

寶安商會王少清中學

學校處理投訴指引

2015年9月

(修訂本-V3)

## 前言

隨著社會日益進步，各界人士對本身權益有更深入的了解，他們對學校的期望亦相應提高，對學校管治及服務的質素，尤為關注。學校的持分者如家長、學生及員工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，本校致力建立各種有效溝通渠道，讓各持分者有效地向校方表達意見，以促進雙方瞭解，建立互信關係，避免產生不必要的誤會。

為了更有效處理投訴，本校因應實際情況，建立校本機制及程序，以便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。校方會與持分者溝通，諮詢意見，以確保有關機制及程序具透明度及認受性，以便日後得以順利推行。

### (一) 適用範圍

1.1 本指引提出本校處理投訴的原則及採取的有關程序和安排，以便更有效地處理投訴。指引適用於處理家長、學生、員工及公眾人士以合理的途徑及方式，提出與本校有關的投訴。

#### 1.1.1 關於學校的投訴

- 根據校本管理精神，教育條例已授予本校法團校董會管理學校的權力和職能，因此本校聯同辦學團體，制訂了校本的處理投訴機制及程序。如投訴事項涉及本校，投訴人可直接向本校提出，以便有效處理。
- 學校須按照《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。
- 教育局如接獲有關本校的投訴，會在徵得投訴人同意後，轉介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、法團校董會行事失當或學校管理嚴重失誤，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 1/2012 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《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、購買書簿、飯盒等）有關的投訴：

教育局通告第 4/2013 號「資助學校招標及採購程序指引」、教育局通告第 24/2008 號「學校的商業活動」及廉政公署的《學校管治與內部監控防貪錦囊》及《學校誠信管理－教職員實務手冊》

- 與收受利益和捐贈有關的投訴：教育局通告第 14/2003 號「學校及其教職員收受利益和捐贈事宜」

### 1.1.2 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。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；
  - 涉及觸犯教育條例(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。

如投訴屬指引第 1.1.1 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。

### 1.2 本指引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

### 1.3 校方一般不受理下列類別投訴：

#### 1.3.1 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，視作匿名投訴，校方可以不受理。
- 匿名投訴會由校方視乎情況(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，校方會簡列原因，並存檔紀錄。

#### 1.3.2 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(包括未成年人士或智障人士)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，故

本校不會接納有關投訴。但若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，本校會按照既程序處理有關投訴。

### 1.3.3 投訴事件已發生超過一年

- 與本校有關的投訴，應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境/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。因此，提出投訴時限以一曆年計算。
- 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的事故，決定應否及能否就有關投訴進行調查。

### 1.3.4 無理或資料不全的投訴

- 校方認為投訴個案屬瑣碎無聊、無理取鬧、基於錯誤理解或缺乏實質證據，將不受理。
- 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，校方將不受理有關投訴。

## (二) 處理投訴原則

### 2.1 分類處理

2.1.1 由學校負責處理：與本校有關的投訴。

2.1.2 由教育局負責處理：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。

2.1.3 由相關執法部門/機構負責處理：涉及可能觸犯香港法例的投訴(如：廉政公署、警務署等)。

2.1.4 由學校及教育局共同處理：投訴同時涉及本校及教育局負責的範疇。

2.1.5 如投訴屬指引第 1.1.1 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。

### 2.2 即時迅速處理

2.2.1 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，應向上級負責人員尋求協助。

2.2.2 如事件經由媒體轉介或報導，校方將採取下列措施：

- 指派專責發言人(例如副校長)，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(一兩天內)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，予以適當輔導。

### 2.3 處事公平公正

2.3.1 本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。

2.3.2 校方會提供足夠的上訴渠道。在有需要時，校方會考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

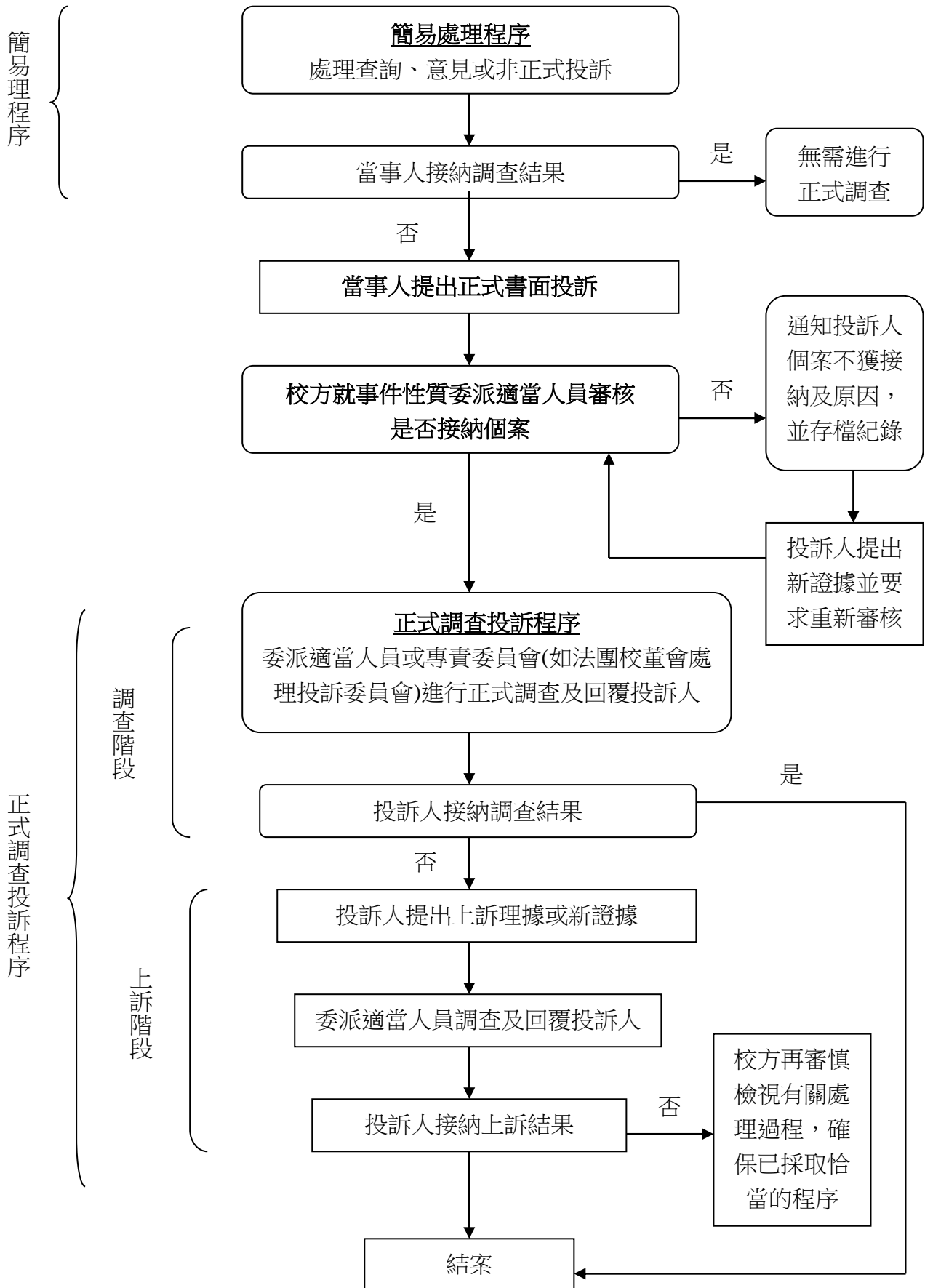
- 2.3.3 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如有利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- 2.3.4 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作。

### (三) 處理投訴程序

#### 3.1 投訴釋義

- 3.1.1. 為免處理過程變得複雜，本校負責人員會小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是當事人基於關心自己/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，因而可能要求校方糾正他們認為學校失誤之處、懲處他們認為涉嫌違規者或尋求方法解決問題。負責人員會界定兩者，以決定採取適當的程序處理。
- 3.1.2. 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。

3.1.3. 本校處理投訴的流程如下:



### 3.2 簡易處理程序

- 3.2.1 本校接獲口頭公眾查詢、意見、或非正式投訴，如有關事件輕微、毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，本校將交由前線員工處理或轉交負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，以盡快澄清誤會、交代立場及解決問題。
- 3.2.2 如有需要，個案會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。視乎個案性質，校長會決定是否直接介入處理。
- 3.2.3 *回覆投訴* -- 一般而言，本校將於三個上課日內以口頭或簡單書面回覆。對口頭提出的查詢/意見/投訴，本校會以口頭回應。以簡易處理程序解決的個案，一般不會書面回覆，但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，例如意見/投訴是以書面提出或本校需要釐清立場/交代細節。
- 3.2.4 *投訴紀錄* -- 以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，專責人員或校長會在其日誌摘錄重點，以供日後參考，樣本見附件五。
- 3.2.5 *適當跟進* -- 本校會適時檢討與查詢/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。負責人員亦會視乎需要，向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。

### 3.3 正式調查投訴程序

- 3.3.1 校方如已嘗試透過簡易程序解決問題，但有關人士仍不接受負責人員的回應或問題仍未解決，可以正式向學校提出書面投訴，本校會就事件性質委派適當人員審核，決定是否需要展開調查。若個案獲得接納，本校會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。若個案不獲接納，本校會通知投訴人有關決定及原因，並會存檔紀錄。如投訴人不滿並能提出新證據，可於學校通知日期起計 14 天內，以書面向校方要求重新審核。
- 3.3.2 學校將委派專責人員或專責委員會(如法團校董會處理投訴委員會)跟進有關投訴，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。(附件一及附件二)
- 3.3.3 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有關人士/機構提供相關資料。
- 3.3.4 一般情況下，在接獲投訴起計兩個月內完成調查，並以書面或會面通知投訴人調查結果。處理投訴需時多久，視乎投訴的性質、所涉及事件的複雜程度、以及有關事件的個別情況而定。
- 3.3.5 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。
- 3.3.6 如投訴人不接納調查結果或校方的處理方式，並能提供新證據或上訴理據，可在本校的回覆發出日期或會面日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。

### 3.4 上訴

- 3.4.1 本校如接獲投訴人的上訴要求，將委派適當人員(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
- 3.4.2 一般情況下，在接獲上訴要求起計兩個月內完成調查，並就上訴結果以書面或會面形式回覆投訴人。
- 3.4.3 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案。
- 3.4.4 如投訴人仍不滿上訴結果或校方的處理方式，本校會再審慎檢視有關處理過程，確

保已採取恰當的程序。

3.4.5 如投訴人提出新的投訴事項，校方將另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

### 3.5 調解紛爭

3.5.1 在處理投訴過程中，本校會因應個案性質而考慮採取不同方式，例如尋求調解員的協助，進行調解，或邀請獨立/專業人士，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），找出解決方案，迅速地化解衝突或糾紛。

### 3.6 回覆投訴/上訴

3.6.1 正式投訴或上訴須以書面提出，本校會以書面回覆；如個案由其他機構轉介，調查結果會抄送予有關機構備考。

3.6.2 一般來說，回覆時限會由收到投訴或投訴人同意本校索取其個人資料之日起計。如因資料不全，本校會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。如未能在指定時間內回覆，本校會向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。

### 3.7 投訴/上訴紀錄

3.7.1. 經正式調查投訴程序處理的個案，校方會保存清楚紀錄，包括來往書函、調查報告及會面記錄等。投訴個案記錄樣本見附件三。除保存投訴資料外，本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。

### 3.8 適當跟進

3.8.1. 調查/上訴階段結束後，本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有關結果。



#### (四) 處理投訴安排

##### 4.1 專責人員及委員會

4.1.1 本校會因應實際情況考慮個案的性質、涉及對象和牽連程度，委任適當專責人員、專責小組或由法團校董會處理投訴委員會(成員包括校監、校長及兩位辦學團體校董/獨立校董)負責處理投訴。

4.1.2 一般情況下，負責調查及上訴階段的人員會有所不同，負責上訴階段人員的職級會較高。若實際情況不容許，本校會另作安排，例如委派另一組別人員再作調查，以確保處理公正。

4.1.3 如有需要，本校會因應情況邀請法團校董會成員、辦學團體代表、獨立人士如社工、律師、心理學家等，及與個案無關的家長或教師，加入專責小組處理特別投訴個案，以增加公信力，並就專業問題提供意見和支援。

4.1.4 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。

4.1.5 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	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	校監
校長	1	校監	法團校董會處理投訴委員會*
	2	法團校董會處理投訴委員*	辦學團體專責人員/專責小組
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

\*如投訴涉及校長，法團校董會處理投訴委員會成員可包括獨立人士/校董。

##### 4.2 資料保密

4.2.1 所有投訴內容及資料絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

4.2.2 如本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，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。本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>)。

4.2.3 有關投訴資料只有獲授權負責人員才可查閱。在未獲授權的情況下，負責人員不得披露亦不可公開談論有關個案的內容及資料。

4.2.4 如需與相關人士進行會面或會議，本校可按情況決定是否容許當事人由其他人士(例如親友、法律代表)陪同出席，以及錄音/錄影會面或會議內容及過程。

4.3 本校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。

## (五) 覆檢投訴

5.1 若投訴個案經調查和上訴階段處理後，仍然未能解決，在以下情況，投訴人或有關機構(包括學校/教育局)可要求由教育局成立「學校投訴覆檢委員會」(覆檢委員會)覆檢個案：

- 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/教育局處理不當。
- 學校/教育局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。

5.2 覆檢委員會不會處理由學校員工提出的投訴及覆檢個案。

### 5.3 覆檢委員會的組成

5.3.1 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。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任其兩年。

5.3.2 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/意見。

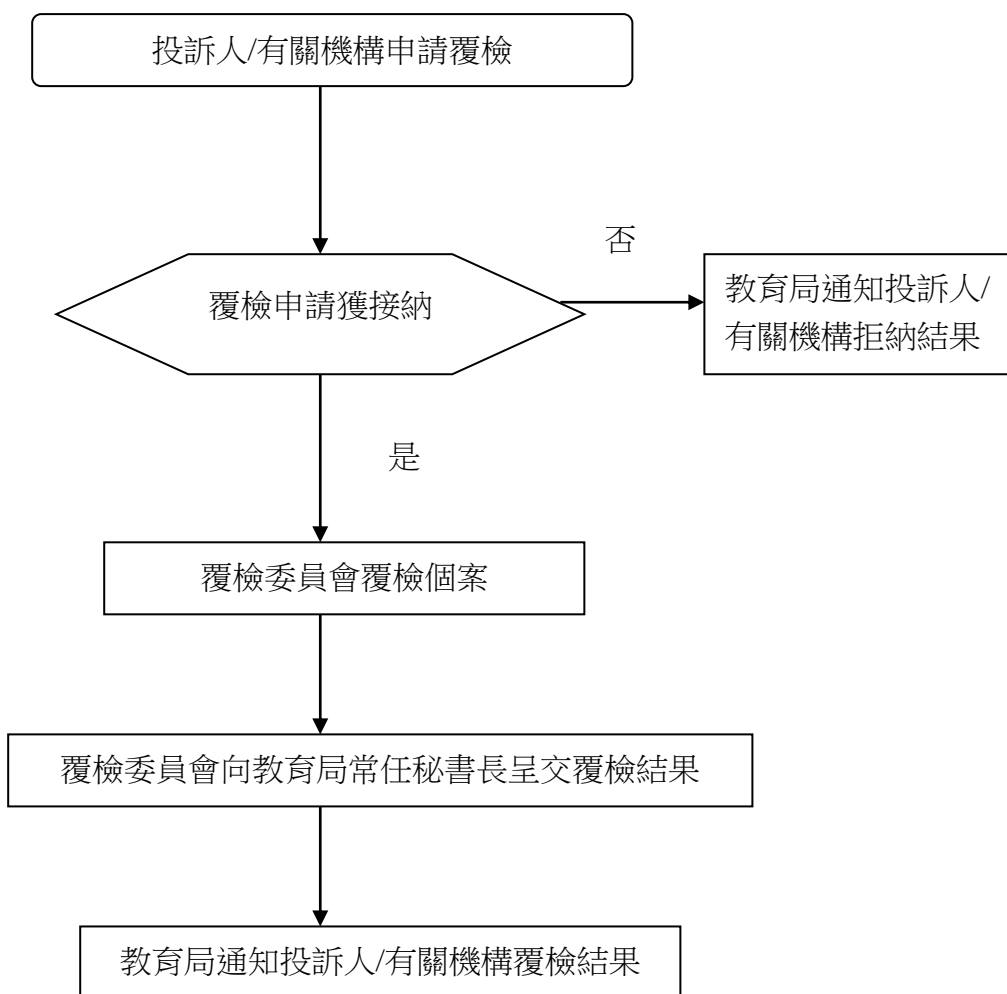
5.3.3 覆檢委員成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

### 5.4 覆檢委員會的職權

5.4.1 覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

## 5.5 覆檢程序

### 5.4.1 覆檢流程圖如下：



5.4.2 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 14 天內，向教育局書面提出覆檢申請。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流程處理、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。

5.4.3 如申請獲接納，委員團會成立一個檢委員會負責處理有關覆檢。如申請不獲接納，教育局會書面回覆申請人/機構，並列明拒納覆檢個案的原因。

5.4.4 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/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。

5.4.5 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：

- 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記錄。
- 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。

- 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。
  - 邀請投訴人、被投訴人、有關學校/辦學團體及/或教育局代表出席個案會議。
- 5.4.6 為保障個人私穩，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。
- 5.4.7 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：
- 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。
  - 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。
  - 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

## 5.5 覆檢結果

- 5.5.2 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。
- 5.5.3 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。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。要求覆檢的人士/機構如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。
- 5.5.4 如覆檢委員會建議個案須由校方/教育局重新調查，學校/教育局會委派高於原有處理人員最少一個職級的人員負責。有關機構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，有關機構會書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如有關機構未能於兩個月內完成調查，會以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

## (六) 處理不合理行為

6.1 投訴人的某些不合理行為，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。本校會採取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。

6.2 校方會委派適當人員，負責界定投訴人行為是否不合理及決定校方應採取的措施。一般來說，校長會作出有關判斷。如投訴涉及校長，會由校監或法團校董會處理投訴委員會作出決定。

6.3 投訴人的不合理行為及處理措施：

投訴人的不合理行為	處理措施
<p><b>6.3.1 不合理的態度或行為</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 行使暴力或作出威脅恐嚇行為。</li><li>- 以粗言穢語或帶侮辱歧視性的語氣作出投訴。</li><li>- 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 處理人員會表明不接受不合理的態度行為，並會要求對方改變態度停止有關行為。</li><li>- 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。</li><li>- 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負責人可就當時情況，決定終止與投訴人會面或談話及請投訴人離開會面地點。</li><li>- 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。</li></ul>
<p><b>6.3.2 不合理的要求</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 要求大量資料或特別待遇。</li><li>- 不停致電要求對話或會面或指定要某些人員回覆。</li><li>- 指定與某些人員於某些時間、地點會面。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 校方可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)。</li><li>- 校方會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。</li></ul>
<p><b>6.3.3 不合理的持續投訴</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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。</li><li>- 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。</li><li>- 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。</li><li>- 以不合理或不理性的態度理解事件或在瑣碎細節上糾纏。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 本校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。</li><li>- 本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。</li><li>- 如收到無理的重複投訴，本校會發出「回覆卡」(附件四)，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。</li></ul>

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 XXXXXX 與本校 X 老師/主任/副校長\*聯絡。

(簽署)

寶安商會王少清中學校長/  
專責人員\*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

**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)

寶安商會王少清中學校長/  
專責人員\*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

確認通知書(二)  
回覆表格

致：寶安商會王少清中學  
投訴檔案編號：\_\_\_\_\_

# 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：

1. 學校可複製本人的投訴及所提交的其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 學校可向有關人士/機構索取本人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



### 投訴個案記錄

接獲投訴日期：\_\_\_\_\_

來 源： 直接向學校投訴  
由教育局轉介  
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：\_\_\_\_\_

回覆卡

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。本校將不會就有關事件再作回覆或與你聯絡。

(簽署)

寶安商會王少清中學校長／  
專責人員\*姓名及職銜

XXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

寶安商會王少清中學  
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：\_\_\_\_\_  
(姓名及職銜)

\*請刪去不適用者