

香港特別行政區政府  
教育局  
處理學校投訴經驗分享會(2018)

全校參與策略以預防及化解學校投訴

麥耀光博士  
2018年2月26日

1

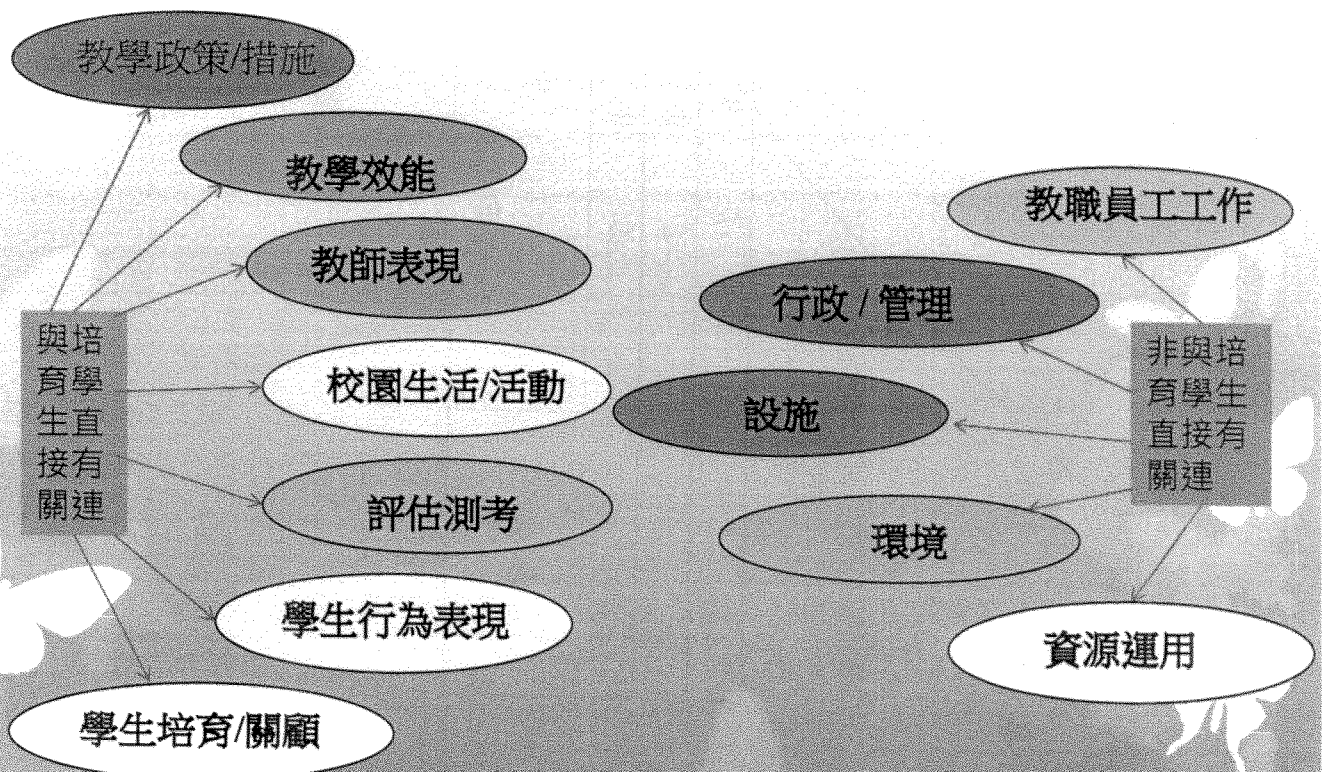
改變

- 社會政治環境
- 投訴文化
- 監察文化
- 社經地位
- 社會/家長期望
- 投訴渠道(監管組織)增加/增多
- 傳媒

諗 諗 ... 

- 甚麼人會向學校作出投訴？
- 投訴形式？
- 投訴的原因是甚麼？
- 投訴是好是壞？
- 假若你是投訴人，你希望學校如何處理你的投訴？

### 《學校被投訴之範疇》



# 學校普遍之投訴

## 家長 / 學生

- 教學情況及教師表現
- 學生培育及紀律
- 不恰當措施及管理

## 教師 / 職工

- 不公平對待及考績評估
- 解僱及終止合約
- 不恰當措施及管理

投訴是

好事

壞事

改變的動力

找麻煩

# 投訴渠道 / 形式

## 學校內部

向學校、向校董會、  
或向辦學團體進行內部投訴。

## 口頭形式

- 致電學校
- 親身會面

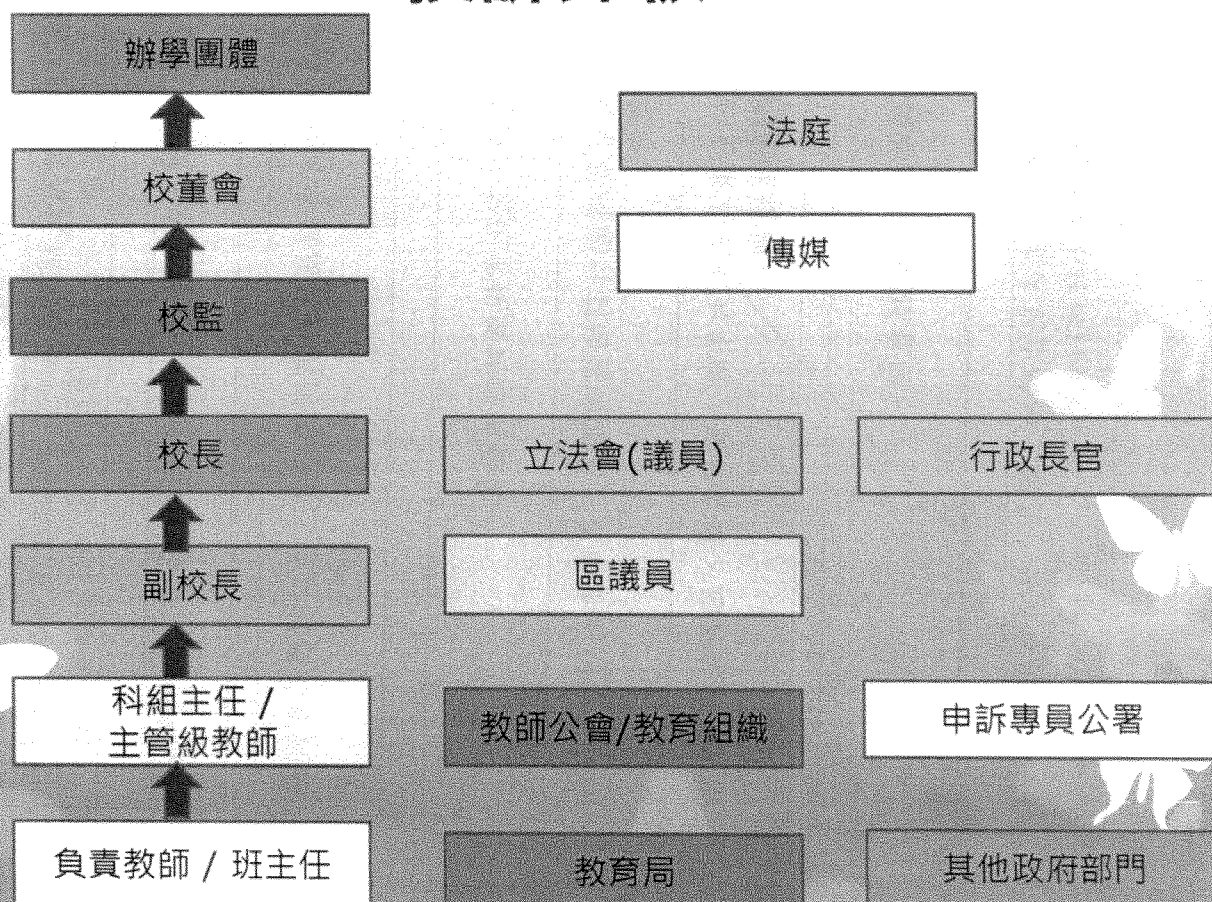
## 外間管道

向政府部門及監管機構、  
外間機構組織  
(媒體、社群網絡)公開管道投訴。

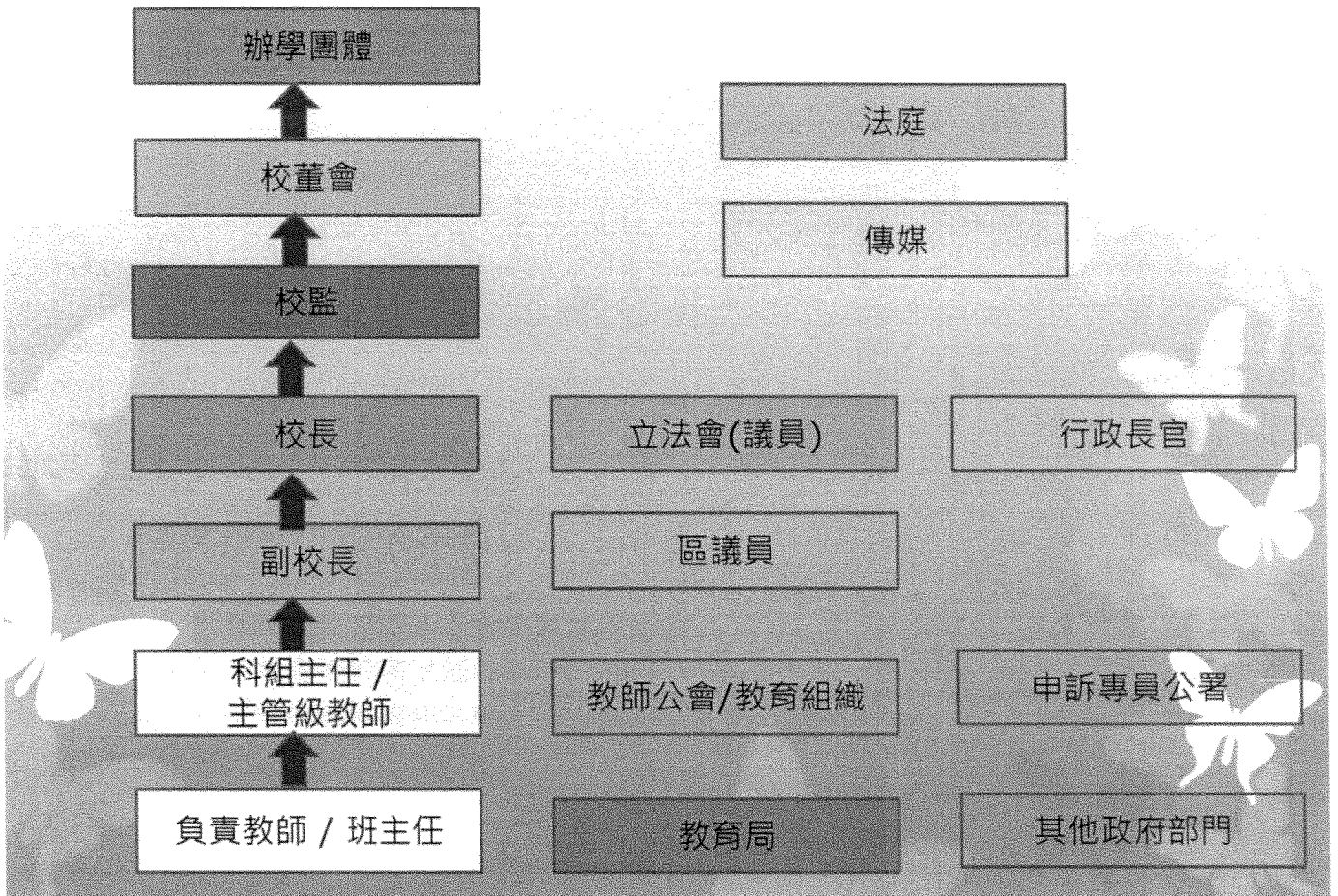
## 書面形式

- 郵遞信函
- 傳真信件
- 電子郵件

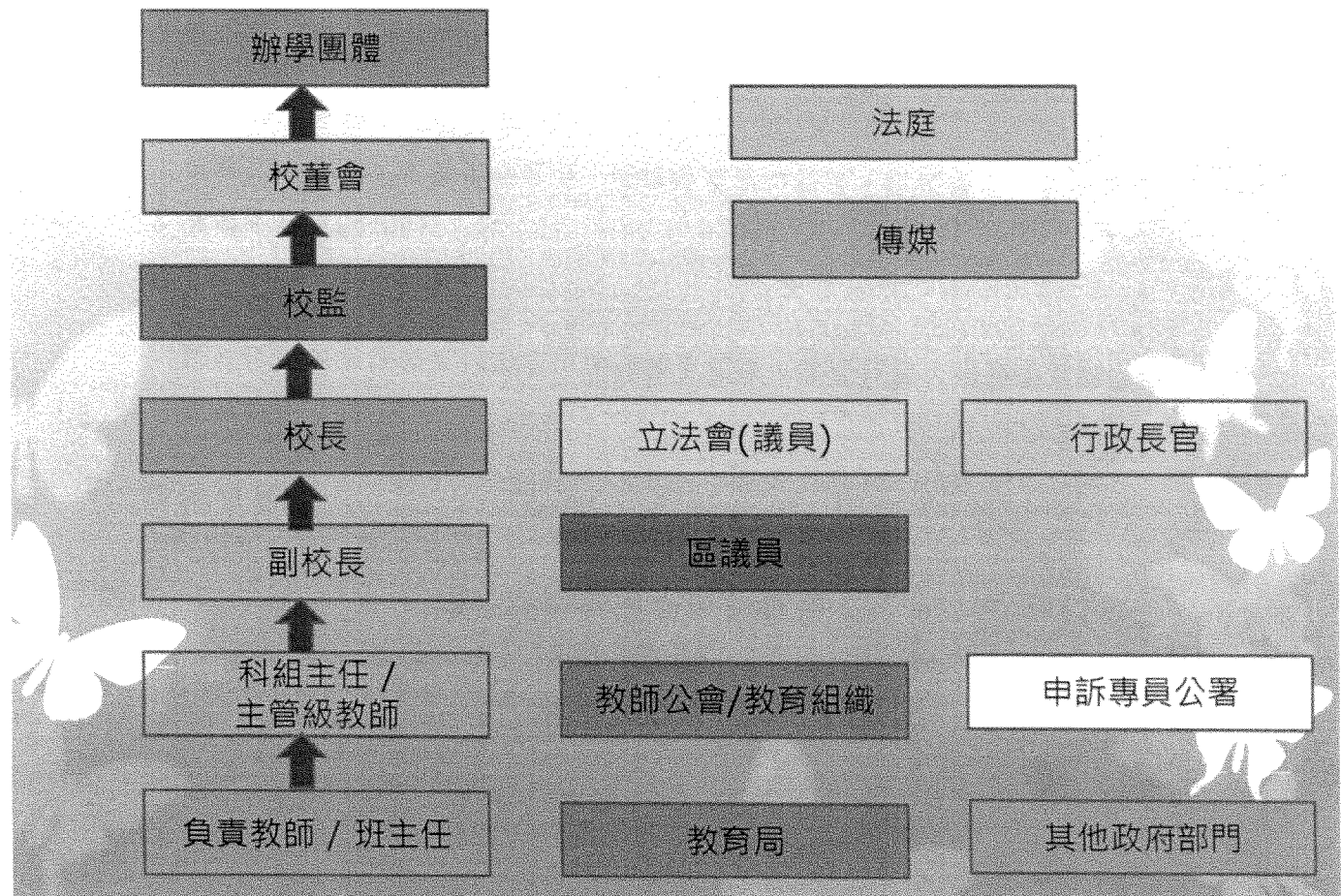
# 投訴升級



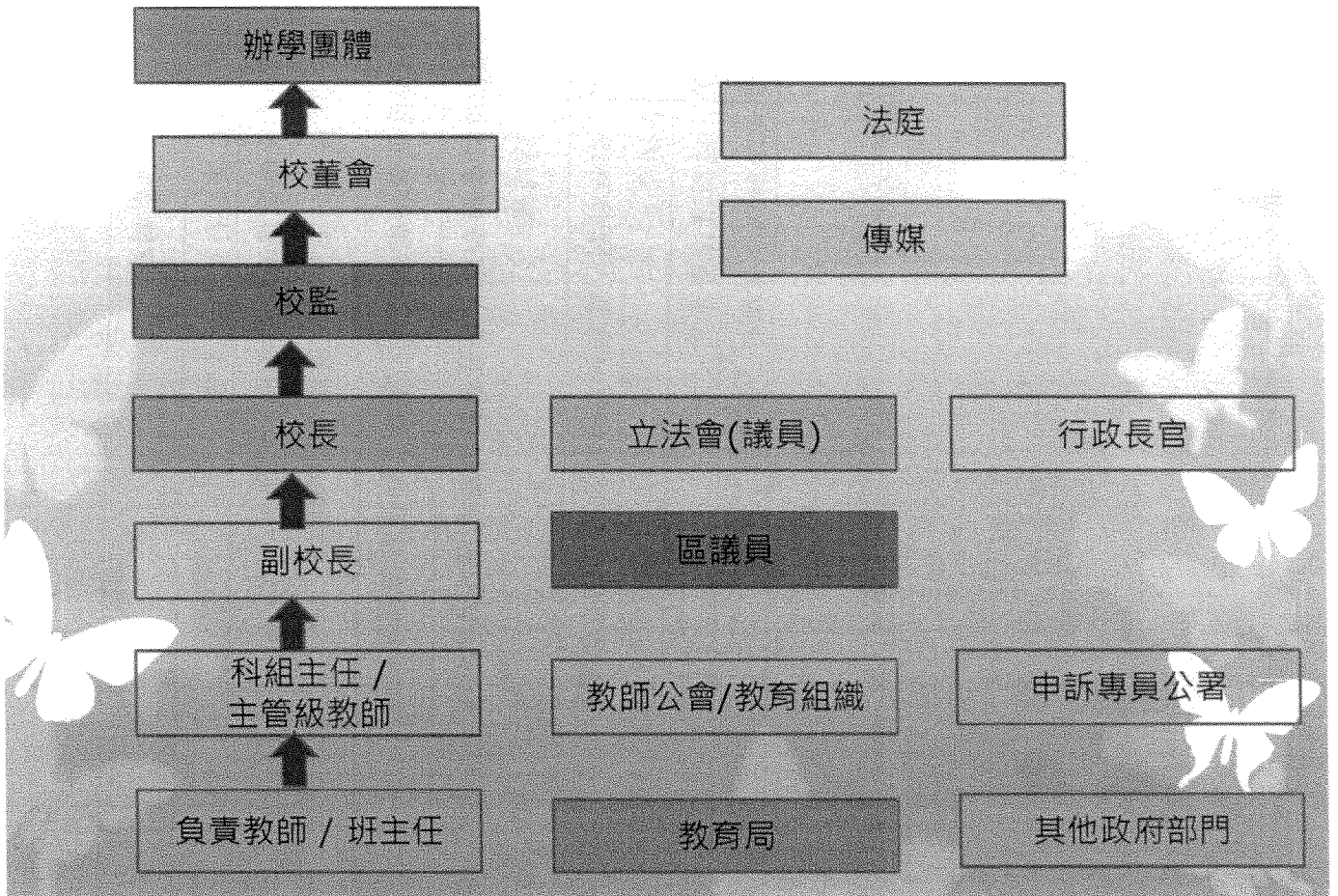
# 學生 / 家長



# 教職員工



## 其他人士



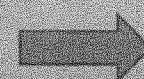
留意 ... 形式亦可升級

口頭/電話查詢



書面投訴

個人查詢/投訴

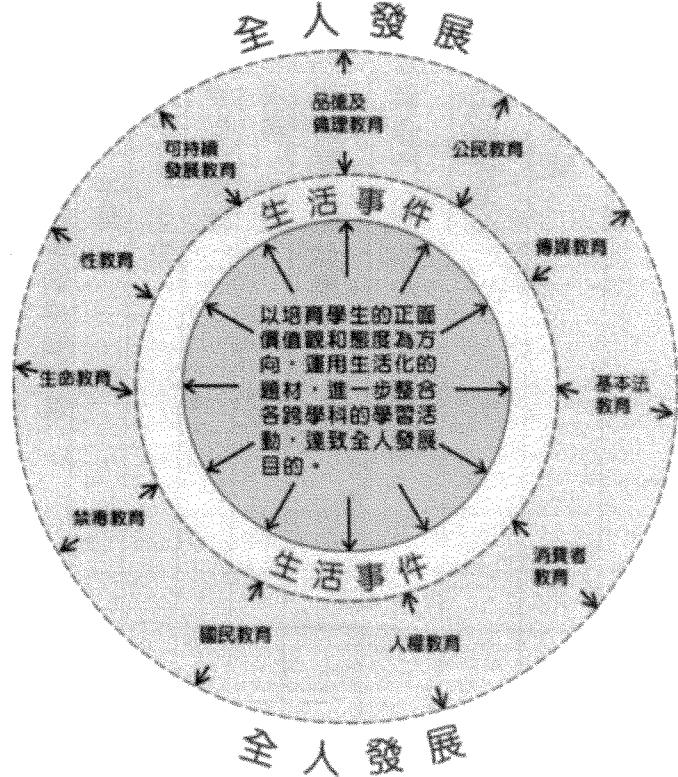


集體投訴

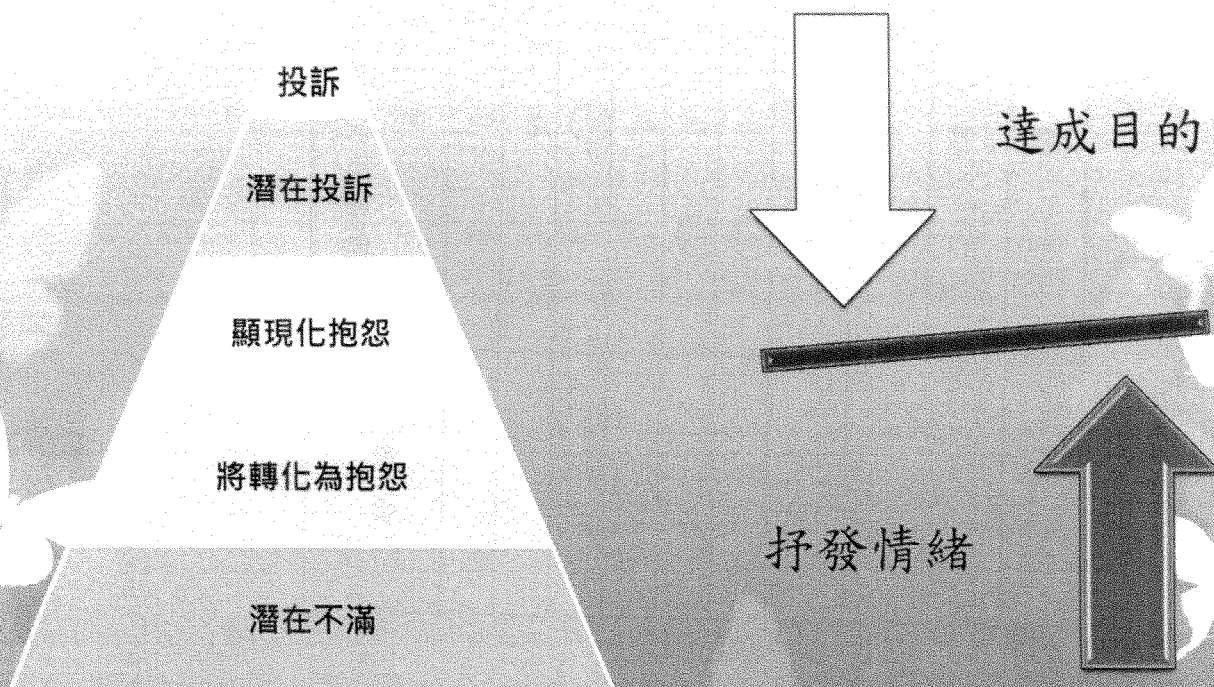
# 減少投訴的策略

## 一. 提供全面/全方位/優質之教育

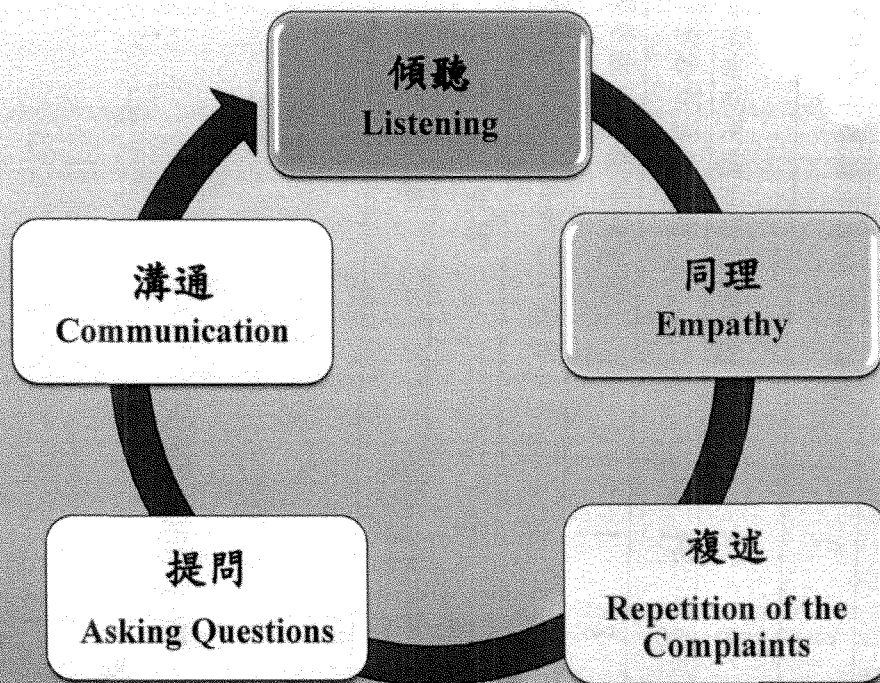
1. 學與教
2. 學生成長
3. 校園安全
4. 資源運用
5. 人事管理
6. 設施環境
7. 良好關係



## 二. 對潛在投訴者：減低抱怨



## 面對抱怨時處理的五大原則



### 三. 建立完善的投訴系統

1. 設定校本投訴機制
2. 訂定明確之政策
3. 應諮詢各持份者，並獲支持及讓其知悉
4. 清晰投訴渠道
5. 制定投訴的處理之準則和程序
6. 投訴事件存檔紀錄
7. 對投訴事件及時通報
8. 參閱教育局之學校行政手冊及相關指引



## 處理原則

1. 管理層要有承擔
2. 負責處理投訴人士的態度要誠懇認真及尊重對方
3. 面對投訴者生氣時，要保持冷靜、讓其發泄不滿，平息其怒氣、了解問題所在
4. 處理客觀、公平、公正；在需要和不涉私隱，亦宜公開透明
5. 處理過程中如需要諮詢或查證，應作出妥善安排
6. 留意是否出現利益衝突和誤解
7. 對投訴須盡快作出回應，處理要及時，包括進度和結果
8. 要有良性之溝通，以加強多方之協作與諒解
9. 保障多方的私隱和尊嚴，須守保密原則

## 處理投訴之安排

1. 委派合適職位人士處理相關投訴
2. 處理投訴者宜選取涉事者之高級職位人士負責
3. 成立和安排調查小組較佳
4. 提高教職員工處理投訴的能力，包括支援與訓練
5. 所有文件須妥善保存
6. 須有監察系統
7. 設有上訴機制

## 四. 保險

教育局為學校(津貼 / 官立…) 購買  
法團校董會責任保險…

但教職員工的責任保險又 … … ?

## 預防投訴

- 一. 提供全面/全方位/優質之教育
- 二. 對潛在投訴者：減低抱怨
- 三. 建立完善的投訴系統
- 四. 保險

謝謝

