投訴指引

1. 設置校本機制目的

1.1. 本校著重與持分者（包括教職員）保持良好溝通，並積極建立各種有效溝通渠道讓員工向學校表達意見和感受，促進瞭解，建立互信關係。本校一向以積極正面及持開放態度，廣納及包容不同意見，並盡早或在適當時間內回應，以確保學校的行政管理能不斷優化，建構和諧共融的工作環境。

1.2. 本指引依據教育局《香港學校行政手冊》第 7.9 段及《學校處理投訴指引》（2023 年 10 月修訂），訂立一套公平、透明、及時的機制，處理校內員工（包括教學及非教學人員）對校內人員（包括同事、直屬上司、校長或校董會成員）的投訴，確保員工的權益獲得保障。

2. 處理投訴原則

2.1 凡本校員工對本校的工作或對本校其他人員（包括全職或兼職的教師、教學助理、職員及校工等）有不滿的意見，並以書面提出要求本校跟進及回應者，均被界定為「投訴」，須按本指引處理。

2.2 凡遇到糾紛、磨擦以至衝突，本校員工應以說理、諒解、正面的平和方式，先在本部門尋求雙方均可接受的解決方法，以化解之；若無法解決，方尋求以本校投訴機制去處理。

2.3 任何被投訴的人員均不會參與或監督調查工作，包括調查、撰寫報告及簽署回覆信函等；如有利益衝突的情況出現，有關人士必須避嫌。

2.4 投訴必須具名，因為只有具名的投訴，方可直接交流互動、有利澄清疑點、更可詳細跟進，並可將查探的結果面見交代清楚。

2.5 如有需要，會安排涉事的教職員與投訴人直接對話或會面，交代校方的立場，澄清誤會。

2.6 校方會盡快處理有關投訴，如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案。經正式調查投訴程序處理的個案，本校會保存清楚紀錄。

2.7 處理投訴時，所有資料須絕對保密，並遵從《個人資料（私隱）條例》的規定，只有獲授權人員才可查閱。

3. 適用範圍

3.1 本指引適用於本校直接僱用的員工（包括常額、合約及臨時僱員）對以下人士的投訴：

- 全職或兼職的教師、教學助理、職員及校工等（包括直屬上司、校長或校董會成員）；
- 在本校實習教學工作的實習教師；
- 與本校有直接或間接業務關係的從業人員，如小食部員工、學校外判的維修工人等。

3.2 本投訴機制**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；
- 屬教育局、其他政府部門，或其他團體權力範圍的投訴；
- 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污、欺騙、盜竊等。

3.3 本校一般**可以考慮不受理**下列類別的投訴：

- 匿名投訴（若在特殊情況下，如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事件，學校可能會考慮跟進）；
- 並非由當事人親自提出的投訴；
- 投訴事件已發生超過一年（若在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，學校可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關訴進行調查）；
- 資料不全的投訴；
- 如果投訴內容涉及本校從業人員侵犯學生身體，如：毆打、非禮之類，只要有可信的初步證據，本校不排除將事件送交本港執法部門（如：警方）處理。事件一經警方接手跟進，則有關投訴將不再由本投訴機制處理。

4. 處理投訴的人員安排

4.1 處理投訴時，本校按以下層級處理：

投訴對象	**負責處理人員**
一般員工（如同一部門同事）	由該員工的直屬上司處理
直屬上司 （如科主任、級主任、部門主管）	由再高一級的管理人員（如助理校長、副校長）處理
副校長	由校長處理
校長	由校監、法團校董會或其委任的校董處理；或 其委任的獨立委員會處理

4.2 如投訴涉及性騷擾，校方須委任**與投訴人同一性別的人員**負責處理，並須同時遵循《性 別歧視條例》及教育局相關指引。

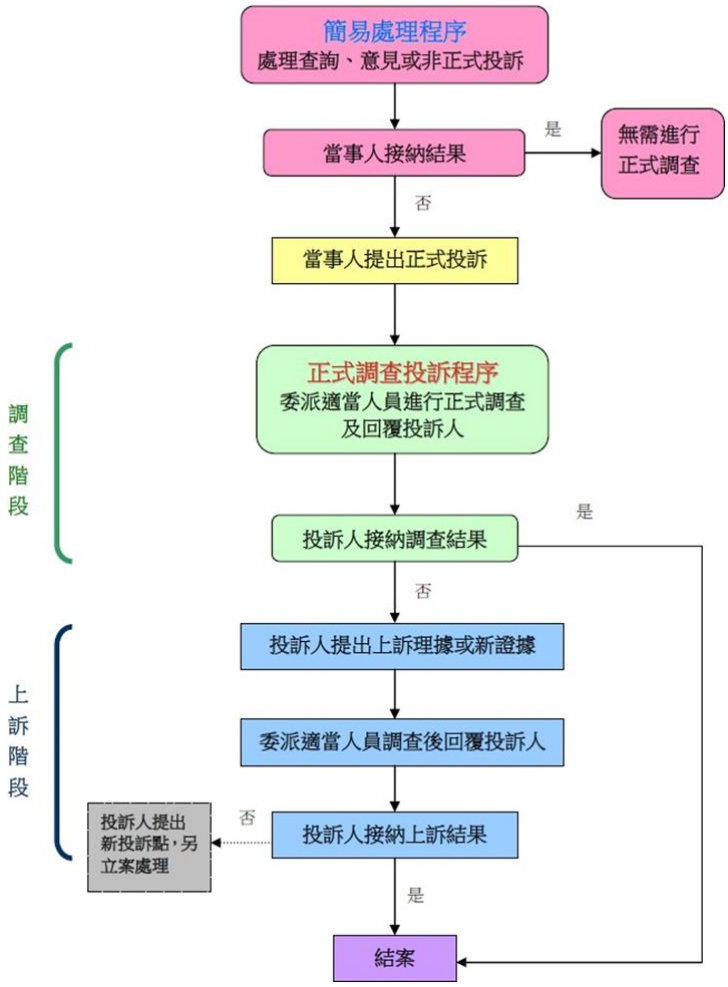
4.3 如投訴的問題是跨部門的，或涉及較複雜的情況，可由副校長或校長委任一名適當職級的獨立人員進行調查，並由另一名較高職級的人員覆核。

5. 處理程序

5.1 初步處理

- 員工如遇不滿，應首先嘗試向直屬上司表達，以求在部門內解決事件／個案；
- 如投訴涉及直屬上司，或經直屬上司處理後仍未解決，則可向再高一級的管理人員提出；
- 除非該員工提出正式投訴，在一般情況下，負責人員可先透過**簡易處理程序（填寫附件一表格）**，盡快為有關人士提供協助或解決問題；
- 處理校內投訴的流程如下：

圖一：學校處理投訴流程



5.2 正式投訴

如問題未獲解決，員工可向學校指定人員（如副校長）提交書面投訴，列明：

- 投訴人姓名、職位
- 被投訴人姓名、職位
- 投訴事項詳情、發生日期及地點
- 已採取的初步處理步驟
- 相關證據（如有）

5.3 調查與覆核

- 學校須委任一名適當職級的人員進行調查（參考第 4 點）。該人員須確保調查公正、全面，並保存所有面見記錄及相關文件（填寫附件二表格）；
- 調查完成後，須由另一名較高職級的人員進行覆核，確保處理公正；
- 如投訴對象為校長，則須由校監、法團校董會或其委任的校董處理；或其委任的獨立委員會處理直接處理。

5.4 回應時限

- 初步回應：接獲投訴後，處理人員須在五個工作天內以電郵或面見作初步回應，交代了解情況及後續安排；
- 調查回覆：調查應於三十個工作天內完成，並以書面回覆投訴人；如有需要，可於兩星期內向投訴人交代中期調查結果，以釋疑慮；
- 複雜個案：如個案複雜，可延長處理時間，但須通知投訴人並說明原因及預計完成日期。

6. 上訴機制

6.1 如投訴人對調查結果不滿，可在收到回覆後十四個工作天內向上一級（參考第 4 點）提出書面上訴。

6.2 校方須成立上訴委員會（成員不得參與初次調查），並於三十個工作天內作出最終裁決；法團校董會的決定為最終決定。

7. 處理各種不合理行為的措施

7.1 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。處理人員會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，處理人員可以終止與投訴人的會面或談話；
- 本校提醒處理投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。本校賦權處理投訴人員，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，他們可就當時情況，決定是否終止與投訴人的會面或談話及請投訴人離開會面地點。在緊急或有需要的情況下，本校會採取適當果斷行動；
- 學校嚴禁校內任何人士對投訴人、證人或調查人員作出任何形式的報復、歧視或恐嚇行為；違者將視作嚴重違紀處理，並可能面臨紀律處分。

7.2 不合理的要求

- 如果投訴人提出不合理的要求，本校不會接納及處理該等要求；本校會明確告知對方有關決定及原因；如投訴人仍持續提出不合理要求，或以其行為妨礙學校的正常運作，本校可決定終止處理有關個案，並書面知會該人員有關決定及原因。
- 不合理要求的例子（包括但不限於）：
  - 要求查閱與其無關、其他持分者(例如同事或學生) 的個人資料；
  - 要求校方提供與投訴事項無關的文件或紀錄。
  - 要求校方就同一事件多次召開會議討論，影響正常教學及行政運作；
  - 要求校方在調查未有結論前，對被投訴人作出處分或公開譴責。

7.3 不合理的持續投訴

如學校已按既定調查及上訴程序妥善處理投訴個案，並已就投訴的調查結果作出詳細及客觀報告，但投訴人仍反覆就相同或本質相同的事項提出投訴，或提出與之前相若的理據而沒有提供新證據，或在瑣碎細節上無理糾纏等等，導致學校正常運作受到不合理影響，本校可決定終止處理有關個案。

校方將定期檢視本指引，確保其符合教育局最新指引及學校實際運作需要；全體校內員工如對本指引有任何疑問，可向校長、副校長查詢。

附件：

(一) 經簡易程序處理個案記錄表

(二) 校內投訴個案紀錄表（包括聯絡紀錄）

二零一二年七月廿七日立
二零一六年八月廿二日修訂
二零一七年八月廿四日修訂
二零一八年八月廿四日修訂
二零二三年十月份修訂
二零二四年九月份修訂
二零二六年四月份修訂為「校本處理校內投訴指引」，並已根據教育局《學校處理投訴指引》（2023年10月修訂）
另行編訂『裘錦秋中學（元朗）《校本處理投訴指引》』

附件（一）

裘錦秋中學（元朗）
經簡易程序處理個案記錄表（校內專用）

（適用於性質簡單、毋須正式調查的內部查詢、意見或非正式投訴）

查詢/投訴日期 :_____ 時間： _____

途徑/方式： ☐ 電郵予_____

☐ 親身約見_____

☐ 其他 (請註明：_____)

查詢/投訴人姓名：_____ 身分：

_____

聯絡方法(電話/傳真/電郵*)：_____

簡述事項／關注點：

_____

_____

_

附加資料/文件： ☐ 沒有 ☐ 有(請註明：

_____)

處理方法： ☐ 電郵回覆 ☐ 會面 ☐ 其他(請註明:_____)

處理摘要：（簡述校方的回應、解釋、跟進行動或解決方案）

_____

_____

結果： ☐ 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進

☐ 誤會已澄清，雙方和解

☐ 查詢/投訴人擬作正式投訴

☐ 其他 （請註明: _____）

主任/負責人員簽署：_____*(姓名/職銜)* 日期 : _____年_____月_____日

填寫須知：

1. 本表格用於記錄校內人員提出的簡易查詢、意見或非正式投訴。
2. 適用於毋須展開正式調查、可即時或短期內解決的輕微事項。
3. 如事件經嘗試解決後仍未能平息，或性質嚴重，應轉為正式調查程序，並填寫「校內投訴個案紀錄表（包括聯絡紀錄）」。
4. 本表格由處理人員存檔，並可定期匯總供部門或校方參考，以改善管理或溝通。

附件（二）

裘錦秋中學（元朗）
校內投訴個案紀錄表（包括聯絡紀錄）

個案編號：_____

第一部分：基本資料

項目	內容
接獲投訴日期	年　月　日
來源	☐投訴人直接向校方提出　☐部門轉介 ☐其他（請註明：_____）
書面投訴方式（附投訴文件）	☐信件　☐電郵　☐傳真 ☐其他：_____
附加資料	☐沒有　☐有（請註明：_____）
是否具名投訴	☐是 ☐否（若否，說明原因及是否跟進：_____）

第二部分：投訴人資料

項目	內容
姓名	
身份	☐教師　☐教學助理　☐職員　☐校工 ☐其他：_____
所屬部門／單位	
聯絡電話（校內內線／手提）	
電郵地址	

第三部分：被投訴者資料及事項

項目	內容
被投訴人	姓名：_____ ☐校長　☐副校長　☐教師　☐教學助理　☐職員　☐校工 ☐其他：_____
投訴事項範疇	☐工作態度或專業行為　☐人際衝突或溝通問題　☐違反內部守則 ☐管理或決策問題　☐其他：_____
投訴內容摘要（可另加附件）	（簡述事件發生日期、地點、經過、涉及的人員及投訴人的具體訴求）

第四部分：調查／上訴階段聯絡及面見紀錄表

（每次與投訴人、被投訴人或相關證人聯絡／會面後，必須按序記錄）

序號	日期	聯絡／面見方式	聯絡對象	校方參與人員	主要內容摘要	跟進行動／備註
1						
2						
3						
4						
5						
可續頁						

第五部分：調查階段

項目	內容
負責調查人員	姓名：_____ 職位：_____
首次聯絡投訴人	日期：　年　月　日（方式：☐ 面見 ☐ 電話 ☐ 電郵）
首次聯絡被投訴人	日期：　年　月　日（方式：☐ 面見 ☐ 電話 ☐ 電郵）
完成書面調查結果	日期：　年　月　日
調查結果摘要	（概述調查結論、事實認定、是否接納投訴、對雙方的建議或裁決）
投訴人是否接納結果	☐ 是（個案完結，續填第七部分）☐ 否（提出上訴，續填第六部分）

第六部分：上訴階段（如適用）

項目	內容
提出上訴日期	年　　月　　日
負責上訴調查人員	姓名：_____ 職位：_____（須高於或不同於原調查人員）
上訴理據摘要／ 重新調查重點	（概述調查結論、事實認定、是否接納投訴、對雙方的建議或裁決）
就上訴聯絡投訴人	日期：　　年　　月　　日（方式：☐ 面見 ☐ 電話 ☐ 電郵）
就上訴聯絡被投訴人	日期：　　年　　月　　日（方式：☐ 面見 ☐ 電話 ☐ 電郵）
發出書面上訴結果	日期：　　年　　月　　日
上訴調查結果摘要	
投訴人是否接納結果	☐ 是（個案終結）☐ 否（可通知其循其他渠道申訴，或由校方作最終裁決）

第七部分：跟進事項及結案

項目	內容
跟進／改善措施	（例如：安排雙方調解、修改內部指引、進行人事輔導、發出書面警告等）
負責人員簽署	姓名：_____ 職位：_____ 簽署：_____
結案日期	年　　月　　日

填寫須知：

1. 本表格用於記錄本校的內部投訴，所有資料須嚴格保密。
2. 每次與投訴人、被投訴人或證人聯絡或會面後，應立即記錄於第四部分。
3. 個案完結後，表格須存入專用檔案，並定期向校長或法團校董會匯報統計數字。