

處理投訴的基本原則/安排	相關章節
<p>例如邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 從速處理，及早回覆投訴/上訴，以免情況惡化 ➤ 投訴內容及資料應絕對保密，若涉及個人資料，須採取適當措施保障個人資料及私隱 	<p>2.4, 3.9 及 3.10</p> <p>4.2 – 4.6</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 妥善保存投訴個案記錄 	<p>3.11</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 定期檢討有關處理投訴的政策及指引，並在有需要時完善有關機制及處理程序 	<p>2.9 及 4.9</p>

《學校處理投訴指引》適用於處理由家長、學生或公眾人士提出與學校一般日常運作或內部事務有關的投訴。然而，相關原則及安排亦適用於處理學校員工的投訴。學校如有需要，可參照教育局《學校處理投訴指引》及《學校行政手冊》(第4.4及7.9節)的相關內容，制訂/修訂其處理員工投訴機制及程序，以便更妥善地處理員工的投訴。