聖公會阮鄭夢芹小學

優化學校投訴管理指引

2026年

聖公會阮鄭夢芹小學
優化學校投訴管理指引

目　　錄

第一章：　背景及目標 ---------- P.1

第二章：　投訴釋義 ---------- P.3

第三章：　指引適用範圍 ---------- P.4

第四章：　處理投訴原則 ---------- P.7

第五章：　處理投訴程序 ---------- P.9

第六章：　處理投訴安排 ---------- P.12

第七章：　覆檢投訴 ---------- P.13

第八章：　處理不合理行為 ---------- P.15

第九章：　結語 ---------- P.17

第一章　背景及目標

(一) 背景

教育局在 2011 年 9 月成立由獨立人士組成的「處理學校投訴臨時委員會」，就如何妥善處理學校投訴及優化處理投訴程序作出建議。因應臨時委員會的建議，教育局於 2012/13 學年推出「處理學校投訴修訂安排先導計劃」試行有關的安排。為了更精確地反映計劃的精神，由 2013 年 9 月開始，有關計劃正式更名為「優化學校投訴管理先導計劃」(先導計劃)；同時，「處理學校投訴臨時委員會」亦更名為「優化學校投訴管理委員會」。

先導計劃的目的是協助參與學校制訂或優化校本機制，建立一套公平、公正及公開的學校投訴管理制度，讓學校在處理投訴/查詢時，各方(包括校方、教職員及家長等)均有清晰的原則和程序可供依循，並透過有效的溝通渠道，與持分者共同磋商、解決問題。

先導計劃分別於 2012 年9 月及 2013 年9 月推出第一期及第二期，2014 年9 月開始進入第三期。聖公會阮鄭夢芹小學(下稱本校)參與第三期先導計劃，藉以建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，提高學校的管治效能。

由於先導計劃的檢討結果正面，本校自 2015 年 9 月 起，已全面實行優化安排。

(二) 目標

1. 建立正面的溝通文化

    a. 隨著香港社會日益進步，各界人士對本身權益有更深入的瞭解，他們對學校或教育的期望亦相應提高，要求學校提供全面和優質教育，培育社會棟樑，因此他們對學校管治及服務的質素，尤為關注。

    b. 學校的持分者，特別是家長，均非常重視學生的全面發展。他們對學校各方面的表現亦會不時提出查詢、意見及建議。因此，學校與持分者保持良好、積極和正面的溝通至為重要。

    c. 學校在建立各種有效溝通渠道的同時，亦應鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，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。

2. 積極面對投訴

    a. 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。

    b. 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。遇有投訴時，學校應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。

    c. 若有關意見或投訴源於誤解或溝通不足，學校應以誠懇的態度，耐心向投訴人解釋，以釋其疑慮。

    d. 學校亦應持開放態度，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。

    e. 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。

3. 制定校本處理投訴的機制

a. 為了更迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴及回應投訴人的合理訴求，學校會因應本身的情況及需要，建立一套校本處理投訴的機制及程序。

b. 本校參考教育局特別編制《學校處理投訴指引》，闡述學校處理投訴的原則、政策及應採取的程序，有效地處理有關的投訴。

c. 一套健全的校本機制有助學校深入探討有關的問題，從而作出適切的跟進。學校會諮詢持分者(如家長)的意見，以確保有關機制及程序具透明度及認受性， 以便日後得以有效地推行。

4. 增強管治效能

a. 編制《學校處理投訴指引》處理學校日常運作及內部事務的投訴，明確闡述學校處理投訴的原則、政策及應採取的程序，增強學校管治制度的完整性。

b. 藉《學校處理投訴指引》的設立，更為注重學校與持分者間溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係，減少誤解及投訴。亦因落實《學校處理投訴指引》有效地處理公眾投訴，提高學校管治的公信力。

第二章 投訴釋義

何謂「關注」？何謂「投訴」？

學校依投訴人表達時的態度、目的等界定屬性為「關注」或「投訴」，從而決定採取適當的程序處理。

	表達時的態度	目的
關 注	1. 關心子女 2. 關心自己 3. 關心學校的利益	1. 向校方提出查詢 2. 向校方表達意見 3. 希望學校現況有所改變或改善
投 訴	1. 維護自己或子女的權益 2. 表達失望、不滿或怨憤	1. 要求校方糾正失誤之處 2. 懲處涉嫌違規者 3. 尋求方法解決投訴涉及的問題

第三章 指引適用範圍

(一) 本指引適用於處理下列類別的投訴：

1. 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、電話或親身提出與學校有關的投訴。
2. 關於學校日常運作及內部事務的投訴

   a. 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。

   在處理投訴時，學校須參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如：

	與有關的投訴	教育局通告內容
(i)	虐待兒童	教育局通告第15/2025 號《處理懷疑虐待兒童及家庭暴力個案》
(ii)	殘 疾 歧視	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》
(iii)	平等機會	教育局通告第 33/2003 號「平等機會原則」
(iv)	性別歧視及性騷擾	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》
(v)	種族歧視	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
(vi)	採購服務及貨品（例如校巴服務、飯盒供應等）	-- 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」 -- 廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》 --《學校誠信管理 — 教職員實務手冊》
(vii)	收受利益和捐贈	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」

   b. 教育局轉介個案：

      (i) 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。

      (ii) 如投訴人不同意轉介，教育局不會介入調查；

      (iii) 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。

      (iv) 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。

(iv) 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。

(二) 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

1. 教育局負責教育政策、教育條例或教育局提供服務的投訴
   a. 關於教育政策，例如班級結構、班級人數等；
   b. 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）；
   c. 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等。
2. 與已展開法律程序有關的投訴
3. 屬其他團體/政府部門權力範圍的投訴
4. 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
5. 由學校員工提出的投訴

(三) 校方一般可以<u>不受理</u>下列類別的投訴：

1. 匿名投訴：

   a. 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。

   b. 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，校方亦應簡列原因，並存檔記錄。

2. 並非由當事人親自提出的投訴:

   a. 投訴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。

   b. 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，校方要求當事人指定一位代表作為與校方的聯絡人。

   c. 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，學校不會接納有關投訴的。除非該組織/團體已獲得當事人的書面授權，學校便會按照既定程序處理有關投訴。

3. 投訴事件已發生超過一年：

   a. 與學校日常運作有關的投訴，應在同一學年內(9 月 1 日至翌年 8 月 31 日) 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。

b. 為保障雙方的權責及利益，提出投訴的時限應以事件發生日後**一曆年**計算。

c. 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. 資料不全的投訴：

a. 校方可要求投訴人就個案提供具體、真實及充足的證據，以便校方進行調查。

b. 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。

第四章　處理投訴原則

學校在處理家長、學生或公眾人士提出有關投訴時參照以下原則：

(一) 原則一：分類處理投訴

1. 為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴應直接由負責機構處理。
   a. 學校：與學校日常運作及內部事務
   b. 教育局：與教育條例、教育政策或教育局直接提供的服務
   c. 有關部門/機構：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、平等機會委員會等）提出
2. 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，分別交由學校及教育局相關科組跟進。

(二) 原則二：即時迅速處理

1. 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。學校接獲查詢/投訴後，應直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。如有關主任未能解決問題，應向副校長或校長尋求協助。
2. 如事件經由媒體轉介或報道，學校會採取下列措施：
   a. 指派專責發言人（如副校長、輔導主任）負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
   b. 盡速向公眾(如透過媒體報道、學校網頁)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。
   c. 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，予以適當輔導。

(三) 原則三：機制清晰透明

1. 學校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。校方先行徵詢教師和家長的意見，以確保有關政策及指引廣為接納，以及瞭解和遵從有關程序。
2. 校方透過學校網頁、家長通告、簡介會等讓所有家長清楚知悉有關程序的內容，以促進雙方了解和加強家校合作。。
3. 學校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。

(四) 原則四：處事公平公正

1. 學校以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方亦提供足夠的上訴渠道，在有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

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。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。

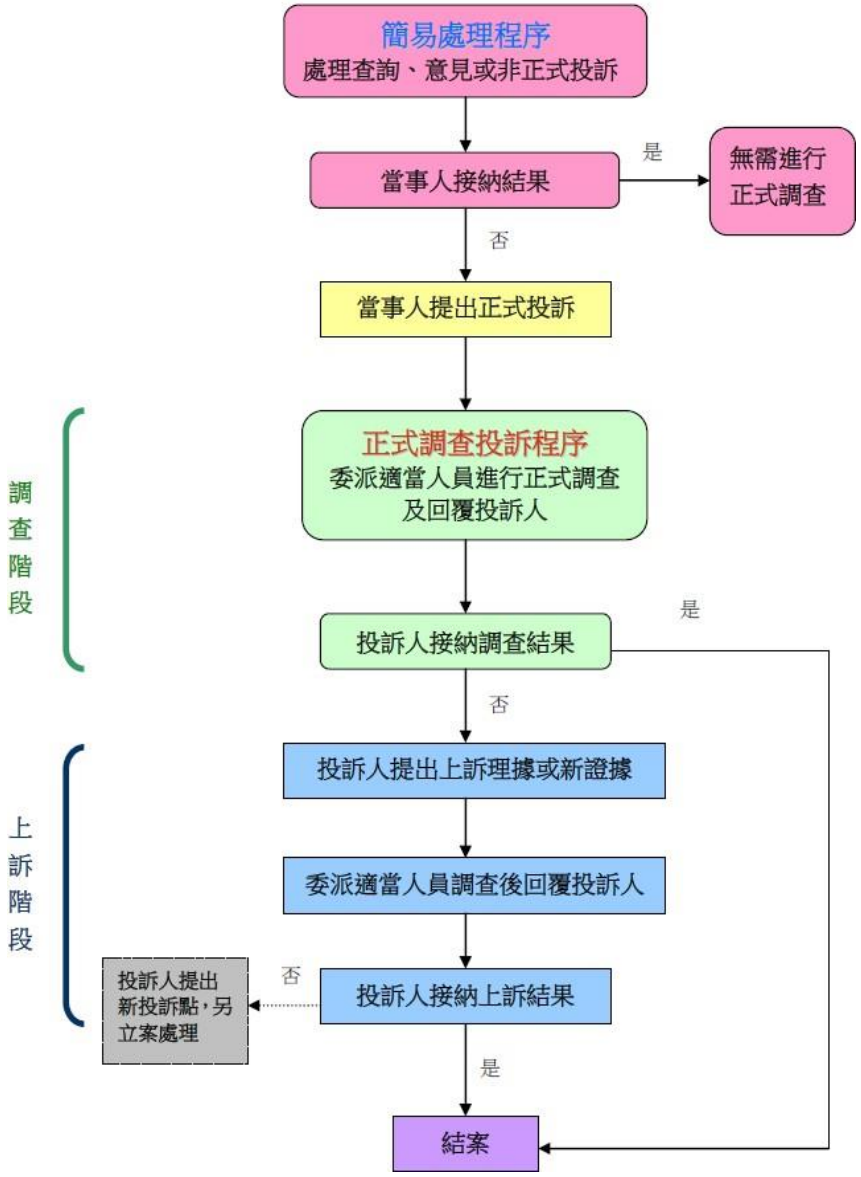
3. 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

4. 學校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。

第五章 處理投訴程序

在一般情況下，負責人員可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



(一) 簡易處理程序

1. 即時/盡速處理

學校如能盡快妥善處理查詢或投訴，可澄清誤會，化解危機，甚至令當事人對學校的印象改觀。學校可考慮採取下列安排：

a. 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，負責主任應辨別事件的性質及採取相應措施。

b. 負責主任應細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，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。

c. 如有需要，應安排負責有關事務的主任或有關老師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。

d. 如有需要，負責主任將個案轉交校內專責主任或較高級人員或副校長處理，務求盡快跟進及解決問題。

2. 回覆投訴

a. 學校以口頭回應關注、查詢和意見。

3. 投訴紀錄

a. 以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。
b. 如有關查詢/ 投訴已即時解答或解決，校長會在日誌摘錄重 點及存檔，以供日後參考。

4. 適當跟進

a. 學校適時檢討與查詢/投訴有關的政策或處理方式是否恰當。
b. 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。

(二) 正式調查投訴程序

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，應啟動正式調查投訴程序處理有關個案。

a. 調查階段：

學校如接獲正式投訴，應按以下程序處理：

(i) 根據投訴的內容，委派有關主任負責調查及回覆投訴人。

(ii) 發出「確認通知書」
- 確認收到有關投訴
- 徵求投訴人同意校方索取其個人及與投訴有關的資料
- 知會負責處理投訴的主任姓名、職銜及電話，以便聯絡

(iii) 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

(iv) 盡快處理有關投訴。如有需要，約見投訴人及相關人士，深入瞭解事件情況，尋求解決方案。

(v) 以書面回覆投訴人調查結果。

(vi) 如投訴人接納調查結果，投訴個案正式結案。

(vii) 如投訴人不接納調查結果，並能提供新證據或理據，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。

b. 上訴階段：

學校如接獲投訴人的上訴要求，應按以下程序處理：

(i) 委派較負責調查階段的主任更高職級的主任負責處理上訴個案及回覆投訴人。

(ii) 盡快處理有關上訴個案。

(iii) 書面回覆投訴人上訴結果。

(iv) 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。

(v) 如投訴人仍不滿上訴結果，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。最終投訴人可再上訴至教育局「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案。

(vi) 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。

2. 調解紛爭

在處理投訴過程中，校方可因應個案性質，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。

3. 回覆投訴/上訴

a. 如投訴/上訴以口頭提出，負責主任以口頭回覆；

b. 如投訴/上訴以書面提出，負責主任應以書面回覆投訴人；

c. 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. 投訴/上訴紀錄

學校建立投訴檔案管理系統，以保存有關投訴/上訴資料和紀錄（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。

5. 適當跟進

a. 學校適時檢討與投訴有關的政策或處理方式是否恰當。

b. 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。

第六章 處理投訴安排

(一) 專責人員

因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，學校參照下列安排委任專責人員負責處理有關投訴：

涉及對象	例	調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	校監
校長	1	校監	辦學團體專責人員
	2	法團校董會調查小組	校監/法團校董會上訴小組
校監/ 法團校董會	1	辦學團體專責人員/專責小組	辦學團體專責人員/專責小組

(如有需要，學校/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。)

(二) 資料保密

1. 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部查閱及存放。
2. 學校遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議以收集個人及有關資料。
3. 學校與投訴人進行會面時禁止錄音/錄影。
4. 會面時亦禁止其他人士在場。除非投訴人在會前申明其他人士（例如親友、法律代表）陪同出席，並獲校方同意。

(三) 跟進檢討

1. 學校定期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。
2. 在有需要時，學校提出有關改善措施，以完善校本處理投訴機制及程序，並提升專業服務水平。

第七章 覆檢投訴

(一) 覆檢的原因

1. 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。
2. 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。投訴人在以下情況下可要求「學校投訴覆檢委員會」（覆檢委員會）覆檢個案:
   a. 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校處理不當。
   b. 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，並繼續投訴。

(二) 覆檢委員會的組成

1. 教育局已成立一個「學校投訴覆檢委員團」，委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名， 任期兩年。

2. 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。每個覆檢委員會由委員團主席或副主席及兩名其他成員(由委員團委員輪流出任)組成。

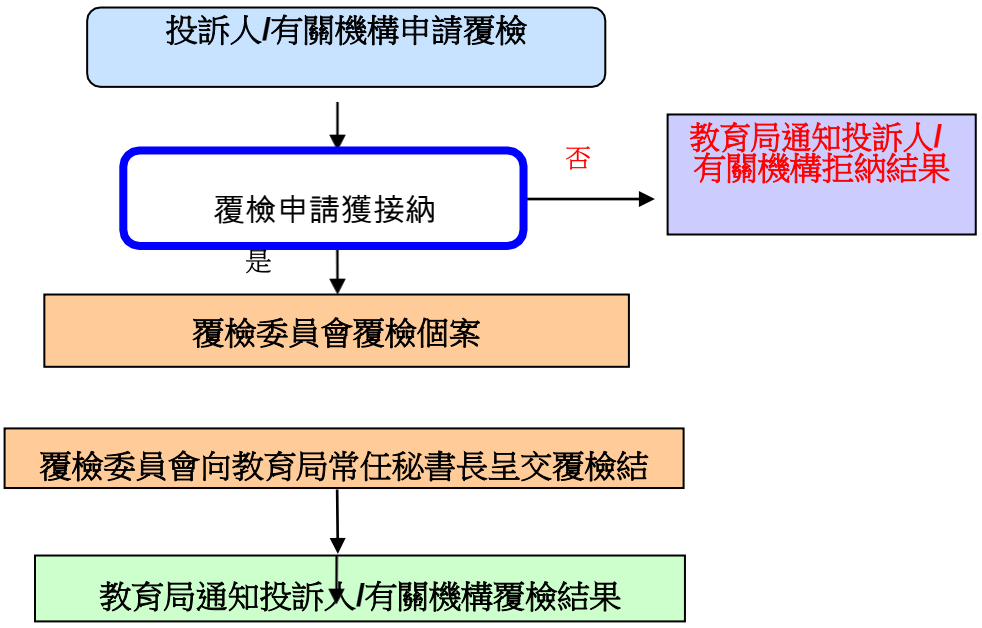
3. 如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員（例如學校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。

(三) 覆檢委員會的職權

1. 負責覆檢經學校按調查及上訴階段處理的投訴個案。
2. 並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

(四) 覆檢程序

圖二：覆檢階段



1. 校方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，向教育局書面提出覆檢申請。

2. 有投訴人在提出覆檢時，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，教育局會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。

3. 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， 教育局會書面回覆投訴人，並列明拒納覆檢個案的原因。

4. 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、相關學校等索取與投訴/覆檢有關的資料。

5. 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：
    a. 檢閱投訴人、被投訴人、有關學校等提供的資料及相關檔案記錄。
    b. 要求投訴人、被投訴人、有關學校等澄清資料，及/或提供新證據。
    c. 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。
    d. 邀請投訴人、被投訴人、有關學校等出席個案會議。

6. 為保障個人私隱，如未徵得有關方面同意，覆檢委員會不得向任何人士披露與投訴有關的任何個人資料。

7. 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：
    a. 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。
    b. 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。
    c. 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

(五) 覆檢結果

1. 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。

2. 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。
    a. 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。
    b. 要求覆檢投訴人如再不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。

3. 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。
    a. 學校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，學校須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。
    b. 如學校未能於兩個月內完成調查，應以書面通知投訴人解釋原因及所需的回覆時間。

第八章 處理不合理行為

(一) 處理不合理行為的原因

1. 適當的溝通和調解有助消除誤解和增強互信，學校沒有限制投訴人與校方接觸。
2. 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，包括虛耗大量人力、妨礙學校運作或服務，以及影響負責主任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，以確保學校運作不會受到影響。

(二) 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：

1. 不合理的態度或行為：
    a. 行使暴力或作出威脅恐嚇行為。
    b. 以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴。
    c. 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。
2. 不合理的要求：
    a. 要求大量資料或特別待遇。
    b. 不停致電要求對話或會面或指定要某些人員回覆。
    c. 指定與某些人員於某些時間、地點會面。
3. 不合理的持續投訴：
    a. 經恰當程序調查後，堅持不接受校方的解釋及調查結果，及/或堅持要求校方懲處某些人員。
    b. 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。
    c. 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。
    d. 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。

(三) 制訂校本政策

學校制定適當政策及措施，處理投訴人的不合理行為：

1. 校方委派副校長，負責界定投訴人的行為是否合理及決定校方應採取的措施。
2. 學校公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉。

(四) 處理不合理行為

學校制定處理投訴人各種不合理行為的政策及措施如下：

1. 不合理的態度或行為

a. 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。

b. 主任/老師應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，主任/老師可終止與投訴人的會面或談話。

c. 校方提醒主任/老師們時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。如投訴人的行為對主任/老師的人身安全構成即時威脅時，他們可終止與投訴人的會面或談話及要求投訴人離開會面地點。

d. 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。

2. 不合理的要求

a. 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時：

(i) 限制投訴人與學校接觸，包括：規定投訴人與主任/老師聯繫的時間、次數、日期、時段。及/或

(ii) 限制溝通的方式，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。

b. 校方必須以書面知會投訴人有關安排及處理程序。

c. 如投訴人的不合理行為有所改善及遵守規定，校方才考慮停止有關限制。

3. 不合理的持續投訴

a. 校方就調查結果後向投訴人作書面回覆後，學校決定限制或停止與投訴人接觸，並終止處理有關個案。

b. 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。

c. 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。

第九章　結語

(一)　有效校本機制

1. 學校應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，以確保學校持分者及公眾查詢/投訴得到妥善處理：
    a. 清晰明確
    b. 公開透明
    c. 簡明易用
    d. 公平公正
    e. 資料保密
    f. 持續完善
2. 有效的校本處理投訴機制，不但增加公眾對學校管治的信心，亦可避免公眾的意見/查詢演變為正式的投訴，或不必要地提升到教育局或其他政府部門/機關。

（二）保持良好溝通

1. 學校加強與家長良好的溝通，維持緊密的夥伴合作關係。
2. 家長教師會委員亦可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。
3. 學校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。

（三）不斷完善進步

1. 學校積極與持分者緊密接觸，聽取各方的意見，完善《學校處理投訴指引》的機制和程序，為學校建立有效的處理投訴架構，提高學校管治的公信力。
2. 編制《學校處理投訴指引》處理學校日常運作及內部事務的投訴，明確闡述學校處理投訴的原則、政策及應採取的程序，不斷增強學校管治制度的完整性。
3. 優化學校日常運作及內部事務，提升學校的專業服務水平，並增加公眾對學校管治的信心。

(完)