

香港耀能協會  
羅怡基紀念學校

# 學校處理投訴指引

2023年10月

## 目 錄

- 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 處理不合理行為
- 第六章 結語
  
- 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
- 附件七 擴大覆檢委員團覆檢個案類別的相關安排  
(2020年2月新增)
- 附件八 學校處理投訴的注意事項一覽表  
(2021年5月新增)
- 附件九 投訴調查報告範本及樣本  
(2021年5月新增)

## 第一章 適用範圍

1.1 本指引提出學校處理投訴的原則及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、電話或親身提出以下與學校有關的投訴：

### (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，因此學校已聯同其辦學團體，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（事例見附件二），投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。
- ◆ 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，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；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。
- ◆ 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，學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「處理懷疑虐待兒童及家庭暴力個案」或最新的相關通告
  - 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》或最新的相關通告及守則
  - 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」或最新的相關通告
  - 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《校園性騷擾的問與答》或最新的相關通告及資訊
  - 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》小冊子或最新的相關通告
  - 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》或最新的相關通告及資訊
  - 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」或最新的相關通告

**(ii) 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。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。

1.2 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
- ◆ 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

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，請參閱相關通告、指引及實務守則。

1.3 校方一般可以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/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。

**(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，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，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，但若當事人具有充分及合理由解釋不可自行提出投訴，及該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校會接納及按照既定程序處理有關投訴，而當事人必須在處理過程中一同參與，包括出席每一次的會面/會議。

**(iii) 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。

**(iv) 資料不全的投訴：**

校方可要求投訴人就個案提供充份資料。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，校方可以考慮不展開調查及終止有關個案。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。

## 第二章 處理投訴原則

2.1 在處理教職員、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

2.2 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，請參閱相關通告、指引及實務守則。

2.3 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。

### 原則二：即時迅速處理

2.4 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校必會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，應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，應向上級負責人員尋求協助。

2.5 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。
- ◆ 兩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，會予以適當輔導。

### 原則三：機制清晰透明

2.6 學校已聯同辦學團體，制定明確有效的校本機制和程序，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。校方亦已先行徵詢教職員和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。

2.7 學校已擬備指引，向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序以及負責人員。校方透過各種公開渠道，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，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。

2.8 為了讓有關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。學校亦會制定與家長溝通的策略，定期透過不同渠道，例如新生入學的家長會/資料夾、每年開學的有關通告等，通知或提醒家長有關學校處理投訴的政策及程序，以促進雙方了解和加強家校合作。

2.9 學校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，徵詢教職員和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。

### 原則四：處事公平公正

2.10 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，在有需要時，會考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

2.11 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，不會參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。

2.12 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。



2.13 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。

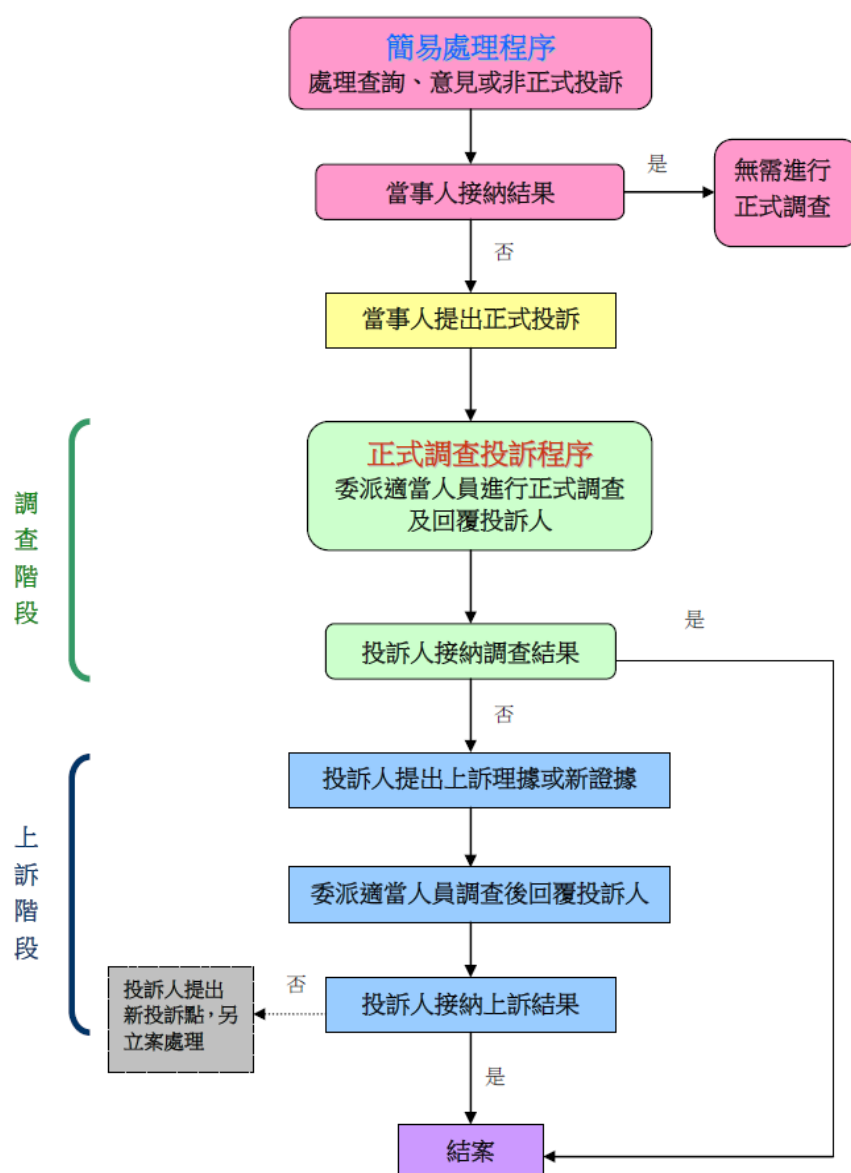
## 第三章 處理投訴程序

### 投訴釋義

3.1 學校處理的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。

3.2 除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，學校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



## 簡易處理程序

### 即時/盡速處理

3.3 學校會盡快妥善處理查詢或投訴，澄清誤會，解決問題。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當事人的訴求，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。
- ◆ 校方會初步回應，時限不超過兩天。
- ◆ 如有需要，前線員工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。視乎個別情況及個案性質，校長會決定是否直接介入處理。

### 回覆投訴

3.4 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，負責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。

### 投訴紀錄

3.5 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，樣本見附件二。

### 適當跟進

3.6 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，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。負責人員亦可視乎需要，向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。

## 正式調查投訴程序

### 調查及上訴階段的安排

3.7 當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），將按以下程序處理：

- ◆ 委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- ◆ 會於接獲投訴後兩個星期內發出通知書，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，方便聯絡。「確認通知書」參考樣本見附件三及附件四。
- ◆ 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。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，盡量在確認受理投訴後四至六星期內完成調查，並在確定調查結果後的兩個星期內，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一個月內，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：

- ◆ 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（盡量在確認受理上訴後四至六星期內完成調查），並在確定調查結果後的兩個星期內，就上訴結果書面回覆投訴人正式結案。
- ◆ 如投訴人提出新的投訴事項，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

## **調解紛爭**

3.8 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。

## **回覆投訴/上訴**

3.9 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。

3.10 一般來說，回覆時限會由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**

3.11 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五。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。

### **適當跟進**

3.12 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，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。負責人員會通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。

## 第四章 處理投訴安排

### 專責人員

4.1 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應有所不同，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，小組會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。
- ◆ 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排：

涉及對象		專責人員	
		調查階段	上訴階段
教職員	一般職級	主任	校長
	晉升職級	校長	校監/ 校監所指派的校董
校長		校監/法團校董會*	法團校董會委派的上訴小組
校監/ 法團校董會		辦學團體	辦學團體上訴委員會

\*如投訴涉及校長，校監可以委派校董處理；法團校董會可以委派調查小組處理。

## 資料保密

4.2 所有投訴內容及資料會絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

4.3 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，定遵守《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。

4.4 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。電腦資料將以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置，如有實際需要，會使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。

4.5 學校已訂立程序，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，負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

4.6 學校已訂明與相關人士進行會面或會議的安排：

- ◆ 除非獲得雙方同意，在作出會面/會議安排時，當事人不可由其他人士陪同出席，並在會面/會議開始前，重申有關立場。
- ◆ 除非獲得雙方同意，在作出會面/會議安排時，不可進行錄音/錄影。在會面/會議開始前，聲明禁止錄音/錄影，或在徵得雙方同意後方可進行錄音/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，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

4.7 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手法及防止同類事件再發生。

4.8 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。

4.9 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，例如有關投訴/上訴個案的數據，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理投訴機制及程序。

## 支援培訓

4.10 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。

## 第五章 處理不合理行為

5.1 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，學校已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。

### 不合理行為定義

5.2 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。

## 制訂政策

- 5.3 學校已制定適當政策及措施，處理投訴人的不合理行為：
- ◆ 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，則由校監或法團校董會作出決定。
  - ◆ 校方已將處理投訴人不合理行為的政策，納入校本處理投訴機制，並諮詢持分者的意見。
  - ◆ 校方已公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉。

## 處理不合理行為

5.4 學校制定處理投訴人各種不合理行為的政策及措施時，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。
- ◆ 校方會制訂緊急應變措施及指引<sup>1</sup>，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。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。

---

<sup>1</sup>學校在制訂緊急應變措施及指引時，會參考由職業安全健康局編製有關預防工作間暴力的刊物。詳情可瀏覽「公務員職業安全和健康」網站。

(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，學校會決定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回覆或與投訴人聯絡。「重複投訴覆函」參考樣本見附件六。

## 第六章 結語

### 有效校本機制

6.1 學校已按本身情況及持分者的需要，建立一套包含下列要素的校本處理投訴機制及程序，以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理：

- ◆ 清晰明確
- ◆ 公開透明
- ◆ 簡明易用
- ◆ 公平公正
- ◆ 資料保密
- ◆ 持續完善

### 保持良好溝通

6.2 除了制定有效的處理投訴機制，學校會加強與家長和員工的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。學校的家長教職員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分者的意見，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。

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

\*學校會按照《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，以確保符合有關要求。

經簡易程序處理個案記錄表樣本

查詢/投訴日期：	_____	時間：	上午/下午*	_____				
途徑/方式：	<input type="checkbox"/> 致電校務處	<input type="checkbox"/> 致電校長/班主任/負責老師*						
	<input type="checkbox"/> 親身到校	<input type="checkbox"/> 電郵/傳真*	<input type="checkbox"/> 其他(請註明:_____)					
查詢/投訴人姓名：	_____	身分：	<input type="checkbox"/> 家長	<input type="checkbox"/> 學生	<input type="checkbox"/> 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：	<input type="checkbox"/> 沒有	<input type="checkbox"/> 有(請註明:_____)						
處理方法：	<input type="checkbox"/> 電話回覆	<input type="checkbox"/> 會面	<input type="checkbox"/> 其他(請註明:_____)					
結果：	<input type="checkbox"/> 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進							
	<input type="checkbox"/> 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

附件三

確認通知書樣本（一）

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\*聯絡。

（簽署）

XXXXXXXXX 學校校長/  
專責人員\*姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者



限閱文件

附件四

確認通知書樣本（二）

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\*聯絡。

（簽署）

XXXXXXXXX 學校校長/  
專責人員\*姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

限閱文件

確認通知書樣本（二）  
回覆表格

致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/機構索取就處理本人投訴而言屬相關和必需的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

\_\_\_\_\_

日期

\_\_\_\_\_

投訴人簽名

# 必須填寫

\* 請刪去不適用者

投訴個案記錄樣本

接獲投訴日期：\_\_\_\_\_

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    職員  
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： \_\_\_\_\_

重複投訴覆函樣本

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）

XXXXXXXXX 學校校長/  
專責人員\*姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

## 擴大覆檢委員團覆檢個案類別的相關安排

### 獨立覆檢安排

在優化學校投訴管理安排(優化安排)下，由家長、學生或公眾人士向公營學校及直接資助計劃學校提出與學校一般日常運作或內部事務有關的投訴，經校本機制調查及上訴程序處理後而仍然未能解決，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：

- (i) 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
- (ii) 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。

2019年，教育局接納了「校本管理政策專責小組」的所有建議，包括將獨立覆檢安排的適用範圍，擴展至涵蓋教師直接向其學校或教育局提出與學校有關的投訴個案。新安排由2020年2月10日起生效，適用於所有資助、按額津貼及直接資助計劃學校。至於官立學校教師提出的申訴，則繼續按照相關的教育局通告、指引等處理。

有關覆檢安排的詳情，請參閱以下資料：

## 覆檢委員會的組成

教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團（委員團），委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席、副主席各一名，及不少於十名成員。

委員團可按需要成立多個覆檢委員會，分別為不同投訴個案進行覆檢。每個覆檢委員會由下列成員組成—

- (i) 委員團主席或副主席；及
- (ii) 兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。

如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員（例如學校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。

覆檢委員會成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

## 職權範圍

覆檢委員會負責—

- (a) 覆檢由學校/教育局處理與學校有關的投訴；
- (b) 覆檢於投訴調查和上訴階段學校/教育局的處理程序是否恰當及有關結果是否合理；及
- (c) 向教育局常任秘書長提出建議，包括終止個案、以調解方式處理分歧、提出跟進/改善措施，或在有需要時要求有關機構重新調查個案。



## Panel of Review Boards on School Complaints

### Membership List

(from 17 January 2020)

學校投訴覆檢委員團

成員名單

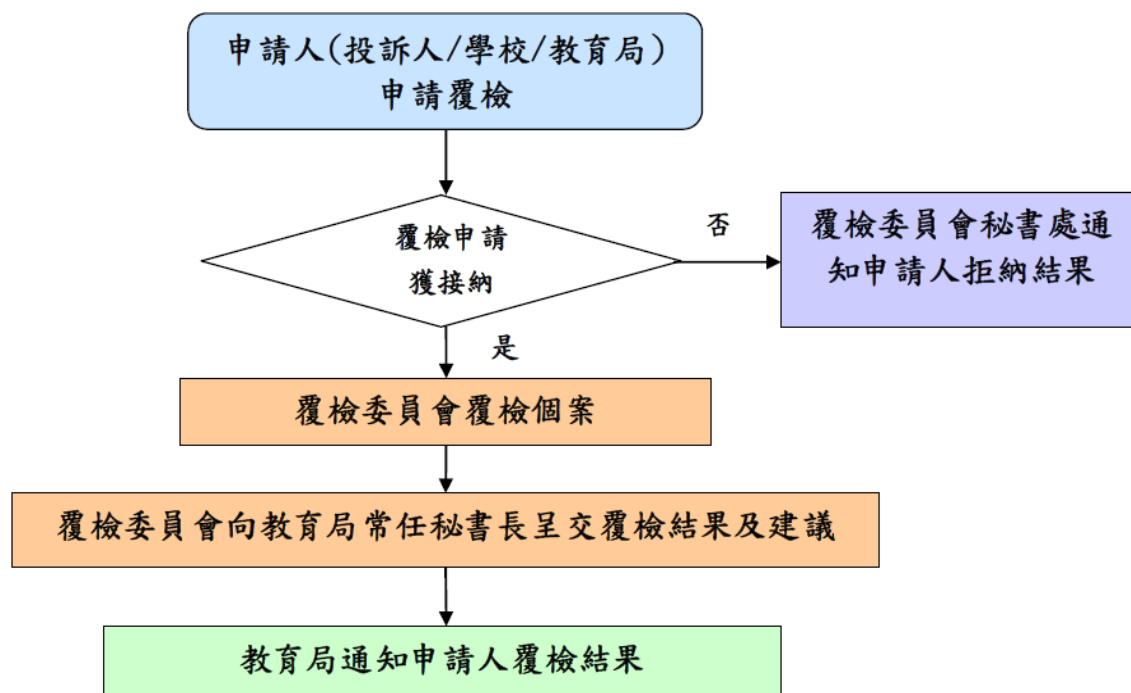
(由 2020 年 1 月 17 日起)

<b>Chairperson:</b> 主席	Dr Wong Chun-yu 王振宇醫生
<b>Deputy Chairperson:</b> 副主席	Dr CHEN Yuk-lun, Ronald 陳玉麟醫生
<b>Members:</b> 成員	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mr CHAU Wong-chong 周璜鋁先生</li><li>2. Mr CHENG Kwok-fai, Sammond 鄭國輝先生</li><li>3. Mr CHING Yiu-yuen 程耀源先生</li><li>4. Mr CHU Kin-wing 朱健榮先生</li><li>5. Mr HO Siu-yu 何兆餘先生</li><li>6. Ms LAM King-sze, Cissy 林勁思女士</li><li>7. Dr LEE Wing-ming, Mary 李穎明博士</li><li>8. Ms LEUNG Kin-yi 梁健儀女士</li><li>9. Mr LIU Ah-chuen, MH 廖亞全先生</li></ol>

10. Ms MAK Yam-yuet  
麥吟月女士
11. Ms TAO Chee-ying Theresa, JP  
杜子瑩女士
12. Ms TONG Choi-cheng  
唐彩珍女士
13. Ms TSANG Ka-lai  
曾嘉麗女士
14. Mr TSANG Man-biu  
曾文彪先生
15. Mr WAI Yau-on  
衛有安先生
16. Dr WONG Hiu-lei  
王曉莉醫生
17. Mr WONG Wai-tak  
黃偉德先生
18. Mr YIP Kai-kwan, Julian  
葉介君先生
19. Mr YU Tai-wai, MH  
余大偉先生

## 覆檢程序

覆檢流程圖



\*學校須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。

\*如申請獲接納，委員團會成立一個覆檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，覆檢委員會秘書處會書面回覆申請人(投訴人/學校/教育局)，並列明拒納覆檢個案的原因。

\*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/辦學團體及/或其他有關機構/人士；覆檢委員會亦可向投訴人、相關學校/辦學團體及/或其他有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

\*覆檢過程主要包括審閱有關的調查報告及資料文件，因應個案的內容和性質，覆檢委員會可：

(i) 檢閱投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局提供的資料及相關檔案紀錄；

(ii) 要求投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局澄清資料，及/或提供新證據；

(iii) 分別與投訴人、被投訴人及/或其他有關人士會面，以便直接收集更多資料；或

(iv) 邀請投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體代表及/或教育局代表出席個案會議。

\*為保障個人私隱如未徵得有關方面（包括投訴人/被投訴人及有關學校/辦學團體）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。

\*如覆檢委員會需與有關人士會面或召開個案會議，會作以下安排：

- (i) 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；
- (ii) 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；及
- (iii) 會面及會議進行期間禁止錄音及錄影。

### **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。覆檢結果及建議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，書面通知申請人有關覆檢結果。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。要求覆檢的申請人如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。

\*如覆檢委員會建議個案須由學校/教育局重新調查，學校/教育局應委派高於先前參與處理個案的人員最少一個職級的人員負責。學校/教育局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，學校/教育局須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如學校/教育局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。

## 優化學校投訴管理安排

### 學校處理投訴的注意事項一覽表

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>]）



附件九 (2021 年 5 月新增)

[投訴調查報告範本]  
供學校參考

接獲投訴日期： \_\_\_\_\_

投訴人姓名： \_\_\_\_\_ 先生/女士 \*

電話： \_\_\_\_\_ 傳真： \_\_\_\_\_ 電郵： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

其他資料(如適用): \_\_\_\_\_

投訴人身份：  
 家長       學生       教師       學校職員  
 校友       公眾人士  
 其他 (例：議員/機構) \_\_\_\_\_

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：

1. 投訴背景：[請夾附電話 / 會面紀錄(如有)]

---

---

---

---

---

---

---

---

2. 指控：[如多於一項指控，請以編號排列]

---

---

---

---

---

---

---

---

3. 調查：

一、事件

---

---

---

---

---

---

---

---

二、 事件流程 [如有需要，請另加空格]

日期	事件流程	附件 (包括會面/會議紀錄/報告等)

三、 被投訴人對事件的回應

---

---

---

---

---

四、 對學生的影響和學校的跟進措施

---

---

---

---

---

---

五、 被投訴人的工作表現及操守

---

---

---

---

---

---

4. 調查結果：

---

---

---

---

---

---

**5. 分析及結論：**

指控 (請參照第2項)	成立	不成立	部分成立	不適用

**6. 跟進行動：**[如有：例如對被投訴者的處分及學校就事件訂立的改善措施等]

---

---

---

---

---

---

---

---

**7. 其他有關資料：**[如：書面陳述/聲明、通告、指引、條例等]

---

---

---

---

---

---

---

---

**8. 負責人員：**

簽署：

姓名：

職位：

日期：

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

限閱

樣本 1 供學校參考

XXXX 中學  
投訴調查報告

接獲投訴日期： XXXX 年 XX 月 XX 日

投訴人姓名： 匿名投訴(未能確定投訴人的身份) 先生/女士 \*

電話： XXXXXXXXXX 傳真： XXXXXX 電郵： XXXXXXXXXX

地址： XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

其他資料(如適用): \_\_\_\_\_

投訴人身份：  
 家長       學生       教師       學校職員  
 校友       公眾人士  
 其他 (例：議員/機構) \_\_\_\_\_

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

## 限閱

### 投訴內容撮要：

#### 1. 投訴背景：*[請夾附電話 / 會面紀錄(如有)]*

辦學團體及學校合共收到 800 多宗投訴，指 X 老師在其個人社交媒體平台，轉載及發佈帶有粗言穢語辱罵議員及詛咒持不同政見人士的貼文，並多次向學生展示其個人社交媒體網頁，灌輸偏頗政治立場。多份報章亦有報導事件，有不少家長表示關注。基於事件涉及教師專業操守及指控嚴重，學校法團校董會成立「調查小組」調查事件，其成員包括：

- 一、XXX 校長(調查小組主席)；
- 二、法團校董會獨立校董 XXX 先生 (調查小組成員)；及
- 三、XXX 副校長(調查小組成員)。

「調查小組」的職權包括：

- 一、就投訴進行調查，以判斷 X 老師是否曾在網上發表不恰當言論及在日常教學向學生灌輸其政治立場；
- 二、若投訴屬實，評估事件的嚴重性，尤其對本校學生帶來的影響；及
- 三、向法團校董會作出建議。

#### 2. 指控：*[如多於一項指控，請以編號排列。]*

- 一、在個人社交媒體平台轉載及發佈粗言穢語等不當言論；及
- 二、在授課期間向學生展示帶有仇恨言論的個人社交媒體網頁，灌輸偏頗政治立場

#### 3. 調查：

##### 一、事件

自 XXXX 年 XX 月 XX 日起，學校收到大量匿名人士的電郵及信件（截至 XX 月 XX 日，共有 800 多封），投訴 X 老師。綜合而言，投訴指 X 老師

1. 曾經先後發佈及轉載共 XX 則網上貼文(附件 X)，當中除載有 X 老師發表偏頗政治立場外，亦有以粗言穢語辱罵某些議員及詛咒持不同政見人士的內容。
2. X 老師被指在中 X 級課堂討論活動中，向學生展示上述貼文，灌輸偏頗政治立場及不正確價值觀，有違教師專業操守。

## 限閱

### 二、事件流程 [如有需要，請另加空格]

日期	事件流程	附件 (包括會面/會議紀錄/ 報告等)
XX/XX/XXXX	調查小組面見 X 老師，以確定投訴夾附的社交媒體網頁截圖(尤其是載有偏頗政治立場及粗言穢語的)是否來自 X 老師的社交媒體網頁帳戶，並要求 X 老師作出回應，以及徵詢他是否願意展示其社交媒體網頁內容，協助調查	附件(X) 會面紀錄 附件(X) X 老師的書面回應
XX/XX/XXXX	副校長與班主任到 X 老師任教的中 X 級班別，向學生查問及進行輔導	附件(X) 會面紀錄 附件(X) 學校報告
XX/XX/XXXX	校長會見 XX 科主任，查詢 X 老師的教學表現及待人接物態度；並要求科主任檢視 X 老師本學年的相關教材及教案	附件(X) 會面紀錄 附件(X) 科主任的報告
XX/XX/XXXX	調查小組與 X 老師會面，向 X 老師講解初步調查結果，並邀請他就此作出進一步回應/申述，及提供資料(如有)	附件(X) 會面紀錄 附件(X) X 老師的書面回應
XX/XX/XXXX	法團校董會進行會議，審閱調查小組的報告及通過應採取的跟進措施	附件(X) 會議紀錄
XX/XX/XXXX	校長會見 X 老師，通知他有關法團校董會的決定，包括紀律行動及跟進措施，並說明他在 X 月 X 日可作出申訴	附件(X) 學校發給 X 老師的信件
XX/XX/XXXX	學校就事件向教育局提交調查報告	附件(X)回覆教育局信函及調查報告

### 三、X 老師對事件的回應

#### 指控一

1. X 老師確認附件 X 內所有截圖均源自其個人社交媒體網頁。
2. X 老師承認受社會氣氛影響，在 XXXX 年 XX 月 XX 日至 XX 月 XX 日期間，在其個人社交媒體網頁先後發佈或轉載共 XX 則貼文，抒發個人感受，抨擊議員及持不同政見人士，並因對社會嚴重撕裂感到極度痛心，不自覺地以粗言穢語宣洩自己的情緒。
3. X 老師表示他其後已作反思，為曾使用不恰當言詞感到抱歉，故已於 XXXX 年 XX 月 XX 日自行刪除有關貼文 (註: X 老師向調查小組展示其刪除貼文後

## 限閱

的個人社交媒體帳戶。調查小組確認 X 老師已刪除有關不當貼文)。

### 指控二

1. X 老師表示他擁有兩個社交媒體網頁帳戶，涉及不當言論的帳戶的名稱為 ABCD，只向朋友開放，並沒有現時學生在內。
2. X 老師曾在中 X 級 X 班的課堂討論活動中，給學生看自己另一個社交媒體網頁帳戶(名稱為 EFGH)，及和學生討論與 XX 科課題有關的生活議題的報道，內容不牽涉政治。X 老師展示名稱為 EFGH 的社交媒體帳戶。

### 四、對學生的影響和學校的跟進措施

1. 副校長與班主任到 X 老師任教的中 X 級班別，查證 X 老師是否有向學生展示不恰當貼文及進行輔導。學生表示 X 老師過往曾在課堂討論活動中，展示其社交媒體平台帳戶，內容為一些與 XX 科有關的社會時事報道和生活資訊，並未留意到有粗言穢語或政治立場的內容；至於帳戶名稱則記不起來。
2. 根據有任教該班別的老師日常觀察(學校報告/附件 X)，沒有證據顯示有學生因事件產生負面情緒或受困擾。

### 五、X 老師的工作表現及操守

1. X 老師於 XXXX 年 XX 月入職本校，自 XXXX / XXXX 學年起擔任 XX 科老師。根據考績報告，X 老師教學工作表現稱職。校方從未收過家長對 X 老師的投訴，過往亦沒有發現 X 老師有失德的行為。
2. XX 科科主任檢視了 X 老師本學年編製的所有學習材料、課業及工作紙，當中並未發現任何散播政治立場及不當言論的內容。

### 4. 調查結果：

「調查小組」從不同角度調查事件，包括與有關人士會面、審閱老師提供的書面回應及資料，總結調查結果如下：

1. X 老師確實在 XXXX 年 XX 月 XX 日至 XX 月 XX 日期間，在社交媒體網頁以粗言穢語發表個人感受及詛咒不同政見人士。經審視後，調查小組認為有關言論並不恰當。
2. 有關的社交媒體網頁並非公開，學生不能進入。雖然 X 老師在社交媒體上發表的言論沒有直接影響學生，但其不恰當言論有損教師專業形象及為學校帶來負面影響。
3. 學生、家長和公眾對於教師有高度期望，教師必須謹言慎行。X 老師使用



## 限閱

不恰當言辭發表含仇恨和侮辱性的貼文，確實違反教師專業操守，指控成立。

4. 經檢視 X 老師本學年編製的學習材料、課業和工作紙，以及根據學生的反映，並無證據顯示 X 老師在日常教學中曾散播其政治立場及不當言論。

### 5. 分析及結論：

指控 (請參照第 2 項)	成立	不成立	部分成立	不適用
一、 在個人社交媒體網頁轉載及發佈粗言穢語等不當言論	✓			
二、 在授課期間向學生展示帶有仇恨言論的個人社交媒體網頁，灌輸偏頗政治立場		✓		

### 6. 跟進行動：[如有：例如對涉事教職員的處分及跟進等]

#### 一、 涉事老師的處分

1. 調查人員於 XXXX 年 XX 月 XX 日查看 X 老師的社交媒體網頁時，證實他已將有關仇恨及辱罵別人的貼文刪除，X 老師並就事件道歉。綜合各方面的資料，法團校董會認為事件屬行為失當。因應今次事件，法團校董會決定向 X 老師 XXXXXX。
2. 校長/副校長/科主任會在未來半年不定時進行觀課及檢視其學生課業，監察 X 老師的表現。

#### 二、 其他跟進行動

1. 提醒全體教師無論在校內校外，應注意個人言行，秉持嚴謹及專業的態度，不應將政治帶入校園。
2. 促請全體教師即時自行檢閱其個人社交媒體網頁，慎防再次出現類似事件。

### 7. 其他有關資料：[如：書面陳述/聲明、通告、指引、條例等]

---

---

限閱

---

---

8. 負責人員：

簽署：

姓名：

XXXX

XXXX

XXXX

職位：

XXXX

XXXX

XXXX

日期：

XX/XX/XXXX

XX/XX/XXXX

XX/XX/XXXX

限閱

樣本 2 供學校參考

XXXX 中學  
投訴調查報告

接獲投訴日期： XXXX 年 XX 月 XX 至 XX 日

投訴人姓名：多名自稱家長、學生及公眾人士提出（包括匿名投訴） 先生/女士 \*

電話：XXXX XXXXX 傳真：XXXXXX 電郵：XXXX XXXXX

地址：XX

其他資料(如適用):\_\_\_\_\_

投訴人身份： 家長       學生       教師       學校職員  
 校友       公眾人士  
 其他（例：議員/機構）\_\_\_\_\_

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

## 限閱

### 投訴內容撮要：

#### 1. 投訴背景：*[請夾附電話 / 會面紀錄(如有)]*

就一份 xx 科工作紙出現涉嫌不恰當題目，辦學團體及學校收到多宗投訴，學校法團校董會就此成立「調查小組」，其成員包括：

- 一、法團校董會校董 XXX 先生(調查小組主席)；
- 二、辦學團體教務部兼法團校董會校董 XXX 先生(調查小組成員)；及
- 三、辦學團體教務部兼法團校董會校董 XXX 女士(調查小組成員)。

「調查小組」的職權包括：

- 一、調查事件發生的經過及判斷指控是否成立；
- 二、了解學校監察教材(包括工作紙及試卷等)的機制及相關的行政安排；及
- 三、向法團校董會作出建議。

#### 2. 指控：*[如多於一項指控，請以編號排列]*

- 一、工作紙擬題不當，向學生灌輸不正確價值觀；及
- 二、擬題老師違反專業操守

#### 3. 調查：

##### 一、事件

1. 涉事工作紙為中 x 級 xx 科練習，該工作紙於 xxxx 年 xx 月 xx 日 xx 科課堂派發予學生即堂完成。該工作紙內共有 xx 條問題，被投訴的為第 xx 題 (見附件 x)。有關教師被指將一些涉及社會事件而仍未經考證的內容放進該題(即“xxxxx”)，向學生灌輸不正確價值觀。
2. 收到有關工作紙的投訴後，校長及科主任隨即查看涉事工作紙，由於當中涉及一些未經考證的內容，故校長即時(xxxx 年 xx 月 xx 日)面見涉事的 xxx 老師。
3. 會面中，x 老師表示草擬工作紙後，曾傳閱予同級任教老師，他們並無表示有問題。x 老師承認在構思題目過程中，受社會氣氛影響，把一些甚具爭議的內容放進題目中。
4. 就工作紙題目被指內容偏頗，學校已於開始收到多宗投訴當日(即 xxxx 年 xx 月 xx 日)，就事件於學校網站刊登嚴正聲明(見附件 x)。

限閱

二、事件流程 [如有需要，請另加空格]

日期	事件流程	附件 (包括會面/會議紀錄/報告等)
XX/XX/XXXX	x 老師擬定工作紙題目	附件(x)工作紙及答案
XX/XX/XXXX	派發工作紙予學生即堂完成	
XX/XX/XXXX	收到有關投訴	
XX/XX/XXXX	校長及科主任面見 x 老師	
XX/XX/XXXX	學校接獲教育局來函要求就事件提交報告	附件(x) 教育局信函
XX/XX/XXXX	學校提供書面報告及 x 老師回應予辦學團體(當中夾附 x 老師於 x 月 xx 日給學校的書面回應)	附件(x) 學校報告及 x 老師書面回應
XX/XX/XXXX	法團校董會會議 -通過成立「調查小組」調查事件	附件(x) 會議紀錄
XX/XX/XXXX	教育局來函要求就事件提供進一步資料包括面見學生的紀錄	附件(x) 教育局信函
XX/XX/XXXX	調查小組到校面見 x 老師，向 x 老師講解初步調查結果，並邀請他就此作出進一步回應/申述，及提供資料(如有)	附件(x) 會面紀錄 (包括學校審批教材及試卷的流程摘要) 附件(x) x 老師的書面回應
XX/XX/XXXX	調查小組到校面見有關教職員	附件(x) 會面紀錄
XX/XX/XXXX	輔導組老師及社工到中 x 各班進行輔導及講解	附件(x) 會面紀錄
XX/XX/XXXX	法團校董會進行會議 -審閱調查小組提交的報告及通過應採取的跟進措施	附件(x) 會議紀錄
XX/XX/XXXX	校長會見 x 老師，通知他有關法團校董會的決定，包括紀律行動及跟進措施，並說明他可在 XXXX 年 x 月 x 日或之前作出申訴	附件(x) 學校發給 x 老師的信件
XX/XX/XXXX	辦學團體就事件向教育局提交最終報告	附件(x) 回覆教育局信函及調查報告

## 限閱

### 三、對學生的影響和學校的跟進措施

1. 根據學校人員與涉事班別學生會面及日常觀察（學校報告／附件 X），沒有證據顯示有學生因事件產生負面情緒或受困擾。
2. X 老師及其他同級任教老師表示學生在課堂填寫工作紙時，未發現有異常反應。
3. 由於此份工作紙涉及中 X 級學生，校方於 XXXX 年 XX 月 XX 日由輔導組老師及社工到中 X 級 X 班進行輔導及講解。於過程中，並未有學生的情緒狀況出現異樣。

### 四、學校相關的行政改善措施

1. 校方於事發後重新檢視審批校本教材的機制，就須計算入成績表分數內之教材，維持現時層級審批的機制（即須經擬題老師、同級科任老師、正／副主任、副校長／校長審批及簽署才可印刷派發）；至於其他教材，由以往只須有關擬題老師交由同級科任老師審閱後可自行印刷派發，即時一律改為須通過正／副主任審批後才可印發。
2. 學校已在事發後召開全體老師會議討論上述優化機制。

### 五、擬題老師對事件的回應及其工作表現

1. X 老師於 XXXX 年 XX 月入職本校，自 XXXX-XXXX 學年起擔任 XX 科老師，同時每年兼負 XX 行政工作。根據考績報告，X 老師教學工作表現稱職。他愛護學生，並為有不同需要的學生提供適切的關顧。
2. 據 X 老師於 XXXX 年 XX 月 XX 日提供的書面回應以及 XXXX 年 XX 月 XX 日會面中提供的資料，X 老師承認自己不適切地把一些甚具爭議的內容放進題目中，行為非常不專業，有可能誤導學生。就工作紙擬題不當及違反專業操守兩項指控，X 老師願意承擔責任及接受學校的懲處。
3. XX 科主任已完成檢查 X 老師於 XXXX 年 XX 月 XX 日至 XXXX 年 XX 月 XX 日期間所擬備共 XX 份中 X 級工作紙及全級習作簿，沒有出現類似問題。

#### 4. 調查結果：

「調查小組」從不同角度調查事件，包括與有關人士會面、審閱由學校及 X 老師提供的書面回應及資料，總結調查結果如下：

## 限閱

### 一、擬題老師的錯失：

工作紙有關問題明顯涉及社會事件而仍未經考證的內容，可導致學生產生誤解，甚至培養出不正確的價值觀，相關擬題手法極不專業，故對 X 老師擬題不當及違反專業操守兩項指控成立。

綜觀其過往工作表現及對學生的關顧，X 老師表現稱職。在事件發生後，X 老師坦然承認自己的錯失，願意承擔責任及接受學校的懲處，工作紙事件雖然是嚴重錯失，但應屬單一事件，X 老師再犯錯的機會不大。

### 二、校方的責任：

鑑於現時的社會狀況，學校監察教材的機制確有可提升及優化的空間。學校管理層有責任完善學校現存的制度，發揮監察角色，避免同類事件再度發生。

### 三、對學生的影響：

就調查所得(包括與其他教職員會面)，學校只有少部分學生對事件表達關注，而涉事學生(即中 X 級 X 班學生)則未有表現異樣或情緒受影響。

法團校董會在 XXXX 年 XX 月 XX 日的會議上審閱調查小組的報告，經詳細討論後，接納調查小組的調查結果。

### 5. 分析及結論：

指控 (請參照第 2 項)	成立	不成立	部分成立	不適用
一、工作紙擬題不當，向學生灌輸不正確價值觀	✓			
二、擬題老師違反專業操守	✓			

### 6. 跟進行動：[如有：例如對被投訴者的處分及學校就事件訂立的改善措施等]

#### 一、涉事老師的處分

##### 1. 擬題老師

綜合各方面的資料，法團校董會認為事件屬個別的嚴重行為失當。因應今次事件，法團校董會決定向 X 老師 XXXXXX。

##### 2. 其他同級 XX 科老師

由校長書面提示其他同級 XX 科老師需要以更謹慎的態度及多角度審閱學習素材。

## 限閱

### 二、改善措施

學校已於事後即時面見 X 老師了解事件的始末，及後亦召開臨時教職員會議，檢視並優化審批學與教素材的流程機制。法團校董會認同上述的改動。此外，法團校董會亦通過以下跟進方案：

1. 提醒老師設題時應秉持嚴謹及專業的態度；
2. 建議老師可善用備課時間與同儕商討教材內容以確保內容能緊扣學習重點及促進專業交流；及
3. 提醒學校管理層定期檢視學與教的相關機制和有關安排，包括審批教材的機制。

### 7. 其他有關資料：[如：書面陳述/聲明、通告、指引、條例等]

---

---

---

### 8. 負責人員：

簽署：

姓名：

XXXX

XXXX

XXXX

職位：

XXXX

XXXX

XXXX

日期：

XX/XX/XXXX

XX/XX/XXXX

XX/XX/XXXX