面向投訴人回覆大概的跟進和安排。

6. 確保公平公正

- 6.1 學校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴和涉事的人。校方並會提供足夠的上訴渠道，在有需要時，會考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。參與處理或監督等相關人士在展開調查工作前或適當的情況下，均須申報利益，如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，包括被投訴的人員，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- 6.2 學校會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。

7. 適時的通報機制

- 7.1 凡屬嚴重的事件，校長或副校長會儘快知會法團校董會和辦學團體，甚或教育局/警方/其他政府部門。
- 7.2 如屬極度嚴重的事件，校長或副校長會即時知會法團校董會和辦學團體，甚或教育局/警方/其他政府部門。
- 7.3 如事件已嚴重影響學生或教職員的情緒，或牽連廣泛等，學校會啟動危機處理程序。

8. 謹慎處理文件

- 8.1 投訴內容、相關文件及資料絕對保密，以保障個人私隱、相關人士和機構的權責。保密指引詳情可見於下文的「資料保密」內。

9. 公佈

- 9.1 校長會按需要於適當時間向持分者公佈其需關注或知情的事項。

10. 跟進及檢討機制

- 10.1 學校除了就投訴事件的性質作跟進，以糾正/改善既有情況，避免同類事件再次發生；學校還定期檢討處理投訴的策略、過程及步驟。如有需要，更會修訂執行指引，使處理投訴的機制更完善。

11. 培訓及經驗交流

- 11.1 學校會安排員工參與相關課程，定期為員工提供適當的支援及培訓，包括情緒的處理、應對和撰寫報告/記錄的技巧等，以提升員工處理查詢/投訴的信心和能力。
- 11.2 學校非常鼓勵員工就處理的策略/手法與其他屬校多作交流，甚至把經驗整理、存放於辦學團體的知識管理平台“Red Corner”，惟內容不能涉及個人私隱，並須先經校長或副校長審閱。

第三章 適用範圍

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、電話或親身提出與本校有關的投訴。

1. 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》已授予法團校董會管理學校的權力和職能，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），投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。
- ◆ 本校會按照《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本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有關本校日常運作及內部事務的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介本校跟進調查及直接回覆投訴人。如投訴是由其他（例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會、區議會、議員辦事處或其他政府部門等）轉介，教育局會在徵得投訴人的同意後，先轉介本校作跟進調查，教育局會審視本校提交的相關資料、報告或回應，然後再直接回覆轉介機構。
- ◆ 若投訴人不同意，教育局不會介入調查；但如果投訴內容涉及重要事故或校方行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局仍可在不披露個人資料的情況下，讓有關學校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。
- ◆ 如投訴事件涉及特殊情況，例如違反《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，本校會同時參照相關通告、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」及平等機會委員會的《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」及平等機會委員會的《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》」及平等機會委員會的《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」及廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》

- 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 3/2022 號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

2. 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

- ◆ 教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。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《資助則例》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。
- ◆ 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。

3. 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

- ◆ 與已展開法律程序有關的投訴
 - ◆ 屬其他團體/政府部門權力範圍
 - ◆ 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
 - ◆ 由學校員工提出的人事投訴，會按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引處理；如教育局接獲有關投訴，會按照現行程序處理及直接回覆投訴人。
- 如投訴屬指引第 2.1(i) 段中通告、指引及實務守則所述的類別，在處理投訴時，會參閱相關通告、指引及實務守則。

4. 校方可以不受理下列類別的投訴：

4.1 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，校方可以不受理。
- ◆ 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。如決定無需跟進，校方亦會簡列原因，並存檔記錄。

4.2 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（該組織/團體必須事先獲得當事人的書面授權），學校會按照既定程序處理有關投訴。但若該組織/團體並未獲得當事人的書面授權，學校會視乎情況，例如投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。

4.3 投訴事件已發生超過一年：

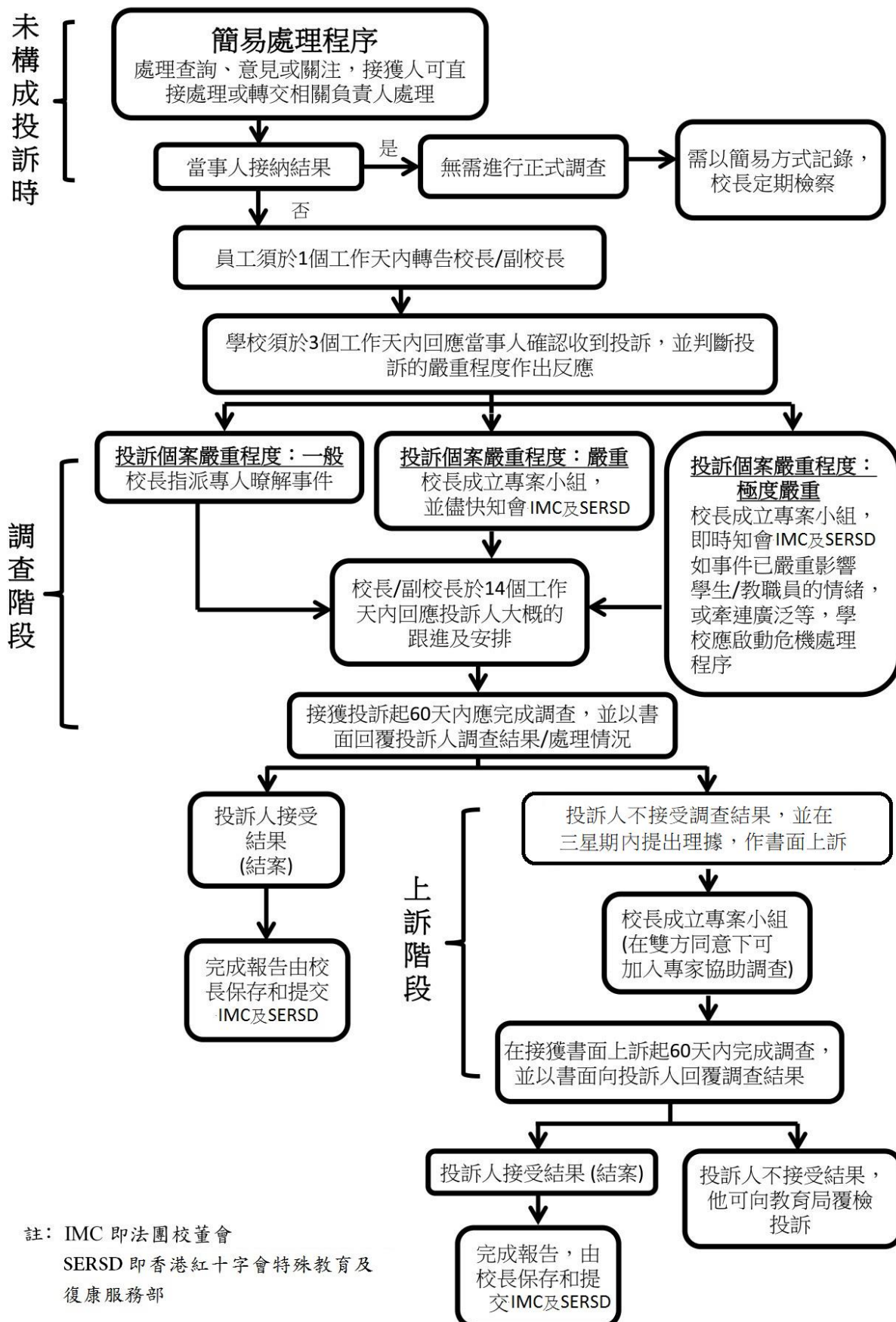
- ◆ 與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。
- ◆ 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，校方可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。

4.4 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，以致校方無從入手調查，又或使調查不能有成效地進行，校方可以不受理或終止調查有關投訴，唯校方會以書面回覆投訴人，清楚解釋不能處理有關投訴的原因。

第四章 處理投訴程序

1. 處理投訴流程表



2. 簡易處理程序

- 2.1 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。
- 2.2 前線員工應細心聆聽及理解查詢/投訴人的訴求，如事件輕微，應盡可能提供所需協助或資料，或盡快就查詢/投訴人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- 2.3 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，及交代學校的立場。
- 2.4 校方可按本身情況考慮設定初步回應時限，例如不超過兩天。
- 2.5 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。視乎個別學校情況及個案性質，校長可決定是否直接介入處理。
- 2.6 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，員工須填寫記錄表，交校長/副校長/負責的職員，以讓校長定期檢察及供日後參考，樣本見附件。

3. 按投訴的嚴重性處理

- 3.1 把投訴個案分為「一般」、「嚴重」和「極為嚴重」。「一般」者由校長指派專人瞭解、跟進；「嚴重」者校長會成立專案小組查辦，並會通知法團校董會。

4. 回應和回覆

- 4.1 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應，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，校方可因應個別情況決定是否向當事人/投訴人作簡單的口頭或書面回覆。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。
- 4.2 如個案已屬投訴，校長/副校長會按階段向當事人/投訴人回應和回覆。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。如果預期調查工作不能在短期內完成，校方應在調查期間給予投訴人簡覆，說明調查的進度。如校方未能在指定時限內回覆，校方應向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關上訴的原因，並說明具體回覆的時間。

5. 跟進和調查

5.1 跟進投訴人提供的資料

如有需要，相關職員會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。

5.2 正式調查

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：

- ◆ 根據校本機制，委派適當人員（見第 5 章 5.1 項）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」樣本見附件。
- ◆ 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，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 60 日內完成調查，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。

6. 上訴機制

6.1 學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- ◆ 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三星期內，向校方書面提出上訴要求。
- ◆ 校方會發出通知書，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，見第 5 章 5.1 項）負責處理上訴個案及回覆投訴人。
- ◆ 盡快處理有關上訴個案，一般在接獲上訴要求起計 60 天內完成上訴調查，並就上訴結果書面回覆投訴人。
- ◆ 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；如投訴人仍不接受上訴結果，校方可建議他/她向教育局要求覆檢投訴個案。
- ◆ 如投訴人提出新的投訴事項，校方應另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

7. 投訴覆檢

7.1 如經調查和上訴階段處理，仍然未能解決，投訴人、學校/教育局可要求「學校投訴

覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢個案。而投訴人需提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當，又或學校已按既定程序適當處理投訴，但投訴人仍不接

納調查結果，並就相同事件繼續向學校/教育局投訴。其處理詳情，可於教育局的「學校處理投訴指引」中了解。

8. 調解紛爭

- 8.1 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)，儘早找出解決方案，化解糾紛。

9. 記錄和結案

- 9.1 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。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，學校會貯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。

第五章 處理投訴安排

1. 專責人員

因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，本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。
- ◆ 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，小組可包括法團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。
- ◆ 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。
- ◆ 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排如下：

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員*	主任 / 所屬部門主管	副校長
	副校長	校長
	校長	法團校董會成立的上訴小組**
校長	法團校董會成立的調查小組**	法團校董會成立的上訴小組**
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

* 將按投訴事件的性質及嚴重性決定右列調查及上訴的負責組合。

** 如投訴涉及校長，法團校董會調查/上訴小組成員，除了校董，還可包括獨立人士。獨立人士可由法團校董會或辦學團體邀請。

2. 資料保密

投訴內容及資料應絕對保密，以保障個人私隱、相關人士和機構的權益。

- 2.1 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，須遵守《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/>。

- 2.2 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（例如上鎖的檔櫃）。電腦資料須以密碼保護，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。
- 2.3 學校會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，負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

3. 會議

如需與相關人士進行會面或會議，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（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，方可進行錄音/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，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。
- ◆ 會面人數及名單，在會前申明。
- ◆ 會晤當事人的負責人員應最少兩位。

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，適當的政策及措施處理這些不合理行為，可確保學校運作不會受到影響。

1. 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。

2. 處理不合理行為

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，應由校監或法團校董會作出決定。學校須公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉。

學校在處理投訴人各種不合理行為時，會考慮下列要點：

(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。

- ◆ 校方會參考職業安全健康局有關「預防工作間暴力」的資料，制訂緊急應變措施及指引，並會提醒處理投訴的人員時刻提高警覺，採取適切措施保護自身安全。校方應賦權處理投訴人員，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。

(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，校方會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）。校方會以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，校方會考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。

(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」，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。

第七章 完善處理投訴機制

1. 檢討及改善

- 1.1 學校會全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以吸取經驗，改善處理手法及防止同類事件再發生。
- 1.2 學校會經常檢討處理投訴的程序，並定期向校董會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，有需要時作出改善措施，以完善校本處理投訴機制及程序。

2. 支援及培訓

- 2.1 學校會提供適當的培訓，並留意教育局的培訓行事曆網頁，鼓勵員工參加有關課程，以提升員工處理投訴的技巧和排解糾紛的能力。

3. 溝通和交流

- 3.1 學校會定期透過不同渠道和活動，例如「新職員啟導計劃」、「學年初職員大會」、「家職會」等，向持份者介紹學校處理投訴的政策、機制和程序，相關負責人及角色。
- 3.2 學校把處理投訴機制和程序的簡化版，上載於學校網頁，以供學校持分者知悉。
- 3.3 學校鼓勵員工分享處理投訴的經驗和心得，以及善用總會的知識交流平台，與屬校互相切磋。

第八章 事例及文件樣本

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	● 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	● 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	● 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	● 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）

*學校須按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及本指引第 1.1(i) 段所列相關通告、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，以確保符合有關方面的要求。

限閱文件

此表格傳交給副校長/指派主任

香港紅十會 XXX 學校

處理意見/關注/申訴記錄表

日期	時間	(意見/關注/申訴)內容	處理行動	接獲職員姓名/簽名	備註/提出意見人姓名(如有)
2017 年 5 月 4 日	14:30	飯餐份量太少	已向家長解釋同學可自行加飯鏟 或 已較交相關主任處理		

限閱文件

附件三

香港紅十會 XXX 學校

用簡易程序處理個案記錄表

查詢/投訴日期：	時間： 上午/下午*
途徑/方式： ☐ 致電校務處 ☐ 致電校長/副校長/班主任/負責老師* ☐ 親身到校 ☐ 電郵/傳真* ☐ 其他 (請註明:_____)	
查詢/投訴人姓名：	身分： ☐ 家長 ☐ 學生 ☐ 其他 (請註明:_____)
聯絡方法(電話/傳真/電郵*)： _____	
查詢/關注事項： _____ _____	
附加資料/文件： ☐ 沒有 ☐ 有(請註明：_____)	
處理方法： ☐ 電話回覆 ☐ 會面 ☐ 其他(請註明:_____)	
結果： ☐ 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進 ☐ 其他(請註明:_____)	
主任/負責人員簽署：_____	日期：_____年____月____日
(姓名/職銜)	
* 請刪去不適用者	

限閱文件

附件四

香港紅十會 XXX 學校

確認通知書（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）

香港紅十字會

XXX 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

限閱文件

附件五

香港紅十會 XXX 學校

確認通知書（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）

香港紅十字會

XXX 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

限閱文件

附件六

回覆表格

致：香港紅十字會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/不同意：

1. 學校可複印本投訴及任何已遞交的資料，並把該等資料副本轉交有關人士/機構，以處理本人的投訴。
2. 學校可向有關人士/機構索取任何與處理本人投訴相關及必需的個人及其他資料。

日期

投訴人簽名

必須填寫

限閱文件

附件七

香港紅十字會 XXXXXXXX 學校

投訴個案記錄表

接獲投訴日期：_____年____月____日

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：_____

限閱文件

附件八

重複投訴覆函

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）

香港紅十字會

XXXXXXXXXX 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