

荃灣公立 何傳耀紀念小學

「處理查詢及投訴指引」

2019 年 12 月

	目 錄	頁 碼
一、	目的	1
二、	基本方針	1
三、	運作程序	
	第一章 適用範圍	1-8
	第二章 處理投訴原則	9-10
	第三章 處理投訴程序	11-15
	第四章 覆檢投訴	16-19
	第五章 處理不合理行為	20-21
四、	修訂程序	
附件		
	附件一 a 簡易程序投訴紀錄摘要表格	22
	附件一 b 正式調查投訴摘要表格	23
	附件二 確認通知書樣本(一)	24
	附件三 確認通知書樣本(二)	25-26
	附件四 投訴個案記錄	27-29
	附件五 處理投訴緊急應變措施及指引	30
	附件六 回覆投訴信樣本	31
	附件七 學校教職員處理家長的投訴指引	32
	附件八 學校前線員工日常應對用語指引	33-34

一、目的

1. 學校與持分者建立溝通文化，促進雙方瞭解，建立互信及緊密合作的夥伴關係。
2. 制訂完善的投訴管理制度，回應建設性的意見和理性的投訴，以確保學校的行政管理能不斷優化，更臻完善，提高學校管治的公信力，增強管治效能。

二、基本方針

1. 建立溝通文化，鼓勵持分者向校方表達意見和抒發感受，彼此建立互信及緊密的夥伴關係。
2. 確保公眾查詢/投訴能清晰明確、公開透明、公平公正地妥善處理。
3. 持續完善學校管理，增強管治效能。

三、運作程序

第一章 適用範圍

指引適用於處理家長、學生及公眾人士以任何合理的途徑及方式，包括以郵遞、傳真、電郵、電話或親身提出以下與學校有關的投訴。

一般意見/投訴跟進如下：

提出的意見/投訴範疇	意見/投訴 跟進
學校日常運作、 內部事務	校方
有關教育條例、 教育政策、 教育局服務的投訴	教育局

1. 關於學校日常運作及內部事務的投訴(由校方負責)

- 1.1 如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。

學校會按照《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。

1.2 專責人員

- 學校會因應校本處理查詢/投訴機制，並考慮個案的性質、涉及

對象和牽連程度，委任適當專責人員或成立專責小組負責處理不同階段的投訴。

- 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。學校會確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。

簡易處理及調查投訴程序

範疇	事例	查詢或調查階段 (可聯絡下列校內負責人)	上訴階段 負責人
管理 與 組織	● 選科分班(例如學生分班安排)	● 羅淑賢副校長	● 朱慧敏校長
	● 學校帳目(例如帳目記錄)	● 曹潔芬副校長/ 羅淑賢副校長	● 朱慧敏校長
	● 其他收費(例如課外活動費、簿費)	● 黃可琪主任/ 王倩儀主任	● 曹潔芬副校長/ 羅淑賢副校長
	● 政策方針(例如獎懲制度、停學安排)	● 勞燕菁主任/ 李秀雁主任	● 曹潔芬副校長
	● 承辦商服務水準(例如校巴服務/校服供應、飯盒供應)	● 勞燕菁主任/ 李秀雁主任/ 王倩儀主任	● 曹潔芬副校長/ 羅淑賢副校長
	● 服務合約(例如招標程序)	● 相關主任	● 曹潔芬副校長/ 羅淑賢副校長
	● 環境衛生(例如噪音、蚊患)	● 王倩儀主任	● 曹潔芬副校長/ 羅淑賢副校長

範疇	事例	查詢或調查階段 (可聯絡下列校內負責人)	上訴階段 負責人
學 與 教	● 校本課程(例如科目課時)	● 鄧笑垣主任	● 羅淑賢副校長
	● 家課作業(例如家課量、校本評核標準)	● 相關老師 ● 鄧笑垣主任	● 羅淑賢副校長
	● 學生考核(例如評分標準)	● 相關老師 ● 鄧笑垣主任	● 羅淑賢副校長
	● 教職員表現(例如教職員的行為態度、工作表現)	● 羅淑賢副校長 ● 曹潔芬副校長	● 朱慧敏校長

校風及學生支援	● 校風(例如學生的品行及校服儀表)	● 勞燕菁主任/ 李秀雁主任	● 曹潔芬副校長
	● 家校合作(例如諮詢機制、溝通渠道)	● 勞燕菁主任/ 李秀雁主任	● 曹潔芬副校長
	● 對學生支援(例如對有特殊教育需要學生的支援、小一支援、言語治療、心理學家服務計劃、資優培訓)	● 鍾美欣主任	● 曹潔芬副校長
	● 資優教育	● 李儀秀主任	● 曹潔芬副校長
	● 課外活動安排(例如興趣小組或活動的安排)	● 黃可琪主任	● 曹潔芬副校長
學生表現	● 學生整體表現(例如獎項、成績) ● 學生紀律(例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌)	● 王倩儀主任 ● 勞燕菁主任/ 李秀雁主任	● 羅淑賢副校長 ● 曹潔芬副校長

處理及調查下列對象投訴的相關負責人

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員	主任	副校長
	副校長	校長
	校長	校監
校長	校監	辦學團體專責人員
	法團校董會調查小組	校監/法團校董會上訴小組
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

學校行政主任及主要工作範疇

職務崗位	教職員	主要工作範疇
教務副校長	羅淑賢副校長	學與教、學生表現、學校改善及發展、教職員專業發展組、商業活動監管委員會、教職員考績、姊妹學校計劃、教學助理、TSS 及 ITA 事務、統籌時間表、當值表、代課及編班、校友會
學務副校長	曹潔芬副校長	管理與組織、校風及學生支援、學校改善及發展、危機處理小組、學校自評、校務會議、簡報會及會議時間表安排、開課、畢業禮及大型慶典、校務處及工友事務、統籌 I-smart 課程及時間表、家教會

職務崗位	教職員	主要工作範疇
課程組統籌主任 課程組統籌主任 課程組助理主任	鄧笑垣主任 朱佩英主任 祝達文老師	科務及課程發展、德育及公民教育、圖書及促進閱讀、同儕備課、研課、開放課堂、環保教育、外界支援計劃、學與教專業交流、I-smart(語文)、國內交流、英語校園、全方位英語學習、跨科英語學習、統籌及督導英文科發展、評估促進學習及 TSA 數據分析、校友會、境外姊妹學校英語交流、教職員聯誼、課後輔導、綜合課及自理課、知識版權、教育城課程資源、校園環境佈置、房間及場地、全校拍照
訓輔組統籌主任 訓輔組統籌主任 訓輔組助理主任 訓輔組助理主任	勞燕菁主任 李秀雁主任 胡婉珊老師 鄭頌霖老師	全方位學生輔導服務、學生培育、德育及公民教育、價值教育、成長的天空、考勤及缺課跟進、優缺點制度、學生個人資料紀錄、風紀訓練、校服校車、家教會事務、籌款活動、學生手冊、幼小銜接、惜別會、小六教育營、級訓輔、國內交流、家長座談會(班主任及科任)、家長日派成績、家長茶聚、愛耀訊、開學禮、飲水思源、失物處理、火警練習
資優教育組統籌主任	李儀秀主任	支援非華語學生、生涯規劃、資優教育、外界資優機構聯繫、考試擬題分工、QMAS 相關事務、TSA 考試安排、鄉委會撥款、I-smart (資優)、國內交流、升中輔導、考試相關工作安排、新來港學童
學生支援組統籌主任 學生支援組助理主任 學生支援組助理主任	鍾美欣主任 李春叶老師 楊寶蓮老師	推行融合教育、小一支援、跟進 LAMK 卷、言語治療、心理學家、支援學生精神健康、發展適合 SEN 課程、支援有特殊學習需要的學生家長、學生個別學習計劃、國內交流、I-smart (補底支援)、支援老師輔導安排、抽離學生加強輔導、及早識別及學生評估
校務組統籌主任 校務組助理主任	王倩儀主任 陳惠嫻老師	資源管理、健康校園、至營校園、午膳及小賣部、聯絡及呈報衛生署、學業獎及印發成績表、小一扣門生及小一編班、處理投訴機制、國內姊妹學校、社區聯繫、國內交流、出版校務報告、校訊及小冊子、小一收生及各級插班生、學童保健及牙科保健、防疫注射、書簿車船津貼、外間機構獎助學金、主理書簿

職務崗位	教職員	主要工作範疇
學生表現組統籌主任 學生表現組助理主任	黃可琪主任 吳兆盈主任	賽馬會全方位學習基金、學校發展津貼、校本課後學習支援津貼、陸運會、課外活動、試後活動、何小學生會、聖誕聯歡會、頒獎禮、JPC及童軍、學校工程、國內交流、區本支援、競技日、學校工程、CYC、旅行、才藝匯演
資訊科技組統籌主任 資訊科技組助理主任	張約樂主任 林偉強老師	校本資訊科技發展及相關教學支援、資訊科技津貼撥款、資訊網絡系統及軟硬件維護、校本電子學習發展、WEBSAMS 系統及學生資料管理、E-class, Google Classroom, E-services, library master 及學科平台系統相關事務、I-smart (Steam)、WEBSAMS 時間表、國內交流、學校網頁、校本 STEAM 教育發展及相關教學支援、相片整存及視屏系統展示、校園電視台、全校音響及中央廣播

2019-2020 年度 學科事務及學生支援行政人員

職務崗位	教職員/社工		
中文科科主任	黃麗玲	馬麗芳	黃清賢
英文科科主任	鄧佩雲	楊婉珊	黃裕恆
數學科科主任	聶秀儀	吳穎汶	宋永俊
常識科科主任	何世君	張華雲	李惠娟
科技創意科科主任	潘奎傑	李智恩	
普通話科科主任	葉秀芬	朱淑貞	
音樂科科主任	梅金燕	譚志琪	
視藝科科主任	盧小芬	梁瑞婷	
體育科科主任	謝倩文	陳碧霞	
圖書館主任	黎海思		
外籍英語教師	Suzan	Daniel	
駐校社工	陳嘉俊	樊婉婷	

- 1.3 教育局如接獲來自公眾人士的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介相關學校跟進調查及直接回覆投訴人。
- 1.4 如投訴是由其他機構（例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會(平機會)、區議會、議員辦事處或其他政府部門等）轉介，教育局會在徵得投訴人的同意後，先轉介相關學校提交報告/回應，經審視學校提交的相關資料/報告/回應及作跟進調查後，再直接回覆轉介機構。
- 1.5 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，讓有關學校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。
- 1.6 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。

1.7 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，學校須同時參照相關通告、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 1/2016 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、飯盒供應等）有關的投訴：教育局通告第 4/2013 號「資助學校採購程序」、教育局通告第 10/2016 號「學校的商業活動」及廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》
- 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」

2. 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴(由教育局負責)

2.1 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；
- 涉嫌觸犯《教育條例》（例如體罰、未註冊教師）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；及
- 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。

教育局在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關內部指引。

2.2 教育局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
- 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
- 由學校員工提出的投訴(按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引[如適用]處理)

3. 校方一般可以不受理下列類別的投訴：

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/或聯絡電話。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，會視作匿名投訴，校方可以不受理。
- 在特殊情況下(例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件)，校方的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，例如作內部參考、讓被投訴人知悉投訴內容或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方亦應簡列原因，並存檔記錄。

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(包括未成年人士及智障人士)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，學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，學校會按照既定程序處理有關投訴。

3.3 投訴事件已發生超過一年：

- 與學校日常運作有關的投訴，一般應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人/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。為提供更大彈性，提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。
- 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事故，決定是否就有關投訴進行調查。

3.4 資料不全的投訴：

- 校方可要求投訴人就個案提供充份資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致校方不能進行有成效的調查，校方可以考慮不展開調查及終止有關個案。然而，校方應以書面回覆投訴人，清楚解釋不處理有關投訴的原因，以避免引起誤會。

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：

1 原則一：分類處理投訴

- 1.1 學校負責處理與學校日常運作及內部事務有關的投訴；
- 1.2 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；
- 1.3 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
- 1.4 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，會分別交由學校及教育局相關科組跟進。

2 原則二：即時迅速處理

- 2.1 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校會從速處理，並承諾於兩個工作天內作出回覆。
- 2.2 如事件經由媒體轉介或報道，校方會採取下列措施：
 - 指派校長/副校長專責發言，負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
 - 學校會盡快（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，應予以適當輔導。

3 原則三：機制清晰透明

- 3.1 學校會聯同辦學團體，制定明確有效的校本投訴機制和程序，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。學校亦會先行徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。
- 3.2 學校會向持分者清晰交代有關政策、程序以及負責人員，並透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、學生手冊、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。

- 3.3 學校會每年檢討有關政策及指引，並在有需要時更新有關的處理程序。

4 原則四：處事公平公正

- 4.1 學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。校方會提供足夠的上訴渠道，在有需要時，會邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。
- 4.2 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。
- 4.3 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不會參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。
- 4.4 學校會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。

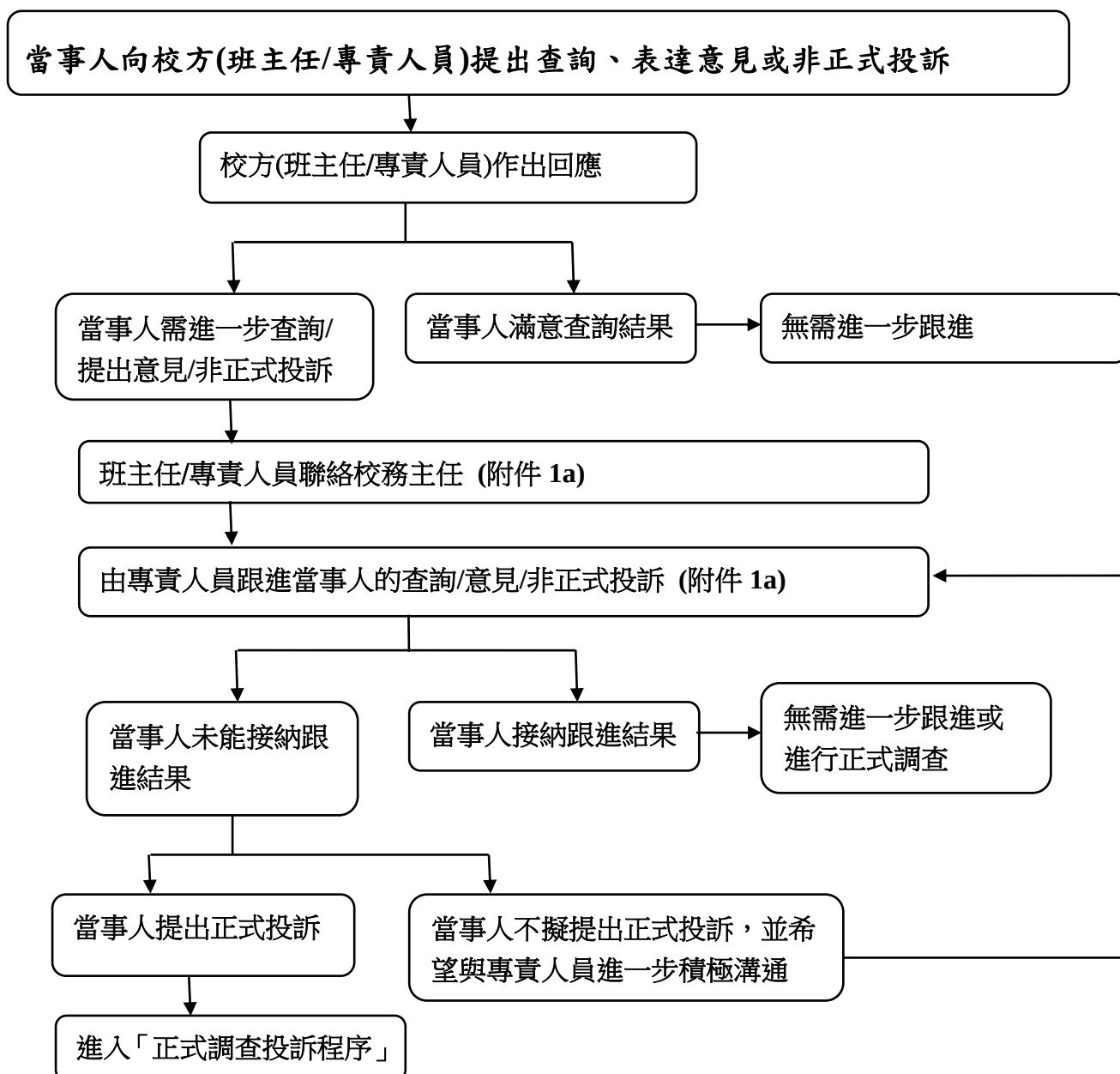
第三章 處理投訴程序

1 投訴釋義

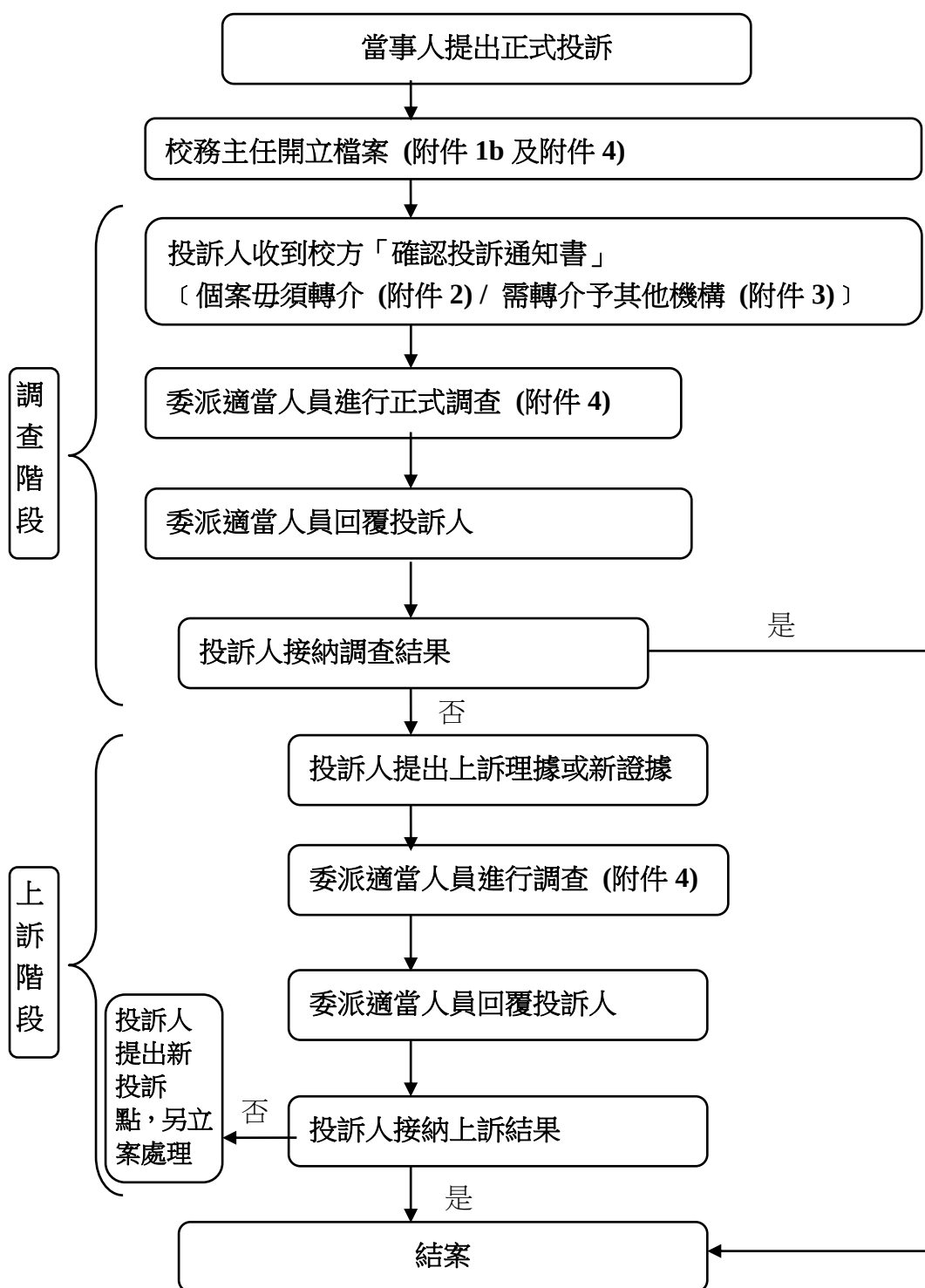
1.1 為免處理過程變得複雜，學校前線人員會小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是投訴人基於關心自己/子女或學校的利益，向校方提出查詢或表達意見，希望現況有所改變或改善。投訴是投訴人表達失望、不滿或怨憤。他們可能要求校方糾正失誤之處、懲處涉嫌違規者或尋求方法解決投訴涉及的問題。學校會避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

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。學校處理投訴的流程如下：

1.2.1 簡易處理程序 (處理查詢、意見或非正式投訴)



1.2.2 正式調查投訴程序 (處理正式投訴)



2 簡易處理程序

2.1 即時/盡速處理

學校會有下列安排：

- 學校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，前線員工會按照學校既定的簡易程序處理。
- 前線員工會細心聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，會盡可能提供協助及所需資料，或盡快就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- 如有需要，會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。
- 如有需要，個案或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。
- 校方會按本身情況考慮設定初步回應時限，一般在兩個工作天內。

2.2 回覆查詢/意見/非正式投訴

對口頭提出的查詢/意見/非正式投訴，校方會以口頭回應，並以簡易處理程序解決的個案。

2.3 回覆查詢/意見/非正式投訴紀錄

附件一 a：《簡易程序(查詢或非正式投訴)紀錄摘要表格》。摘錄重點供內部日後參考。

3 正式調查投訴程序

3.1 調查及上訴階段的安排

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，會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

學校如接獲正式投訴(包括由教育局或其他機構轉介的投訴)，會按以下程序處理：

- 根據校本處理投訴機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。(見第二至五頁)
- 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。(「確認通知書」見附件二、三。)

- 如有需要，學校會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。
- 盡快處理有關投訴(校方會在接獲投訴日起計兩個月內完成調查)，並發出書面回覆通知投訴人調查結果。
- 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，並能提供新證據或足夠理據，可在學校的覆函發出日期起計 14 天內，向校方書面提出上訴要求。

(ii) 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，會按以下程序處理：

- 發出通知書，確認收到有關上訴要求。
- 根據校本處理投訴機制，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。
- 盡快處理有關上訴個案(校方會在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查)，並就上訴結果書面回覆投訴人。
- 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，校方會再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- 如投訴人提出新的投訴事項，校方會按處理投訴流程另立新檔案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

3.2 調解紛爭

在處理投訴過程中，校方會因應個案性質，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。

3.3 回覆投訴/上訴

如投訴或上訴以書面提出，校方會以書面回覆投訴人；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，覆函會抄送予教育局/有關機構備考。

一般來說，回覆時限會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，校方須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。如未能在指定時限內回覆，校方會向投訴人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關投訴/上訴的原因，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。

3.4 正式投訴/上訴程序紀錄表

附件四：投訴個案紀錄。

3.5 資料保密

所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

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，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。學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/>）。

學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，包括將資料妥善存放在安全地方（上鎖的檔櫃）。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，會使用具備加密功能的可攜式貯存裝置。

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能公開談論有關個案的內容及資料。

與相關人士進行會面或會議安排：

- 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。
- 在會面/會議過程中，會提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)附表所載的保障資料原則，慎防在對話中未經授權而洩漏了第三者的個人或其他資料。

第四章 覆檢投訴

獨立覆檢安排適用於經校本機制調查及上訴程序處理後，而還沒有解決的投訴個案。

絕大部分與學校有關的投訴應可透過簡易處理程序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）可要求由教育局成立的「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。
- 申請覆檢的投訴個案必須經過本指引的校本調查和上訴程序處理。

1.1 覆檢委員會的組成

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、副主席各一名，及不少於十名成員。委員任期為兩年。

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。

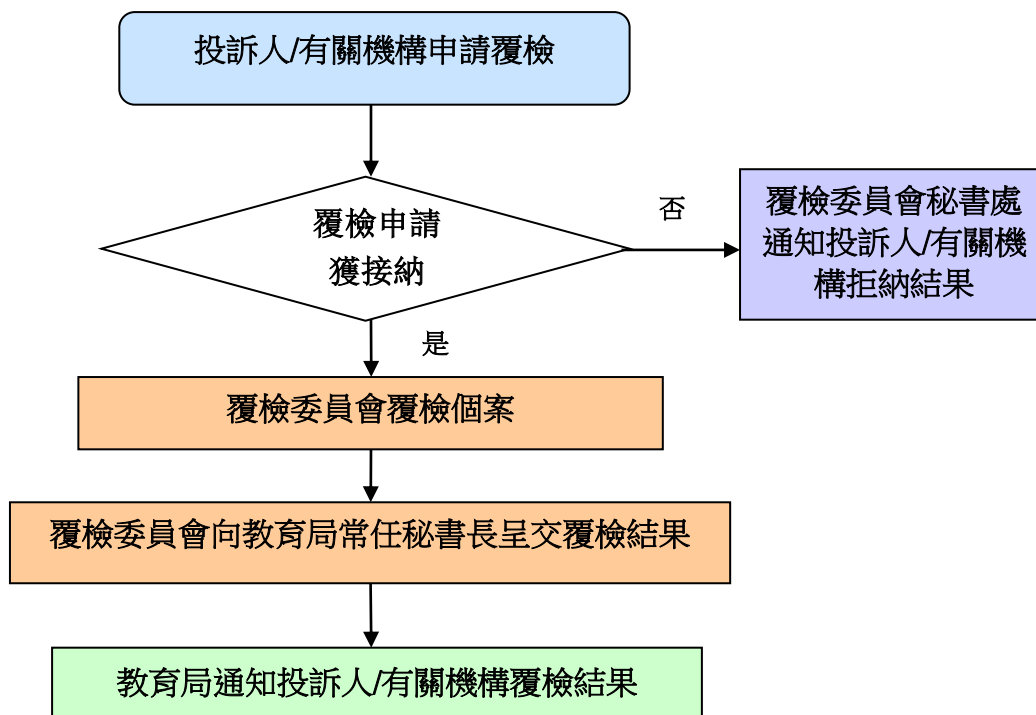
5.4 覆檢委員會成員須申報利益，如與個案有關的機構及/或人士有利益關係，不能參與該項覆檢工作。

1.2 覆檢委員會的職權

覆檢委員會負責覆檢與學校有關的投訴個案，有關投訴必須經學校的校本機制調查及上訴階段處理。完成覆檢後，覆檢委員會會向教育局常任秘書長提交覆檢結果及建議。

1.3 覆檢程序

覆檢階段



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。

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，覆檢委員會秘書處會書面回覆申請人/有關機構，並列明拒納覆檢個案的原因。

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。

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。

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。

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。

1.4 覆檢結果

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考慮。

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。

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。

第五章 處理不合理行為

- 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，學校不會限制投訴人與校方接觸。然而，部分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。

1 不合理行為定義

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。

2 處理不合理行為

(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。處理人員會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。

- 校方已制訂緊急應變措施及指引¹，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。校方應賦權處理投訴人員。(附件五)

- 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，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；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，校方會考慮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（例如規定投訴人到校前須預約、以書面方式表達意見、與指定人員聯絡等）。校方會以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。如校方決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

(iii) 不合理的持續投訴

- 面對不合理的持續投訴，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，並已就投訴的調查結果，向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投訴人的接觸，並終止處理有關個案。
- 校方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。
- 如收到無理的重複投訴，學校會發出「回覆投訴信」(見附件六)，請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回覆或與投訴人聯絡。

四、修訂程序

是項政策須經由校務會議開會討論，與全體教師商議後方可修訂。

¹ 學校在制訂緊急應變措施及指引時，參考由職業安全健康局編製有關預防工作間暴力的刊物。詳情可瀏覽「公務員職業安全 and 健康」網站。

荃灣公立何傳耀紀念小學

簡易程序(查詢或非正式投訴)紀錄摘要表格 行政/科組：_____ (_____主任/老師)
第____頁

	查詢/表達 意見/非正 式投訴日期	當事人 姓名	聯絡途徑/ 方式 (請☑)	查詢/表達意見/非正式投訴事項	查詢/表達 意見/非正 式投訴對象	電話回覆 /面見當 事人日期	備註/處理結果 (請圈出合適項目)
1.			☐ 電話 ☐ 親身到校 ☐ 電郵 ☐ 傳真 ☐ 其他： _____				a. 接納結果，無需跟進/ b. 需進一步跟進 (註：_____)/ c. 提出正式投訴，另設獨立檔案跟進(附件二至四)
2.			☐ 電話 ☐ 親身到校 ☐ 電郵 ☐ 傳真 ☐ 其他： _____				a. 接納結果，無需跟進/ b. 需進一步跟進 (註：_____)/ c. 提出正式投訴，另設獨立檔案跟進(附件二至四)
3.			☐ 電話 ☐ 親身到校 ☐ 電郵 ☐ 傳真 ☐ 其他： _____				a. 接納結果，無需跟進/ b. 需進一步跟進 (註：_____)/ c. 提出正式投訴，另設獨立檔案跟進(附件二至四)

正式調查投訴摘要表格 (校務主任存)

投訴檔案編號	投訴日期	投訴範疇	負責跟進人員	備註/處理結果 (請圈出合適項目)
		☐ 管理與組織 ☐ 學與教 (科：_____) ☐ 校風及學生支援 ☐ 學生表現 ☐ 其他：_____	1._____ 2._____ (上訴階段，如適用)	a. 接納結果，結案 b. 提出上訴(日期：_____) c. 經上訴，接納結果，結案 (日期：_____) d. 提出新投訴點，另立案處理 e. 申請覆檢
		☐ 管理與組織 ☐ 學與教 (科：_____) ☐ 校風及學生支援 ☐ 學生表現 ☐ 其他：_____	1._____ 2._____ (上訴階段，如適用)	a. 接納結果，結案 b. 提出上訴(日期：_____) c. 經上訴，接納結果，結案 (日期：_____) d. 提出新投訴點，另立案處理 e. 申請覆檢
		☐ 管理與組織 ☐ 學與教 (科：_____) ☐ 校風及學生支援 ☐ 學生表現 ☐ 其他：_____	1._____ 2._____ (上訴階段，如適用)	a. 接納結果，結案 b. 提出上訴(日期：_____) c. 經上訴，接納結果，結案 (日期：_____) d. 提出新投訴點，另立案處理 e. 申請覆檢
		☐ 管理與組織 ☐ 學與教 (科：_____) ☐ 校風及學生支援 ☐ 學生表現 ☐ 其他：_____	1._____ 2._____ (上訴階段，如適用)	a. 接納結果，結案 b. 提出上訴(日期：_____) c. 經上訴，接納結果，結案 (日期：_____) d. 提出新投訴點，另立案處理 e. 申請覆檢
		☐ 管理與組織 ☐ 學與教 (科：_____) ☐ 校風及學生支援 ☐ 學生表現 ☐ 其他：_____	1._____ 2._____ (上訴階段，如適用)	a. 接納結果，結案 b. 提出上訴(日期：_____) c. 經上訴，接納結果，結案 (日期：_____) d. 提出新投訴點，另立案處理 e. 申請覆檢



荃灣公立何傳耀紀念小學

Tsuen Wan Public Ho Chuen Yiu Memorial Primary School

地址:新界荃灣石圍角邨屋邨第一小學

電話: 24169596 傳真: 2490 2331

附件二

確認投訴通知書(一)

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴檔案編號: _____

投訴人地址:

投訴人姓名: _____

在校子女姓名 _____ 班別 _____

_____先生/女士*:

本校於 _____ 年 _____ 月 _____ 日收到你的書面/口頭*投訴。
現正展開調查工作，並會於 _____ 天內/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 24169596 與本校 _____ 老師/主任/副
校長*聯絡。

_____ 荃灣公立何傳耀紀念小學

專責人員姓名 _____

職銜 _____

_____ 年 _____ 月 _____ 日

*請刪去不適用者



荃灣公立何傳耀紀念小學

Tsuen Wan Public Ho Chuen Yiu Memorial Primary School

地址:新界荃灣石圍角邨屋邨第一小學

電話: 24169596 傳真: 2490 2331

附件三

確認投訴通知書(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]

投訴檔案編號: _____

投訴人地址: _____

投訴人姓名: _____

在校子女姓名 _____ 班別 _____

_____先生/女士*:

本校於_____年_____月_____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_____月_____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 24169596 與本校_____老師/主任/副
校長*聯絡。

荃灣公立何傳耀紀念小學

專責人員姓名 _____

職銜 _____

_____年_____月_____日

*請刪去不適用者



荃灣公立何傳耀紀念小學

Tsuen Wan Public Ho Chuen Yiu Memorial Primary School

地址:新界荃灣石圍角邨屋邨第一小學

電話: 24169596 傳真: 2490 2331

確認投訴通知書(二) 回覆表格

致 荃灣公立何傳耀紀念小學

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 / 不同意：

1. 學校可複印本投訴及任何已遞交的資料，並把該等資料副本轉交有關人士/機構，以處理本人的投訴。
2. 學校可向有關人士/機構索取就處理本人投訴而言屬相關和必需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

* 請刪去不適用者

荃灣公立何傳耀紀念小學
投訴個案記錄

接獲投訴日期：_____

投訴檔案編號：_____

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：_____

一、目的

讓教職員在安全的自身安全的情況下處理投訴。

二、基本方針

- 讓教職員明白處理衝突時，明白投訴者心理及情緒上的需要及解決問題的需要。
- 讓教職員明白緩和激化的方法。

三、運作程序

3.1 處理衝突

辦公室工作間常見的衝突事故，往往是源於客戶抱怨機構所提供的服務或員工的表現，尤其是大型機構及需要接觸較多的顧客，這些抱怨雖然不能說是暴力行為，但若得不到妥善之處理，可能會釀成衝突，甚至導致暴力行為。

在面對顧客的抱怨或投訴時，員工必須先了解他們抱怨背後之需要和目的。抱怨可反映兩方面之需要：（一）是心理及情緒上的需要，（二）是解決問題的需要。回應他們的需要時，應給予尊重及表示體恤，可參考下表的處理方法：

心理及情緒上的需要	解決問題的需要
向他道歉	向他陳述進度
向他表示關心	有職員負責跟進
相信他的說話	為他提供解決方案
明白他的處境	為他解釋有關跟進行動
為他留住面子	向他說明需要花多少時間處理
表示明白他的需要	
彈性處理他的情況	

3.2 緩和激化

- 語氣：說話保持冷靜及親切的語調，切勿說話冷漠、不理睬或傲慢作回應。
- 身體語言及姿勢：展示一種無惡意的身體語言及姿勢，如挺直站立，雙手放在前方讓對方看見，向對方表示無惡意及無侵犯性，及雙腳可稍為分開（左右及前後），讓雙腿形成楔形。採用這種姿勢，萬一受到襲擊，雙手可以作出第一時間的防衛，以及能穩固地站立，避免被對方推倒地上，使自己處於不利位置。
- 地點：選定一個不會給對方攔截到的位置如近出路門口，好使自己隨時能逃走。
- 態度：展示正面及給予幫助的態度。
- 表現：保持適當眼神接觸，留心聆聽，對對方所講的說話表現有興趣。
- 距離：保持適當的身體距離，避免進入對方個人空間（約半米距離）及避免襲擊。
- 位置：保持一個輕鬆的姿勢，例如與當事人對角站立。

四、修訂程序

這項政策須經校務會議上獲得通過，方可修訂。



荃灣公立何傳耀紀念小學

Tsuen Wan Public Ho Chuen Yiu Memorial Primary School

地址:新界荃灣石圍角邨屋邨第一小學

電話: 24169596 傳真: 2490 2331

附件六

回覆投訴信

投訴檔案編號: _____

投訴人地址

投訴人姓名

_____先生/女士*:

收到你_____年_____月_____日的來信。本校就有關事件的
立場,已詳列於_____年_____月_____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。

_____荃灣公立何傳耀紀念小學

專責人員姓名 _____

職銜 _____

_____年_____月_____日

*請刪去不適用者

學校教職員處理家長的投訴指引

家長的投訴的成因及處理方法：

1. 家長提出抱怨或打電話來時很兇（態度不好），並不表示他在生我們的氣或對誰不滿，我們不必感到難過、緊張或害怕，更不需要生氣，冷靜對應、耐心處理、仔細而儘速妥善解決即可。
2. 家長質問的事，很不巧真的是我們弄錯或疏忽了，或者很明顯是學校弄錯，也不必慌張，更不需要推搪。只要用平常心，坦然應對及承認即可。
3. 如果家長所詢問或抱怨的是很複雜的問題，大大逾越我們的職掌或權限，請不要推諉或拒絕，可將家長交予上司或有關人仕處理。
4. 當家長作出投訴的過程中，我們需注意說話的語氣及行為，應留心聆聽家長的說話，以平息家長的怒火。因為如果我們的態度不佳，家長會漸漸轉移目標，不再作出投訴，反而抗議我們的態度不佳，將事情越弄越糟。

在處理投訴時，學校人員會參照下列相關通告、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 1/2016 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、飯盒供應等）有關的投訴：教育局通告第 4/2013 號「資助學校採購程序」、教育局通告第 10/2016 號「學校的商業活動」及廉政公署編製的《學校管治與內部監控防貪錦囊》
- 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」
- 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或上訴個案。學校可參考香港法例第 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>)。
- 投訴個案調查/專責人員申報利益表

學校前線員工日常應對用語指引

問好

- 早晨，荃灣公立何傳耀紀念小學，我姓_____，有乜事我可以幫忙？

接收及澄清訊息

- 係…
- 清楚…
- 請繼續…
- 明白…
- 對唔住，我聽唔清楚。麻煩你再講多一次。
- 你可唔可以比多少少相關資料比我…
- 我複述一次，你睇吓啱唔啱。
- 你意思係咪…
- 你係唔係想知道…
- 你唔需要講得咁詳細。我只需要以下呢啲資料…

詢問

- 唔好意思，負責人開緊會，你介唔介意下午三點再致電學校？
- 陳主任出咗差，有乜事我可以幫你？
- 駛唔駛我幫你留口訊？
- 請問重有無其他事我可以幫到你？

轉接

- 我幫你轉接比李老師，佢係今次陸運會負責人，佢應該可以幫到你。

建議

- 唔知咁樣安排可唔可以幫到你呢？
- 其實你可以考慮另一個安排…
- 你個提議好好，但由於資源關係，我們暫時做唔到。不如今次咁樣安排，你認為可唔可以接受？
- 你滿唔滿意今次安排？

致歉

- 對於今次事件對你做成不便，我們十分抱歉。我們已經加強咗相關管理，確保事件唔會再次發生。
- 多謝你體諒我們今次安排，希望日後如果資源許可，可以做得更好。

處理無理要求

- 由於呢個個案唔成立，所以暫時我們唔會有進一步跟進。
- 如果你唔能夠提供確實證據，要正式展開調查比較困難，希望你明白。
- 你提出的觀點比較特別，雖然校方並不認同，但我們都會盡力提供協助，但就難於盡善盡美。
- 由於事情複雜，我們係確實需要一星期去完成，希望你可以忍耐多兩日。
- 由於你假設的情況尚未發生，我們會多加注意，但暫時唔會有跟進行動。

應對粗言穢語

- 我知道你好不滿，但你唔需要講粗口，請你停止。
- 我都好想幫你，但假如你再唔停止講粗口，我只好終止我們的對話。
- 先生請你冷靜，不如你十分鐘後再打電話比我，到時我們可以心平氣和咁對話。先生，不如你去洗個面，我再拎杯水你飲，然後我們再坐低傾。
- (轉移話題)先生，你剛才話係上星期三定係星期四打過電話比我呢？
- 你剛才係唔係恐嚇我？係的話我會報警！

處理當事人情緒不穩

- 保持冷靜，安排一個房間(如：會議室)，請當事人安頓。
- 如需要，請職工預備一紙杯盛着溫水給當事人安頓。
- 待當事人冷靜過來後，才開始傾談。
- 如當事人情緒持續不穩，宜請其他在場教職員提供支援。

遇到當事人提出的問題不會回答時：

- 坦誠告知需進一步了解，清楚情況後盡快回覆/請負責教職員回覆當事人。
- 不宜在不清晰的情況下，作出判斷、承諾或表示認同。

遇到當事人向我們表達不滿時：

- 宜注意我們給予當事人的身體語言(如：點頭)或任何輕聲回應(如：「係……」)，以免令當事人誤以為我們表示認同。
- 當我們表示關心，宜表達為：「我明白你現在的感受。」

當事人直接到校找相關教職員，而該教職員不在場：

- 告知當事人相關教職員在(上課/當值/開會……)，請當事人留下資料及查詢事宜。
- 盡快通知相關教職員有關情況，讓教職員在合適時候回覆家長。