

中華傳道會安柱中學

處理投訴指引

2016年9月

目 錄

前言

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	覆檢投訴
第六章	處理投訴人不合理行為
第七章	安柱中學處理投訴專責小組

附件一	關於學校日常運作及內部事務投訴事例
附件二	查詢/非正式投訴記錄
附件三	確認通知書（一）
附件四	確認通知書（二）
附件五	投訴個案記錄
附件六	回覆卡

前言

本校本著為學生提供優質教育的宗旨，致力與各持分者保持良好的溝通並建立校本機制及程序，以便迅速、有效地處理接獲的意見和投訴。學校面對投訴時亦持開放及積極的態度，廣納及包容不同意見，檢討相關政策、制度和措施，以求作出適切的改善，確保教學及行政管理的質素不斷優化，更臻完善。

第一章 適用範圍

- 1.1 本指引適用於處理家長、學生及公眾人士以合理途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出有關學校日常運作及內部事務的投訴（事例見附件一）。
- 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/政府部門權力範圍的投訴（如：教育局）
 - ◆ 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污舞弊、詐騙、盜竊等
 - ◆ 由學校員工提出的投訴

第二章 處理投訴原則

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：

原則一：分類處理投訴

- 2.1 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。
- 2.2 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 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，應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，學校必須在三個工作天內處理。
- 2.5 如事件經由媒體轉介或報道，校方應採取下列措施：
- ◆ 由校長或校長所指派的副校長為專責發言人，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
 - ◆ 在兩個工作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，應予適當輔導。

原則三：機制清晰透明

- 2.6 學校會聯同辦學團體，制定明確有效的校本機制和程序，以便迅速及適當地處理投訴。
- 2.7 學校會根據指引，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。校方亦透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、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 學校會按需要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。

原則四：處事公平公正

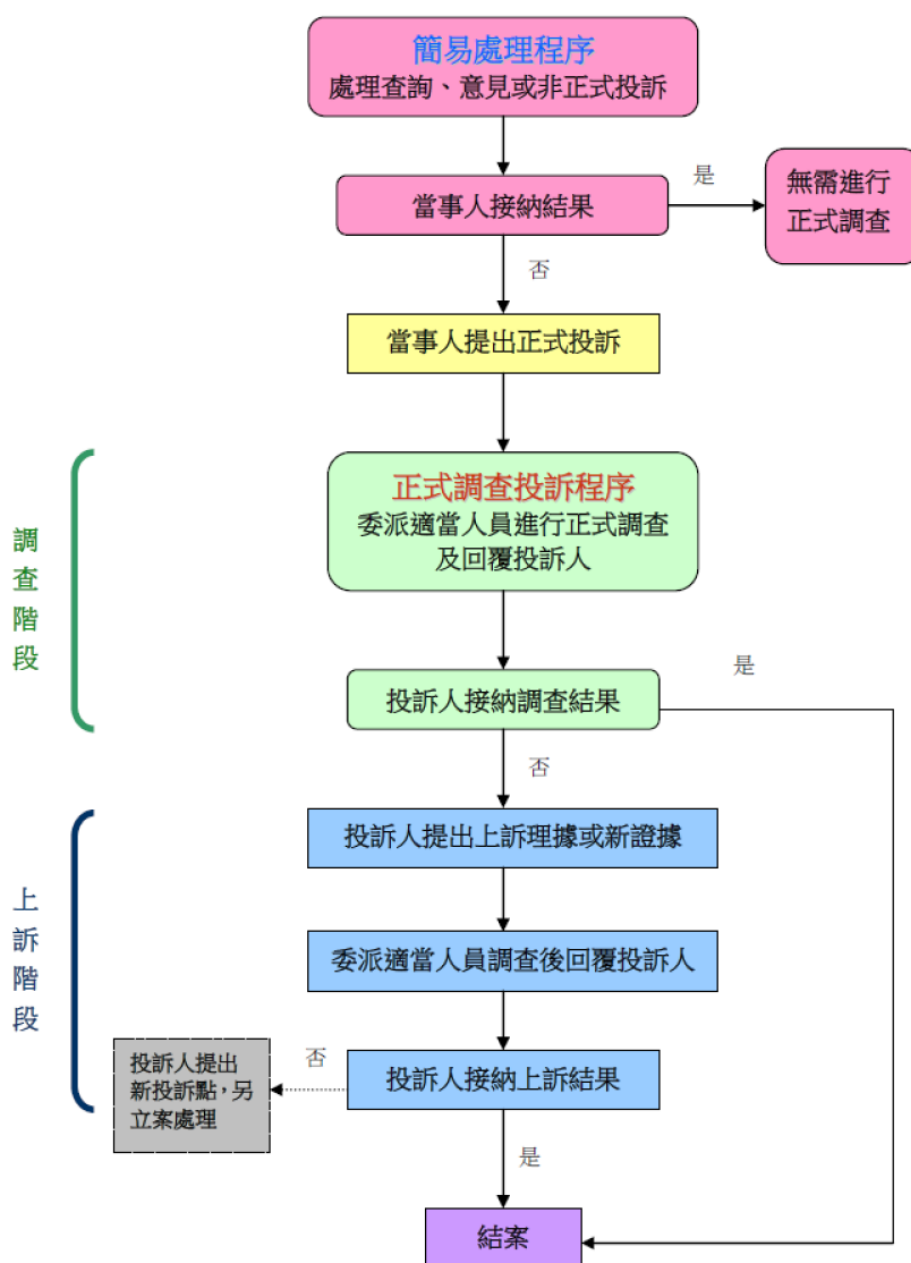
- 2.9 學校應以正面態度面對申訴，公平地對待投訴人和被查詢的人士 / 被投訴的人士。校方須提供足夠的上訴渠道，在有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴 / 上訴工作。
- 2.10 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不應參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。
- 2.11 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 2.12 學校應確保有關投訴不會影響投訴人或其他相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫。

第三章 處理投訴的程序

(一) 投訴釋義

- 3.1 為免處理過程變得複雜，學校前線人員應小心界定何謂關注，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，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。負責人員須避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。
- 3.2 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。學校處理投訴見以下流程圖：

學校處理投訴流程



(二) 簡易處理查詢或非正式投訴程序

3.3 即時／盡速處理

- ◆ 當學校接獲公眾口頭查詢、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，學校將交前線員工處理。前線員工會細心聆聽及理解當事人的訴求，提供協助及回應問題。
- ◆ 如有需要，學校將安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校立場，澄清誤會。
- ◆ 一般而言，學校將於三個工作天內回覆。
- ◆ 如有需要，個案會轉交校內專責人員、副校長或校長處理，務求盡快跟進及解決問題。

回覆查詢投訴

3.4 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方可以口頭回應，一般無須書面回覆。

3.5 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，負責人員可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。

查詢投訴紀錄

3.6 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，可在「經簡易程序處理個案記錄表」摘錄重點。(附件二)

適當跟進

3.7 校方應檢討與查詢/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。

(三) 正式調查投訴程序

3.8 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（包括上訴機制），處理有關個案。

(i) 調查階段的安排

- ◆ 學校將委派專責人員跟進有關投訴，並通知投訴人專責人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。見「確認通知書」（附件三及四）。
- ◆ 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。
- ◆ 一般情況下，在接獲投訴起計60個工作天內完成調查，校方會以書面或以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。

- ◆ 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，或能提供新證據或上訴理據，可在學校的回覆發出日期或會面日期起計14個工作天內，向校方書面提出上訴要求。

(ii) 上訴階段

- ◆ 學校將委派適當人員(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。
- ◆ 一般情況下，在接獲上訴要求起計60個工作天內完成上訴調查，並就上訴結果以書面或會面形式回覆投訴人。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。
- ◆ 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，學校會再審慎檢視有關處理過程是否恰當。如果已確保採取之程序洽當，可以正式結案。

(四) 調解紛爭

- 3.9 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。

(五) 回覆投訴／上訴

- 3.10 如投訴或上訴以書面提出，校方應以書面回覆投訴人；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，覆函應抄送予教育局 / 有關機構備考。
- 3.11 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，校方需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，校方應向投訴人書面解釋為何需要較長時間處理有關投訴/上訴。

(六) 投訴 /上訴紀錄

- 3.12 經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存清楚記錄，負責人員須填寫投訴個案記錄（附件五）。有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）將保存於投訴檔案管理系統。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。

(七) 適當跟進

- 3.13 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。負責人員應通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。

第四章 處理投訴的安排

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：

- ◆ 當涉及對象為教職員時（見下表第一及第二類別），「安柱中學處理投訴專責小組」負責委任相關調查人員及跟進事件。
- ◆ 如有需要，學校或中華傳道會會成立專責小組處理某些特別投訴個案；因應情況，小組可包括校董會成員及中華傳道會代表。在有需要的情况下，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。
- ◆ 有關人員應主動與投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應投訴事項。學校需確保前線 / 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如下：

	涉及對象	調查階段	上訴階段
1.	教職員	「安柱中學處理投訴專責小組」委任之高級教職員 / 副校長	校長
2.	高級教職員	「安柱中學處理投訴專責小組」委任之副校長	校長
3.	副校長	校長	校監
4.	校長	校監	校董會專責小組
5.	校監 / 法團校董會成員	校董會專責小組	中華傳道會專責小組

資料保密

- 4.2 所有投訴內容及資料應絕對保密，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，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 / 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。文本放於校長室內；電腦資料則分別儲存於校長及專責副校長的電腦內。電腦資料須以密碼保護，嚴格規限使用可攜式貯存裝置，如有實際需要，可使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。
- 4.5 學校會訂立程序，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 學校可在校本機制內訂明與相關人士進行會面或會議的安排。為免產生誤會，校方應：

- ◆ 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，聲明是否禁止錄音 / 錄影，或是否須徵得所有與會人士的同意，方可進行錄音 / 錄影；並在會面會議結束前重申有關立場。

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查詢 / 投訴的經驗和心得，以提升前線 / 專責人員處理查詢 / 投訴和排解糾紛的能力。
- 4.11 為提升學校人員（包括校長、老師、學校行政人員及前線員工）的預防及處理查詢 / 投訴技巧，學校會鼓勵員工參與由教育局提供的相關培訓課程。

第五章 覆檢投訴

- 5.1 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。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。在以下情況，投訴人或有關機構（包括學校 / 教育局）可要求「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。

覆檢委員會的組成

5.2 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。

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。

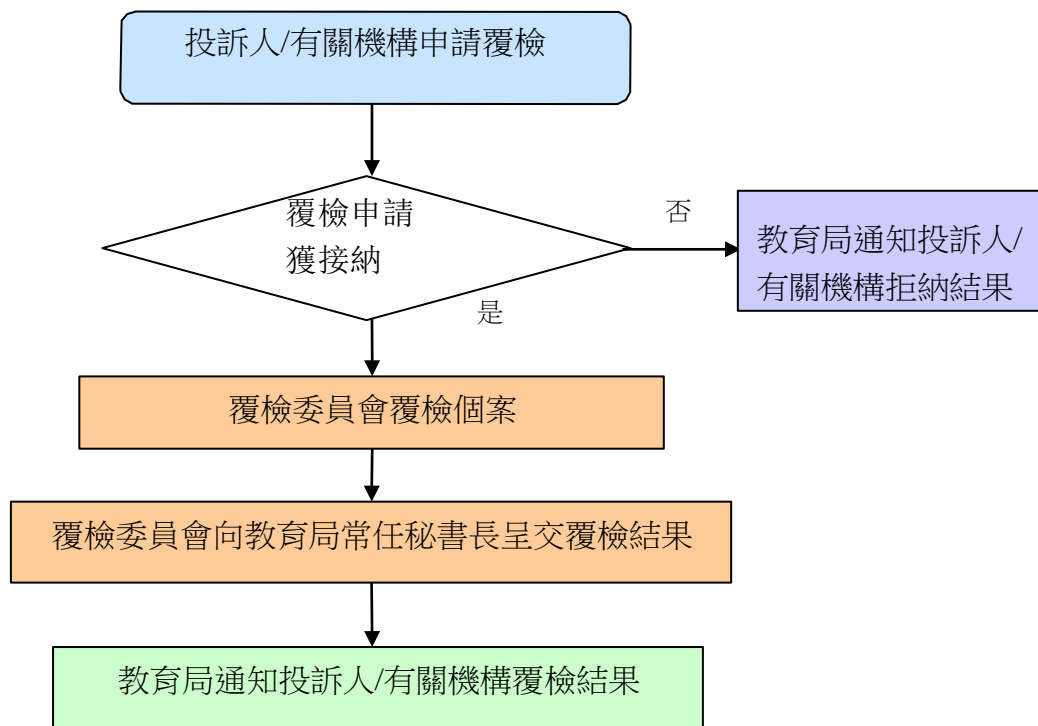
覆檢委員會的職權

5.3 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。

覆檢程序

5.4 覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢階段



- 5.5 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，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。
- 5.6 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，教育局會書面回覆申請人 / 機構，並列明拒納覆檢個案的原因。
- 5.7 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。
- 5.8 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紀錄。
 - ◆ 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 / 辦學團體代表及 / 或教育局代表出席個案會議。
- 5.9 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。
- 5.10 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。

覆檢結果

- 5.11 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。
- 5.12 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，可循其他渠道作出投訴。

- 5.13 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。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，有關機構須書面回覆投訴人，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，應以書面通知投訴人原因及所需的回覆時間。

第六章 處理投訴人不合理行為

- 6.1 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，學校不應限制查詢人 / 投訴人與校方接觸。然而，部分查詢人 / 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，學校會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

- 6.2 查詢人 / 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查詢 / 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) 不合理的持續查詢 / 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，不斷重複提出相同查詢 / 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，不斷提出新查詢 / 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。

制訂校本政策

- 6.3 學校會制定適當政策及措施，處理查詢人 / 投訴人的不合理行為：

- ◆ 校方會委派適當的人員，負責界定查詢人 / 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。如查詢 / 投訴涉及校長，應由校監或校董會作出決定。

- ◆ 校方會將處理查詢人 / 投訴人不合理行為的政策，納入校本處理查詢 / 申訴機制，並諮詢持分者的意見。
- ◆ 校方會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

6.4 在處理查詢 / 投訴人各種不合理行為時，學校會採取下列的政策及措施：

(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。處理人員應對查詢人 / 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查詢人 / 投訴人的會面或談話。
- ◆ 校方會制訂緊急應變措施及指引，提醒處理查詢 / 投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。校方會賦權處理查詢 / 投訴人員，如查詢人 / 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，決定是否終止與查詢人 / 投訴人的會面或談話及請查詢人 / 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

- ◆ 如果查詢人 / 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；或其他持分者受到查詢人 / 投訴人不合理行為影響，校方會限制查詢人 / 投訴人與學校接觸，包括規定查詢人 / 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（例如規定查詢人 / 申訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與校方指定人員聯絡等）。校方必須書面知會查詢人 / 投訴人有關安排及處理程序。
- ◆ 如查詢人 / 投訴人的不合理行為有所改善，校方可考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

(iii) 不合理的持續查詢 / 投訴

- ◆ 面對不合理的持續查詢 / 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，並已就查詢 / 投訴的調查結果，向查詢人 / 投訴人作詳細及客觀的書面解釋，學校可決定應否限制或停止與查詢人 / 投訴人的接觸，並終止處理有關個案。
- ◆ 校方應以堅決肯定的態度，令查詢人 / 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，以免查詢人 / 投訴人對查詢 / 投訴結果產生不合理期望。
- ◆ 如收到無理的重複查詢 / 投訴，學校可發出「回覆卡」（見附件六），請查詢人 / 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查詢人 / 投訴人聯絡。

第七章 「安柱中學處理投訴專責小組」

7.1 職責

- (i) 定期檢討處理投訴的政策及程序，以便完善機制及程序，建立有效的處理公眾投訴架構。
- (ii) 當涉及對象為教職員時（見第四章，4.1 涉及對象第一及第二類別），委任相關調查人員及跟進事件。

7.2 成員

主席：專責副校長

其他成員：(1) 副教務主任
(2) 訓導主任

參考文件

本指引內容主要參考教育局《學校處理投訴指引(修訂版)》(2015年9月)。

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"> • 學校帳目（例如帳目記錄） • 其他收費（例如課外活動費、堂費） • 政策方針（例如獎懲制度、停學安排） • 承辦商服務水準（例如校服服務、食物部） • 服務合約（例如招標程序） • 環境衛生（例如噪音、蚊患）
學與教	<ul style="list-style-type: none"> • 校本課程（例如科目課時） • 選科分班（例如學生選科安排） • 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）
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）
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）

*學校須按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及本指引第 1.1 段所列相關內容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。



中華傳道會安柱中學 查詢或非正式投訴記錄

查詢 / 非正式投訴日期		投訴檔案編號	
--------------	--	--------	--

方式 (✓)	致電校務處	致電校長/副校長/助理校長/ 主任/負責老師	親身到校/電郵/傳真

投訴人資料:

姓名	先生 / 女士 / 太太				
身份 (✓)	家長	學生	市民	團體	其他：
電話		傳真		電郵	
地址					

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：

附加資料/文件： 沒有 有（請註明：_____）

處理方法及結果:

方法 (✓)	電話回覆	會面	其他：(請註明)

結果 (✓)	1. 查詢 / 非正式投訴人接納校方回覆，無需再跟進。	
	2. 進入正式投訴程序	
	3. 其他（請註明）	

負責人簽署：_____

（姓名/職銜）

日期：_____

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]



CNEC Christian College
6 Lei Pui Street, Kwai Chung, N.T.
Tel: 2423 0365
Fax: 2480 1429

DD MM YYYY

投訴檔案號碼

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 XXXXXX 與本校 X 老師 / 主任 / 副校長 * 聯絡。

(簽署)

中華傳道會安柱中學 校長
魏樹昭

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]



CNEC Christian College
6 Lei Pui Street, Kwai Chung, N.T.
Tel: 2423 0365
Fax: 2480 1429

DD MM YYYY

投訴檔案號碼

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 XXXXXXX X 與本校 X 老師 / 主任 / 副校長 * 聯絡。

（簽署）

中華傳道會安柱中學 校長
魏樹昭

XXX 年 X 月 X 日

* 請刪去不適用者

回覆表格

致 中華傳道會安柱中學

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：

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



中華傳道會安柱中學投訴個案記錄

投訴日期		投訴檔案編號				
來源 (✓)	直接向學校	教育局轉介	其他機構轉介 (名稱)			
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				
身份 (✓)	家長	議員	市民	團體	其他:
	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: (姓名)	
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	電話聯絡	面見投訴人	發出書面回覆
日期				

投訴結果撮要

上訴階段 (如適用)

提出上訴日期： _____

上訴調查人員： _____

	發出確認通知書	電話聯絡	面見投訴人	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



CNEC Christian College
6, Lei Pui Street, Kwai Chung, N.T
Tel: 2423 0365
Fax: 2480 1429

DD MM YYYY

投訴檔案號碼
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）

中華傳道會安柱中學 校長
魏樹昭

XXX 年 X 月 X 日

* 請刪去不適用者