

香港紅卍字會
大埔卍慈中學

「處理查詢及投訴指引」



2023 年 10 月

目 錄

前 言	-----	P.1
第一章	適用範圍-----	P.2-7
第二章	處理投訴原則-----	P.8-9
第三章	處理投訴程序-----	P.10-13
第四章	處理不合理行為-----	P.14-15
附件一	經簡易程序處理個案記錄表-----	P.16
附件二	確認投訴通知書（一）（樣本）-----	P.17
附件三	確認投訴通知書（二）（樣本）----	P.18-19
附件四	投訴個案記錄及調查報告-----	P.20-22
附件五	重複投訴覆函（樣本）-----	P.23
附件六	學校教職員處理家長的投訴指引-----	P.24
附件七	投訴個案調查/專責人員申報利益-----	P.25
附件八	學校前線員工日常應對用語指引---	P.26-27
附件九	學校處理投訴備忘 -----	P.28-31

前言

積極面對投訴

現今社會追求卓越效率，講求問責透明，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。事實上，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。學校亦會持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出是否仍有可改善的空間，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善。若有關意見/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。不過，公眾亦理解學校有時或會面對個別投訴人某些極不合理的行為，以致虛耗校方大量的人力，甚至妨礙學校的運作或服務。因此，學校亦會制定適當的政策及措施，處理這些不合理的行為，以確保學校運作不會受到影響。

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，以協助學校更有效地處理投訴。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、電話或親身提出的投訴。

增強管治效能

增強學校管治、提供優質教育服務，是教育局與學界的共同願景，良好的管治文化亦有助減少誤解及投訴。

建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質服務與管治不可或缺的環節。學校與持分者應要加強溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係。

第一章 適用範圍

1. 關於學校日常運作及內部事務的投訴（由校方負責）

1.1 如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。

1.2 專責人員

- 學校會因應校本處理查詢/投訴機制，並考慮個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責人員或成立專責小組負責處理不同階段的投訴。
- 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。

簡易處理及調查投訴程序

範疇	事例	查詢或調查階段 (可聯絡下列校內負責人)	上訴階段 (可聯絡下列校內負責人)
管理與組織	● 校本課程(例如科目課時)	教務委員會主任	校長
	● 選科分組(例如學生選科安排)	教務委員會主任	副校長
	● 學校帳目(例如帳目記錄)	會計	校長
	● 其他收費(例如課外活動費)	聯課活動組主任	副校長
	● 政策方針(例如獎懲制度、停學安排)	訓輔組主任	校長
	● 承辦商服務水準(例如小賣部)	總務組主任	副校長
	● 服務合約(例如招標程序)	副校長	校長

	<ul style="list-style-type: none"> • 環境衛生(例如噪音、鼠患) 	總務組主任	副校長
學與教	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<p>相關老師/ 教務委員會主任</p> <p>相關老師/ 科主任/ 教務委員會主任</p> <p>教務委員會主任/ 訓輔組主任</p>	<p>校長/ 副校長</p> <p>校長/ 副校長</p> <p>校長/ 副校長</p>
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) 	<p>訓輔組主任</p> <p>家教會統籌老師</p> <p>訓輔組主任/ 融合教育主任</p> <p>聯課活動組主任</p>	<p>校長/ 副校長</p> <p>校長/ 副校長</p> <p>校長/ 副校長</p> <p>副校長</p>
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) 	<p>副校長</p> <p>訓輔組主任</p>	<p>校長</p> <p>校長/ 副校長</p>

處理及調查下列對象投訴的相關負責人

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監	辦學團體專責人員
	法團校董會調查小組 (可包括獨立人士/校董)	校監/法團校董會上訴小組 (可包括獨立人士/校董)
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

- 1.3 教育局如接獲來自公眾或其他機構（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）轉介有關學校日常運作及內部事務的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介相關學校跟進調查及直接回覆投訴人。如投訴人不同意轉介，教育局不會介入調查；但若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。
- 1.4 如投訴事件涉及特殊情況，例如法團校董會行事失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。

2. 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴（由教育局負責）

2.1 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。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：

- 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、教師註冊）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；或
- 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。

2.2 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/政府部門權力範圍的投訴；
- 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、欺騙、盜竊等；
- 由學校員工提出的投訴（按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引[如適用]處理）。

3. 校方一般不受理下列類別的投訴 (不會受理的投訴)

3.1 匿名投訴：

- 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、地址/電郵地址及聯絡電話。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姓名、地址/電郵地址及電話，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，校方可不予受理。
- 匿名投訴會由校方中/高層人員視乎情況(例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件)決定是否需要跟進，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出有關補救及改善措施。如決定有關匿名投訴無需跟進，校方亦應簡列原因，並存檔紀錄。

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，校方會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，由於現時沒有相關法例賦權任何組織/團體代表其他人士作出投訴，學校/辦學團體不會接納有關投訴。但若該組織/團體已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。

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，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/證據可能已改變或消失，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，提出投訴時限應以一曆年計算。

- 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，決定應否及能否就有關投訴進行調查。

3.4 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

在處理教師、家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校會考慮以下原則：

1 原則一：分類處理投訴

1.1 學校只能處理關於日常校務運作的投訴

1.2 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，會分別交由學校及教育局相關科組跟進。

2 原則二：即時迅速處理

2.1 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，並承諾於兩個工作天內作出回覆。

2.2 如事件經由媒體轉介或報道，校方會採取下列措施：

- 指派副校長專責發言，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（兩個工作天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括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，將予以適當輔導。

3 原則三：機制清晰透明

3.1 學校會聯同辦學團體，制定明確有效的校本投訴機制和程序，處理查詢及投訴，以便迅速及適當處理查詢及投訴。

3.2 學校會向持分者清晰交代有關政策、程序以及負責人員。並透過各種公開渠道，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，所有家長和教職員均清楚知道有關程序的內容。

3.3 學校會每年檢討有關政策及指引，按需要修訂處理的程序。

4 原則四：處事公平公正

- 4.1 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。
- 4.2 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。(見附件七)
- 4.3 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。
- 4.4 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。

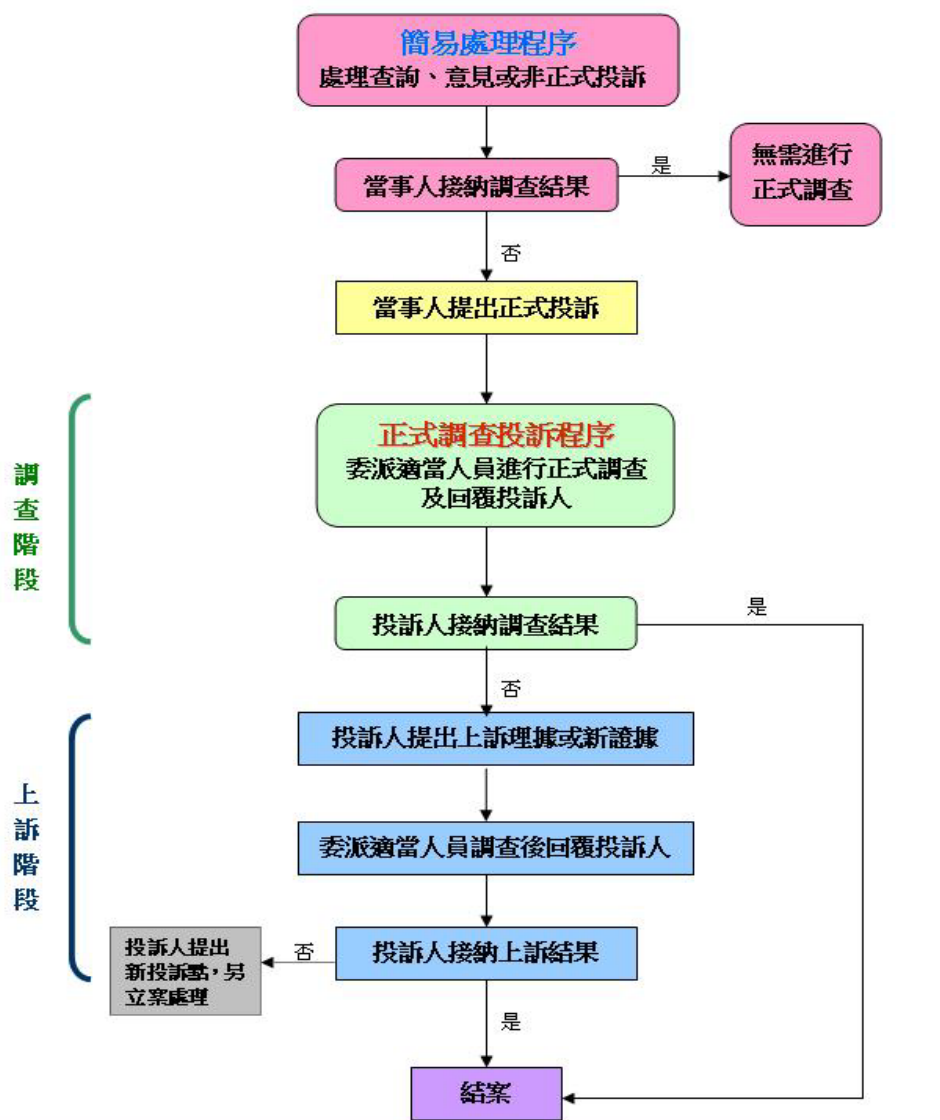
第三章 處理投訴程序

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問題。學校會避免混淆二者，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，負責人員會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。

圖一：學校處理投訴流程



2 簡易處理程序

2.1 即時/盡速處理

學校會有下列安排：

- 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，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有以書面要求校方以書面回覆，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，理解及澄清當事人的想法和要求，如事件輕微，會盡可能提供協助及所需資料，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。
- 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，務求盡快跟進及解決問題。視乎個案的性質，校長可決定是否直接介入處理。
- 校方會按本身情況考慮設定初步回應時限，一般在兩個工作天內。

2.2 回覆投訴

對口頭提出的查詢/意見/投訴，校方會以口頭回應，並以簡易處理程序解決個案。個案結束後，學校會檢討與查詢/投訴有關的政策或處理方式是否恰當，並建議適當的改善措施。

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，建議可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。

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，會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：

- 根據校本處理投訴機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。(見第二至五頁)
- 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。(見附件二及附件三)
- 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，深入瞭解事情情況或要求有關人士/機構提供相關資料。
- 盡快處理有關投訴(校方會在接獲投訴日起計兩個月內完成調查)，並發出書面回覆通知投訴人調查結果。
- 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14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：

- 根據校本處理投訴機制，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(校方會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。
- 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，校方會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，校方會按處理投訴流程另立新檔案處理，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，例如尋求調解員的協助，進行調解，或邀請獨立/專業人士，提供意見，協助當事人(包括投訴人及被投訴人/組織)，找出解決方案，迅速地化解衝突或糾紛。

3.3 回覆投訴/上訴

如投訴或上訴以書面提出並要求書面回覆，校方才會以書面回覆；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，調查結果會抄送予教育局/有關機構備考。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，並建議適當的改善措施。

3.4 正式投訴/上訴紀錄

填寫《投訴個案紀錄》。(見附件四)

3.5 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，電腦資料會以密碼保護。

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能公開談論有關個案的內容及資料。

與相關人士進行會面或會議的安排：

- 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(聲音/影片是私產)；並在會面/會議結束前重申有關立場。

第四章 處理不合理行為

適當的溝通和調解有助消除誤解，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，學校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，能繼續恰當地運用公帑，提供優質的教育服務。校長及副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，則應由校監或法團校董會作出決定。

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 處理不合理行為指引

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。處理人員會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（例如到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。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，校方可重新考慮是否需繼續執行有關限制。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，負責人員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」（見附件五），指示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。

經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



香港紅卍字會大埔卍慈中學
HONG KONG RED SWASTIKA SOCIETY TAI PO SECONDARY SCHOOL

香港新界大埔富亨邨
電話：2666 6821
傳真：2667 8029
E-mail：info@hkrstps.edu.hk

Fu Heng Estate, Tai Po, N.T., Hong Kong
Tel : 2666 6821
Fax : 2667 8029
<http://www.hkrstps.edu.hk>

附件二

確認投訴通知書(一) (樣本)

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴檔案編號：_____

投訴人地址：

投訴人姓名：_____

在校子弟姓名：_____ 班別：_____ 班號：_____

_____先生/女士*：

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

如有查詢，請致電_____與本校_____老師/主任/副校長*聯絡。

專責人員簽署：_____

專責人員姓名：_____

專責人員職銜：_____

_____年_____月_____日

*請刪去不適用者



香港紅卍字會大埔卍慈中學
HONG KONG RED SWASTIKA SOCIETY TAI PO SECONDARY SCHOOL

香港新界大埔富亨邨
電話：2666 6821
傳真：2667 8029
E-mail：info@hkrstps.edu.hk

Fu Heng Estate, Tai Po, N.T., Hong Kong
Tel : 2666 6821
Fax : 2667 8029
<http://www.hkrstps.edu.hk>

附件三

確認投訴通知書(二) (樣本)

[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]

投訴檔案編號：_____

投訴人地址：

投訴人姓名：_____

在校子弟姓名：_____班別：_____班號：_____

_____先生/女士*：

本校於_____年_____月_____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
月_____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_____與本校_____老師/主任/
副校長*聯絡。

專責人員簽署：_____

專責人員姓名：_____

專責人員職銜：_____

_____年_____月_____日

*請刪去不適用者

香港紅卍字會大埔卍慈中學
投訴個案記錄及調查報告

接獲投訴日期： _____

投訴檔案編號： _____

投訴方式： 信件 傳真 電郵 電話 (由 _____ 接聽)

親臨學校 (由 _____ 接見，接見地點： _____)

轉介 (例：教育局、立法會議員、區議員、廉政公署、專業團體等)：

投訴人資料：

姓名： _____ 先生/女士/ 太太 *

身份： 家長 學生 教師 學校職員 校友 公眾人士

獲授權投訴人代表

(請說明姓名、地址、電話聯絡電話及與投訴人的關係： _____)

_____)

其他 (例：議員/機構) _____

電話： _____ 傳真： _____ 電郵： _____

地址： _____

其他資料(如適用)： _____

投訴對象：

校長 教師 職員 服務供應商 其他： _____

投訴事項：

學校管理 學與教 學生支援及校風

學生表現 教師專業操守 其他： _____

請於適當空格內加✓

* 請刪去不適用者

投訴內容撮要 (背景、指控等)：

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 (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 (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: _____

姓名: _____

職位: _____

日期: _____



香港紅卍字會大埔卍慈中學
HONG KONG RED SWASTIKA SOCIETY TAI PO SECONDARY SCHOOL

香港新界大埔富亨邨
電話：2666 6821
傳真：2667 8029
E-mail：info@hkrstps.edu.hk

Fu Heng Estate, Tai Po, N.T., Hong Kong
Tel : 2666 6821
Fax : 2667 8029
<http://www.hkrstps.edu.hk>

附件五

重複投訴覆函（樣本）

投訴檔案編號：_____

投訴人地址

投訴人姓名

_____先生/女士*：

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

專責人員簽署：_____

專責人員姓名：_____

專責人員職銜：_____

_____年_____月_____日

*請刪去不適用者

學校教職員處理家長的投訴指引

家長的投訴的成因及處理方法：

1. 家長提出抱怨或打電話來時很兇（態度不好），並不表示他在生我們的氣或對誰不滿，我們不必感到難過、緊張或害怕，更不用生氣，只要冷靜對應、耐心處理、仔細而盡速妥善解決即可。
2. 家長質問的事，不巧真的是我們弄錯，或者很明顯是學校疏忽，也不必慌張，更不要推搪。只須以平常心，坦然應對及承認即可。
3. 如果家長所詢問或抱怨的是很複雜的問題，大大逾越我們的職掌或權限，請不要推諉或迴絕，可將家長交予上司或有關人士處理。
4. 在家長作出投訴的過程中，我們須注意說話的語氣及行為，應留心聆聽家長的說話，以平息家長的怒火。因為如果我們的態度不佳，家長會漸漸轉移目標，不再作出投訴，反而抗議我們的態度不佳，將事情越弄越糟。

在處理投訴時，學校人員會參照下列相關通告、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」
- 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》」
- 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」
- 如學校在處理投訴時須收集個人資料，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/chinese/ordinance/ordglance.html>)。
- 投訴個案調查/專責人員申報利益。(見附件七)

致：香港紅卍字會大埔卍慈中學法團校董會校監

本人謹此申報：

在任何與本人作為香港紅卍字會大埔卍慈中學投訴個案調查/專責人員方面的職責產生或可能產生衝突的事宜中，本人並沒有任何直接或間接的金錢上的或其他個人利害關係。

在某些與本人作為香港紅卍字會大埔卍慈中學投訴個案調查/專責人員方面的職責產生或可能產生衝突的事宜中，本人具有某些直接或間接的金錢上的或其他個人利害關係。有關事宜的詳情如下：

本人亦得悉在本申報中所述的任何事宜發生改變後，本人須立即作出另一份述明該項改變的書面申報。另外，如香港紅卍字會大埔卍慈中學法團校董會提出要求，本人須提供在本申報內所載任何詳情的進一步資料。

簽署：_____

姓名：_____

日期：_____

附註：

- (i) 請在適當的空格內填上✓號。
- (ii) 如有需要，請另紙書寫。

學校前線員工日常應對用語指引

問好

- 早晨，香港紅卍字會大埔卍慈中學，我姓_____，有乜事我可以幫忙？

接收及澄清訊息

- 係...
- 清楚...
- 請繼續...
- 明白...
- 對唔住，我聽唔清楚· 麻煩你再講多一次。
- 你可唔可以比多少少相關資料比我...
- 我複述一次，你睇吓啱唔啱。
- 你意思係咪...
- 你係唔係想知道...
- 你唔須要講得咁詳細· 我只需要以下呢啲資料...

詢問

- 唔好意思，負責人開緊會，你介唔介意下午三點再致電學校？
- 陳主任出咗差，有乜事我可以幫你？
- 駛唔駛我幫你留口訊？
- 請問重有無其他事我可以幫到你？

轉接

- 我幫你轉接比李老師，佢係今次陸運會負責人，佢應該可以幫到你。

建議

- 唔知咁樣安排可唔可以幫到你呢？
- 其實你可以考慮另一個安排...
- 你個提議好好，但由於資源關係，我們暫時做唔到。不如今次咁樣安排，你認為可唔可以接受？
- 你滿唔滿意今次安排？

致歉

- 對於今次事件對你造成不便，我們十分抱歉。我們已經加強咗相關管理，確保事件唔會再次發生。
- 多謝你體諒我們今次安排，希望日後如果資源許可，可以做得更好。

處理無理要求

- 由於呢個個案唔成立，所以暫時我們唔會有進一步跟進。
- 如果你唔能夠提供確實證據，要正式展開調查比較困難，希望你明白。
- 你提出的觀點比較特別，雖然校方並不認同，但我們都會盡力提供協助，但就難於盡善盡美。
- 由於事情複雜，我們確實係需要一星期去完成，希望你可以忍耐多兩日。
- 由於你假設的情況尚未發生，我們會多加注意，但暫時唔會有跟進行動。

應對粗言穢語

- 我知道你好不滿，但你唔須要講粗口，請你停止。
- 我都好想幫你，但假如你再唔停止講粗口，我只好終止我們的對話。
- 先生請你冷靜，不如你十分鐘後再打電話比我，到時我們可以心平氣和咁對話。
- 先生，不如你去洗個面，我再拎杯水你飲，然後我們再坐低傾。
- (轉移話題)先生，你剛才話係上星期三定係星期四打過電話比我呢？
- 你剛才係唔係恐嚇我？係的話我會報警！

優化學校投訴管理安排 學校處理投訴備忘

為協助學校有效及適切地處理投訴，教育局羅列以下在不同調查階段須注意的事項，以供學校參考。有關注意事項適用於優化學校投訴管理安排下涉及對學校日常運作和內部事務的投訴；至於其他投訴（包括由員工提出的投訴），相關原則及程序亦可作參考。

接獲投訴（包括由教育局轉介的投訴）

- 如投訴涉及屬刑事性質的不當行為，是否已根據學校行政手冊採取跟進行動，例如向警方／廉政公署舉報
- 如接獲的投訴涉及干犯嚴重罪行或失德行為，是否已向教育局呈報
- 是否已按校本處理投訴機制及程序將投訴分類，並按投訴的複雜程度訂定處理投訴的策略及步驟
- 是否已按校本機制委派合適的專責人員或成立專責小組（如適用）處理投訴
- 是否已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、只有獲授權人員才可查閱等
- 負責處理投訴的專責人員是否已向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，專責人員必須避嫌，不應處理有關投訴
- 如須立案調查，是否已向投訴人發出確認通知書；如考慮不受理有關投訴，是否已書面回覆投訴人不受理的原因
- 個案如已進入法律程序，是否已通知投訴人暫緩處理有關投訴
- 是否已審視投訴內容，並在有需要時聯絡投訴人，以澄清投訴內容及索取進一步資料
- 如屬匿名投訴，有否考慮投訴的性質及嚴重程度以決定是否跟進個案；如決定無需跟進，是否已列明原因，並存檔紀錄

進行調查

- 除非投訴人明確表示同意，不應讓被投訴人知悉投訴人的姓名及其他個人資料，亦不應讓被投訴人知悉投訴是否屬於匿名投訴
- 讓被投訴人知悉投訴內容及就此作出回應。然而，除了投訴人及被投訴人的陳述外，盡可能透過不同途徑（如證人、文件等），獲取相關證據，互相印證
- 專責人員與投訴人／被投訴人／證人會面前／期間，是否已讓相關人士知悉會面目的及專責人員的角色及職責
- 如需要向年幼學童索取資料及錄取口供，是否已於事前取得其家長或監護人的同意
- 是否已給予被投訴人就事件作申述／自辯／解釋的機會（包括書面／口頭）。如屬書面申述，須注意是否妥善簽署及註明日期；若以口頭作出申述，亦應以書面作紀錄，並將書面紀錄副本給予被投訴人
- 在可行的情況下，是否已安排最少兩名專責人員出席面談及會議，以作見證
- 如涉事人士要求第三者（如親友、律師）陪同出席調查面談或會議，是否事前已取得專責人員／小組的同意
- 如需錄音／錄影，是否事前已徵得與會者的同意
- 如涉事人士正值病假，有否要求該名人士表明自願在病假期間接受調查或提供資料
- 如有需要，可尋求專業人士的意見，例如涉事人士情緒不穩
- 會面／調查紀錄是否已得到與會者簽名作實
- 調查行動應盡速完成，以免調查內容被洩露，影響調查結果
- 為保障學生福祉，應盡速完成涉及教師專業失德指控的調查，並在接獲投訴起計一個月內將回覆投訴人的副本及調查報告等文件交教育局作跟進
- 如有關教師專業失德指控個案屬刑事性質，學校須嚴肅考慮應否暫停涉嫌行為不當的員工職務
- 調查如需檢視涉事對象的社交網絡平台（如非公開），是否已獲涉事人士的同意
- 為避免利益衝突，被投訴的人員是否沒有參與或監督調查工作，亦沒有簽署任何給予投訴人的信件
- 調查報告是否交由專責人員撰寫及簽署（須填寫專責人員的姓名、職位及簽署日期

調查結果

- 調查結果是否有足夠／實質理據支持，例如被投訴人是否明顯地干犯或抵觸學校／教育局相關指引或條例
- 如涉及嚴重或敏感事件，在回覆投訴人前，學校是否已將投訴內容或調查結果，向校監／法團校董會／校董會／校管會匯報及獲取共識。如投訴成立，是否已通知被投訴人調查結果、上訴的渠道、提出上訴的時限及負責處理上訴的人員（上訴應參考既定機制，一般交由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）；如投訴不成立，是否已告知被投訴人調查結果
- 如投訴未能在指定時限內回覆，是否已向投訴人發出臨時覆函
- 在調查完成後，有否書面回覆投訴人調查結果，例如各項指控是否成立
- 如涉事對象不止一人，調查報告是否已清楚列明各人的指控事項是否成立，以及各涉事對象應否負若干責任
- 如個案經由教育局轉介，學校是否已將覆函副本及調查報告（如教育局提出相關要求）等文件交教育局備考，學校需因應投訴的複雜程度在調查報告中說明調查程序、調查範圍，及投訴成立／不成立及其理據
- 是否已通知被投訴人，學校會將結果及調查報告等文件交教育局備考或供教育局考慮需否作出進一步行動（包括用作審視被投訴人的教師註冊資格）

跟進事宜

- 如指控成立，是否已嚴肅考慮就涉事員工（包括教師）作出適當懲處／跟進，例如督導、落實改善方案、發出口頭／書面警告、暫停發放按年增薪額、停職或解僱等
- 有關懲處／跟進行動是否合乎《僱傭條例》、《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》、《學校行政手冊》、教育局相關通告等規定及其校本紀律處分政策，並已獲法團校董會／校董會／校管會通過有關議決
- 如決定採取嚴重紀律處分，即發出書面警告、暫停發放按年增薪額、停職或解僱等，是否已呈報所屬分區的學校發展組
- 是否已透過不同途徑，例如教職員會議和教師手冊，再次向所有員工清楚說明校方對其行為操守及工作表現的期望、違規行為的處理和有關懲處，並因應學校情況檢視相關要求、員工手冊及相關學校通告及文件

注意：以上所列的注意事項並非詳盡無遺，學校可按個案情況作出安排。有關處理學校投訴的指引及參考資料，請同時參閱「優化學校投訴管理計劃」網頁（教育局網頁：主頁 > 學校行政及管理 > 一般行政 > 優化學校投訴管理計劃 [<https://www.edb.gov.hk/tc/sch-admin/admin/pilot-scheme/index.html>]）