

保良局蕭漢森小學

學校處理投訴機制



(2025 年 11 月修訂版)

(註：此版本沒附相關附件)

目 錄

- (一) 目的
- (二) 適用範圍
- (三) 處理投訴原則
- (四) 處理投訴程序
- (五) 處理投訴安排
- (六) 覆檢投訴
- (七) 處理不合理行為

附件一 關於學校日常運作及內部事務投訴事例

附件二 經簡易程序處理個案記錄表樣本

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 投訴個案記錄樣本

附件六 重複投訴覆函樣本

(一) 目的

本校期望能與持分者及外界保持良好溝通，建立友好合作的夥伴關係，且能迅速及有效處理接獲的查詢、意見及投訴，以增強學校的管治力及公信力，為社會提供優質的教育服務。

(二) 適用範圍

2.1 機制適用於處理家長、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：

2.1.1 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》已授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此學校會按照保良局相關指引，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（見附件一），投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。

學校的日常運作及內部事務（附件一）

- 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。
- 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（例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會（平機會）、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，再直接回覆轉介機構。
- 如投訴內容涉及重要事故或學校行政失誤，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，學校會參照相關通告、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」

2.1.2 關於《教育條例》、教育政策或教育局直接提供的服務的投訴

- 如投訴牽涉以下範疇，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。

2.2 學校投訴機制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；或
- 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，會按照保良局法團校董會學校人事指引處理；如教育局接獲有關投訴，會直接處理及回覆投訴人。）

2.3 學校一般不受理下列類別的投訴：

2.3.1 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，以便校方作出調查及回覆。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。
- 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），學校長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，校長會以書面紀錄原因，決定不予跟進調查。

2.3.2 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，學校會在該組織／團體已事先獲得當事人的書面授權下，才會按照既定程序處理有關投訴。

2.3.3 投訴事件已發生超過一年：

- 與學校日常運作有關的投訴，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。

2.3.4 資料不全的投訴：

- 校方會要求投訴人就個案提供充分資料。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，校方不會受理有關投訴。然而，校方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。

(三) 處理投訴原則

3.1 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：

3.1.1 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。按此原則，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；涉及可能觸犯香港法例的投訴，應向相關執法部門／機構（例如廉政公署、警務處）提出，並由有關部門／機構負責處理；如投訴屬指引第1.1(i)段中通告、指引及實務守則所述的類別，在處理投訴時，學校會參閱相關通告、指引及實務守則。
- 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，會交由學校及教育局相關科組協調跟進處理。

3.1.2 即時迅速處理

- 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。學校前線人員接獲查詢/投訴後，會直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。如有關負責人員未能解決問題，可向上級負責人員尋求協助。

3.1.3 機制清晰透明

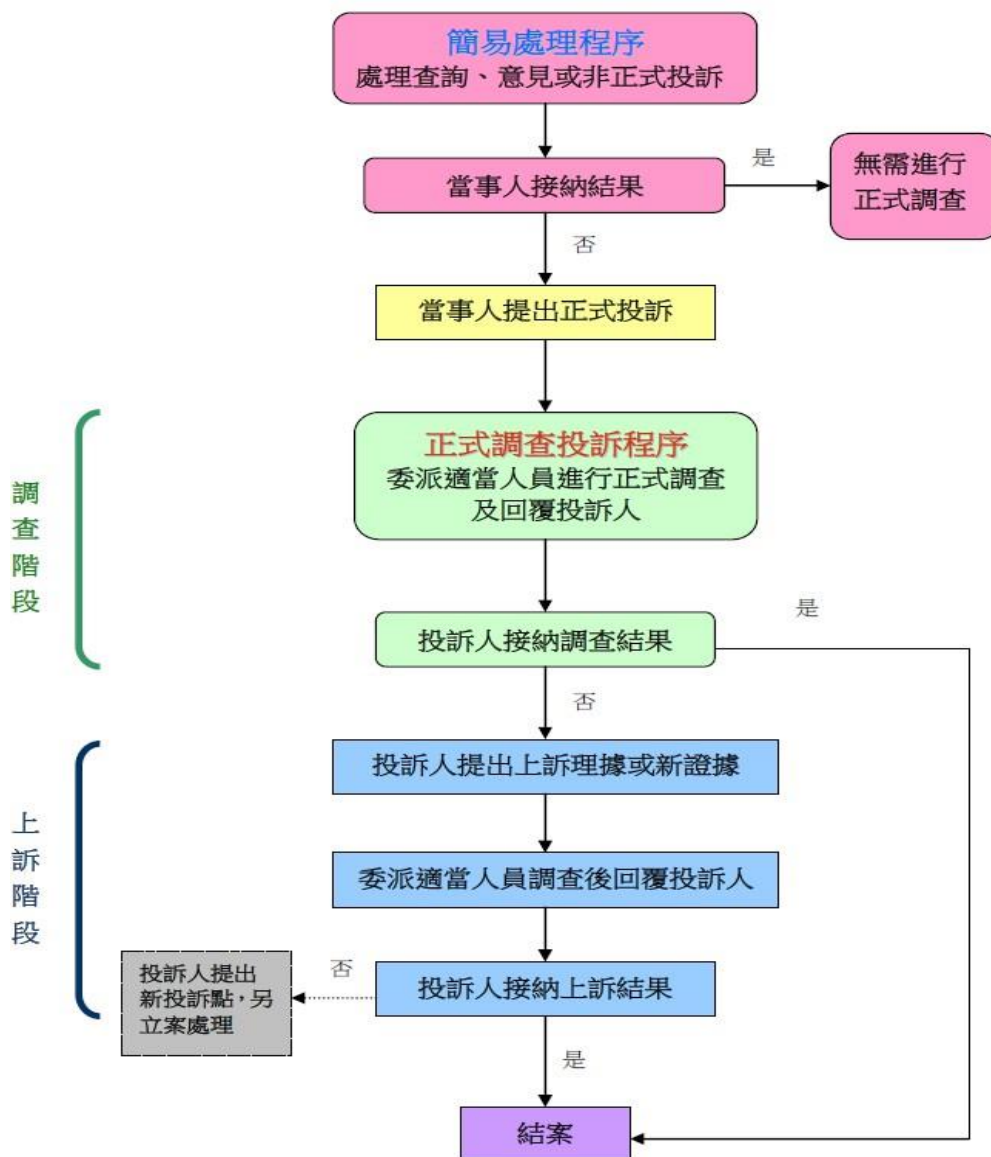
- 學校已按保良局法團校董會學校人事指引制訂明確有效的校本機制，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。
- 學校會先行徵詢教師和家長對學校處理投訴機制的意見，以確保機制廣為持分者接納。
- 校方會透過不同渠道，例如學校網頁、教職員會議讓所有家長和教職員清楚知悉學校處理投訴的政策及程序的內容。
- 為了讓校本機制能在校內順利推行，學校會確保所有負責處理查詢與投訴的人員，均瞭解及遵從有關政策及指引。
- 學校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，並在有需要時更新有關的處理程序。

3.1.4 處事公平公正

- 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。校方會提供足夠的上訴渠道，根據校本機制，所有書面正式的投訴均由校長成立的三人或以上調查小組處理，如涉及校長的投訴，則交由保良局教育事務部跟進處理。
- 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。
- 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不會參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 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。

(四) 處理投訴程序

圖一：學校處理投訴流程



4.1 簡易處理程序

4.1.1 即時/盡速處理

- 學校會盡快妥善處理查詢或投訴，以澄清誤會，化解危機，甚至令當事人對學校的印象改觀。學校會採取下列安排：
 - 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，前線員工會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，前線員工會按照學校既定的簡易程序處理。
 - 前線員工會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。
 - 校方以不超過兩天作初步回應。
 - 如有需要，學校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。校長可視乎個別情況及個案性質，決定是否直接介入處理。

4.1.2 回覆投訴

- 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應，不會以書面回覆。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，經校長同意及確認回覆內容後，學校會回覆投訴人。

4.1.3 投訴紀錄

- 就簡易程序處理的個案，如有關查詢/投訴已即時解答或解決，負責人員會在投訴紀錄日誌摘錄重點及存檔，以供日後參考。
(見附件二) 簡易程序處理的個案(附件二)

4.1.4 適當跟進

- 校方會定時檢討查詢/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。負責人員亦會視乎需要，向有關人士概述校方的跟進行動及

處理結果。

4.2 正式調查投訴程序

4.2.1 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，會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

● 負責單位

- 由校長委派三人或以上調查小組調查及回覆投訴人；
- 如涉及對校長的投訴，校長須將投訴轉交保良局教育事務部處理。

● 處理時限

- 於七個工作天內發出由校長/教育總主任(兼校董)/副行政總監(兼校董)/校監簽發的「確認通知書」(見附件三及附件四)，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(附件三及附件四)
- 學校會盡快處理有關投訴。最遲於確認通知書發出日期起一個月或兩個月內將調查結果按投訴方式回覆投訴人。如未能完成調查，學校會於回覆限期前通知投訴人有關的跟進情況，並於完成全部調查後，正式回覆投訴人。學校會於確認通知書中加上上訴機制資料，讓投訴人知悉有關上訴渠道。

● 調查程序

- 校內調查小組於投訴記錄表登記投訴重點資料。
- 如有需要，調查小組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。
- 調查小組分析投訴人及被投訴者所提供的資料，並向校長報告調查結果，以決定投訴是否成立。如投訴事

件表證不成立（例如投訴欠缺具體舉證支持或純屬人身攻擊），此類投訴將不受理，校長/教育總主任可決定將個案結束，校方只會以書面紀錄原因，將所有相關資料妥善存檔。如事件屬實，會按既定程序跟進。調查小組須把調查結果及跟進記錄於投訴紀錄表。（見附件五）。投訴個案記錄樣本見(附件五)

- 學校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，遵守《個人資料(私隱)條例》的規定。
- 若投訴涉及對員工個人工作表現或操守的指責而指責屬實，校長會按事件之嚴重程度考慮是否須對被投訴員工採取處分：例如向該員發出適當的提示或警告，並提出改善建議。若投訴與校務有關，校長會按調查小組的結果作檢討，以提高學校之服務質素。
- 如調查小組懷疑事件涉及貪污或其他刑事罪行，校長必須報告法團校董會，並建議將個案轉介予相關政府部門作進一步調查或處理。如法團校董會批准將個案轉介，調查小組的調查便應停止。

● 監察及匯報機制

- 向法團校董會報告
如投訴由校內的調查小組處理，校內調查小組於投訴記錄表登記投訴重點資料，記錄表由校長定期覆核簽署，會定期以總表形式集合接獲的所有投訴，以撮要形式在法團校董會會議報告有關跟進情況，以完善監察制度。
- 有關對校內員工的投訴
調查小組於完成調查後向校長報告調查結果及跟進情況。如須由校長向被投訴人發出書面警告，校長須先得校監同意。
- 有關對校長的投訴
投訴由保良局總主任處理，經局方行政總監兼校董

及校監批示後，由校監簽發回覆信函予投訴人。

- 負責單位須保存所有投訴個案的資料三年，包括面見記錄及調查報告等，以供日後查閱之用。

● 上訴機制

- 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。
- 發出通知書，確認收到有關上訴要求。
- 所有上訴個案交由保良局教育事務部跟進處理。上訴委員會之成員不會包括前曾負責之調查委員會成員。教育事務部專責人員會覆核調查結果，並按需要進一步搜集資料及/或面見有關人士，及於接獲上訴後一個月內把上訴結果回覆投訴人。如未能完成覆核亦會於回覆限期前通知上訴人有關的跟進情況，並於完成覆核後正式回覆上訴人。
- 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 若有關投訴個案仍未能解決，投訴人可要求由教育局成立的「處理學校投訴覆檢委員會」覆檢個案。
- 如投訴人提出新的投訴事項，學校/教育事務部會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

4.2.2 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，負責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。

4.2.3 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。負責人員亦會通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。

(五) 處理投訴安排

5.1 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。
- 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。
- 所有書面正式的投訴均須由校長成立三人或以上的調查小組處理，如屬上訴個案，則轉交教育事務部處理。

5.2 資料保密

- 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。
- 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，學校會遵守《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。
- 學校內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得公開談論有關個案的內容及資料。
- 學校就處理投訴個案需要與投訴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，聲明禁止錄音/錄影，並在會面/會議結束前重申有關立場；及
 - 在會面/會議過程中，會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。

5.3 跟進檢討

- 學校會適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方法及防止同類事件再發生。
- 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。
- 校方會定期檢討校本處理投訴的政策，完善機制。

5.4 支援培訓

- 學校會提供適當的支援及培訓，協助員工有效地處理查詢/投訴，例如提供有關溝通、談判、調解技巧等課程，或安排同工分享處理投訴的經驗和心得，以提升前線/專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。
- 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，學校會留意教育局的培訓行事曆網頁，鼓勵員工參與有關課程。

(六) 覆檢投訴

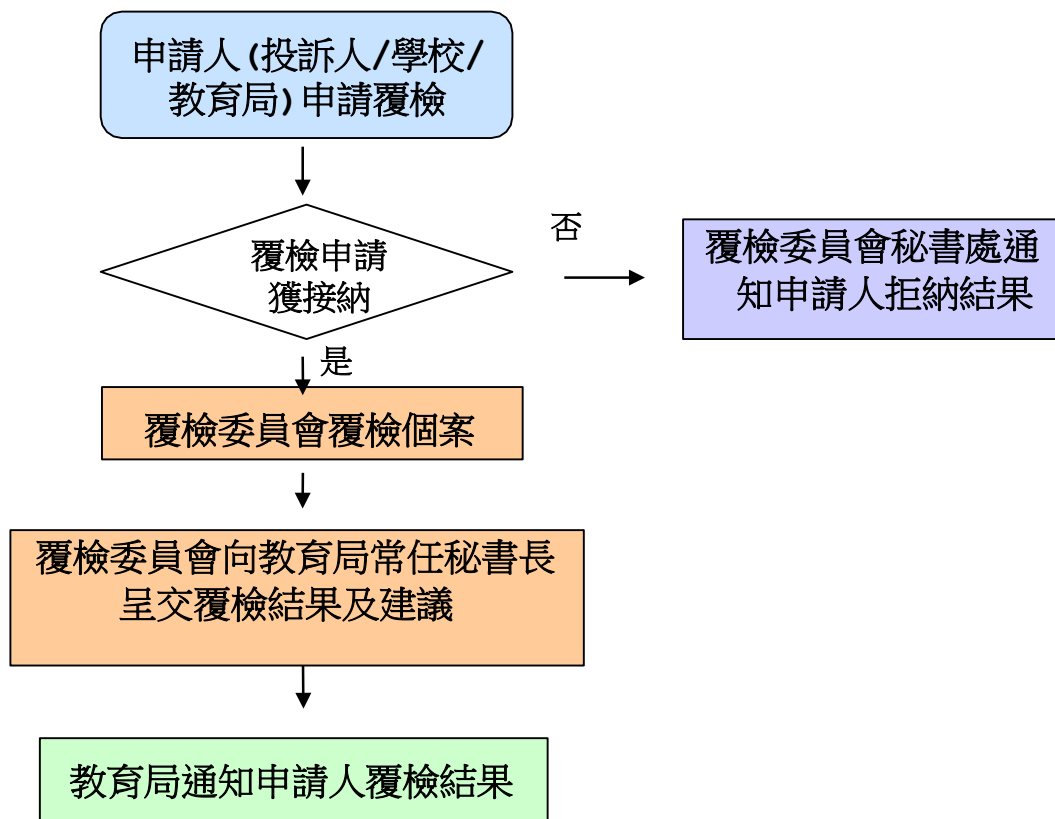
6.1 如投訴個案經校本機制調查及上訴程序處理後，仍未能解決，投訴人、學校或教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢有關投訴個案。

6.2 在以下情況，投訴人、學校或教育局可要求「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢有關投訴個案：

- 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校及/或教育局處理不當；或
- 學校已按既定校本程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並向學校/教育局就相同事件繼續投訴。
- 覆檢委員會負責覆檢與學校有關的投訴個案，有關投訴必須經學校的校本機制調查及上訴階段處理。
- 學校會於上訴覆函中通知投訴人，如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，透過教育局的覆檢委員會秘書處提出書面覆檢申請。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，覆檢委員會秘書處會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。

6.3 有關覆檢委員會的組成、委員會的職權、覆檢程序及覆檢結果。詳見教育局之《學校處理投訴指引》。

覆檢流程图



(七) 處理不合理行為

學校會制訂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。

7.1 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：

- 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。

- 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。

- 不合理的持續投訴，例如：
 - 雖經恰當程序調查後，仍堅持不接受學校/教育局的解釋及調查結果，及/或堅持要求學校/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。

7.2 制訂校本政策

校方會委派適當的人員，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。

7.2.1 處理以下不合理行為：

- 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，否則

將會終止與投訴人的會面或談話。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。

- 校方制訂緊急應變措施及指引時，會參考由職業安全健康局編制有關預防工作間暴力的刊物，提醒處理投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。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，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。

● 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，校方會要求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）。校方會書面通知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。

● 不合理的持續投訴

- 面對不合理的持續投訴，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」（見附件六），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。 「重複投訴覆函」

(附件六)