

優化學校投訴管理計劃

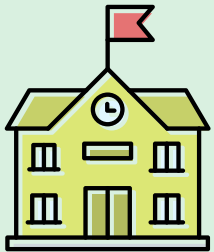
「優化學校投訴管理安排」

教育局
2025年11月

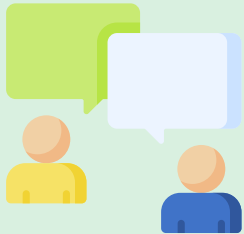


背景

根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會/校董會管理學校的權力和職能，包括處理與學校有關的投訴。



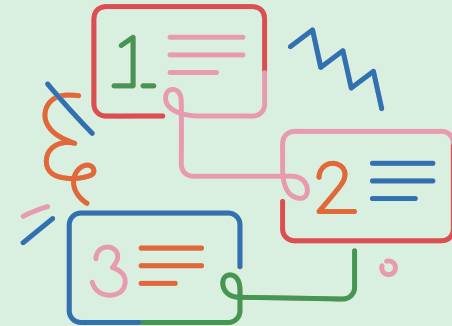
- **學校**應制訂其校本機制及程序以處理學校事務，包括與學校有關的投訴。



- **家長、學生及公眾人士**應直接向學校表達他們的意見（包括投訴）及改善建議，裨能促進學校的發展。

由2017年9月1日起，所有資助、按額津貼、官立及直接資助學校（統稱為優化安排學校），已全面推行優化安排。

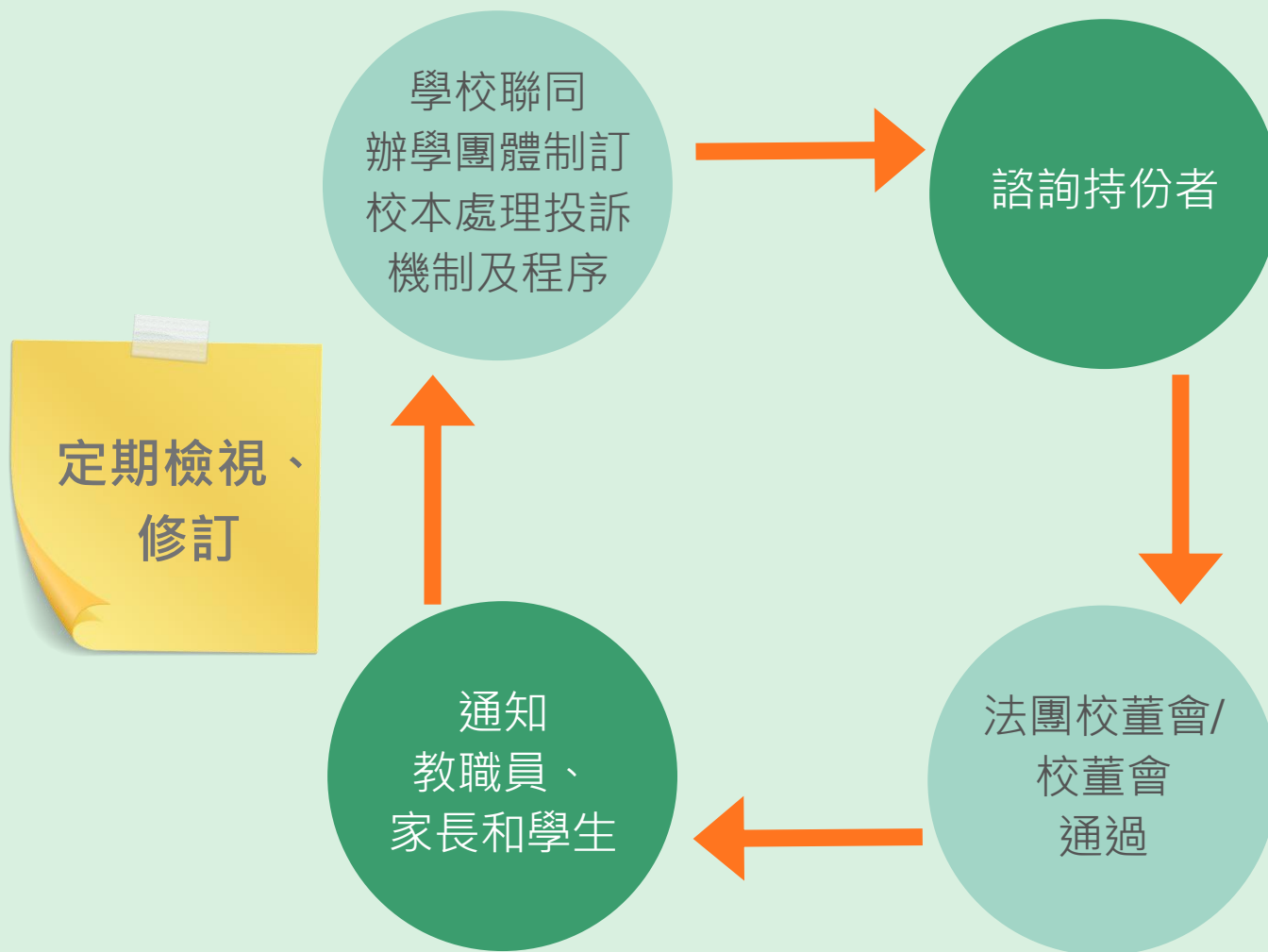
- 按校本處理投訴的機制和程序，直接跟進及回覆由**家長、學生或公眾人士**提出與其學校**一般日常運作或內部事務**有關的投訴。



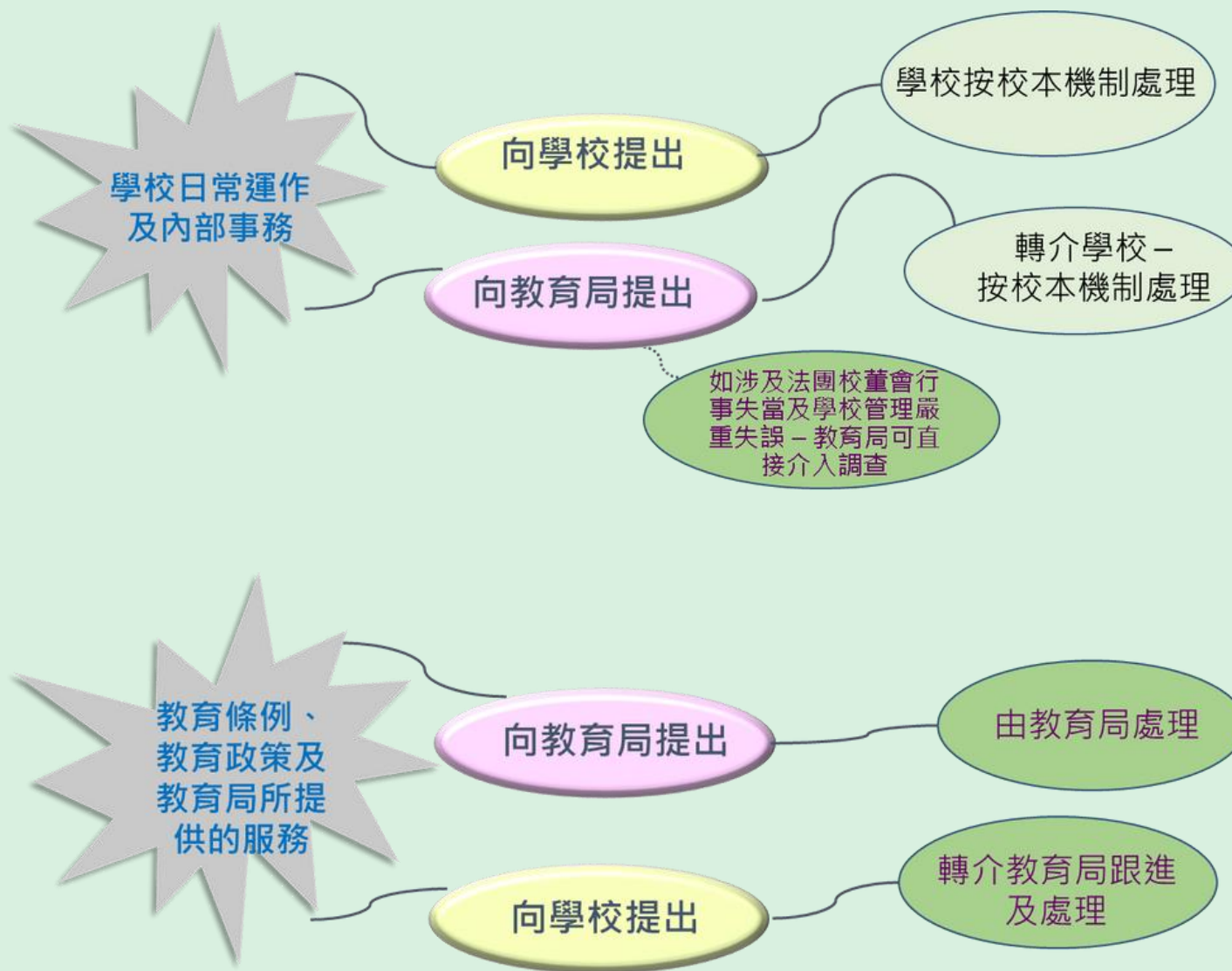
背景（續）

- 制訂或完善校本投訴管理制度，讓學校在處理投訴/查詢時，各方（包括校方、教職員、家長及公眾人士等）均有清晰的原則和程序可供依循；
- 促進學校與持份者建立良好的溝通文化及渠道，減少誤解和積極面對投訴；及
- 提升管治效能及學校員工處理投訴的能力。

重點 1：公平公正地處理投訴



重點 2: 學校及教育局的角色和責任

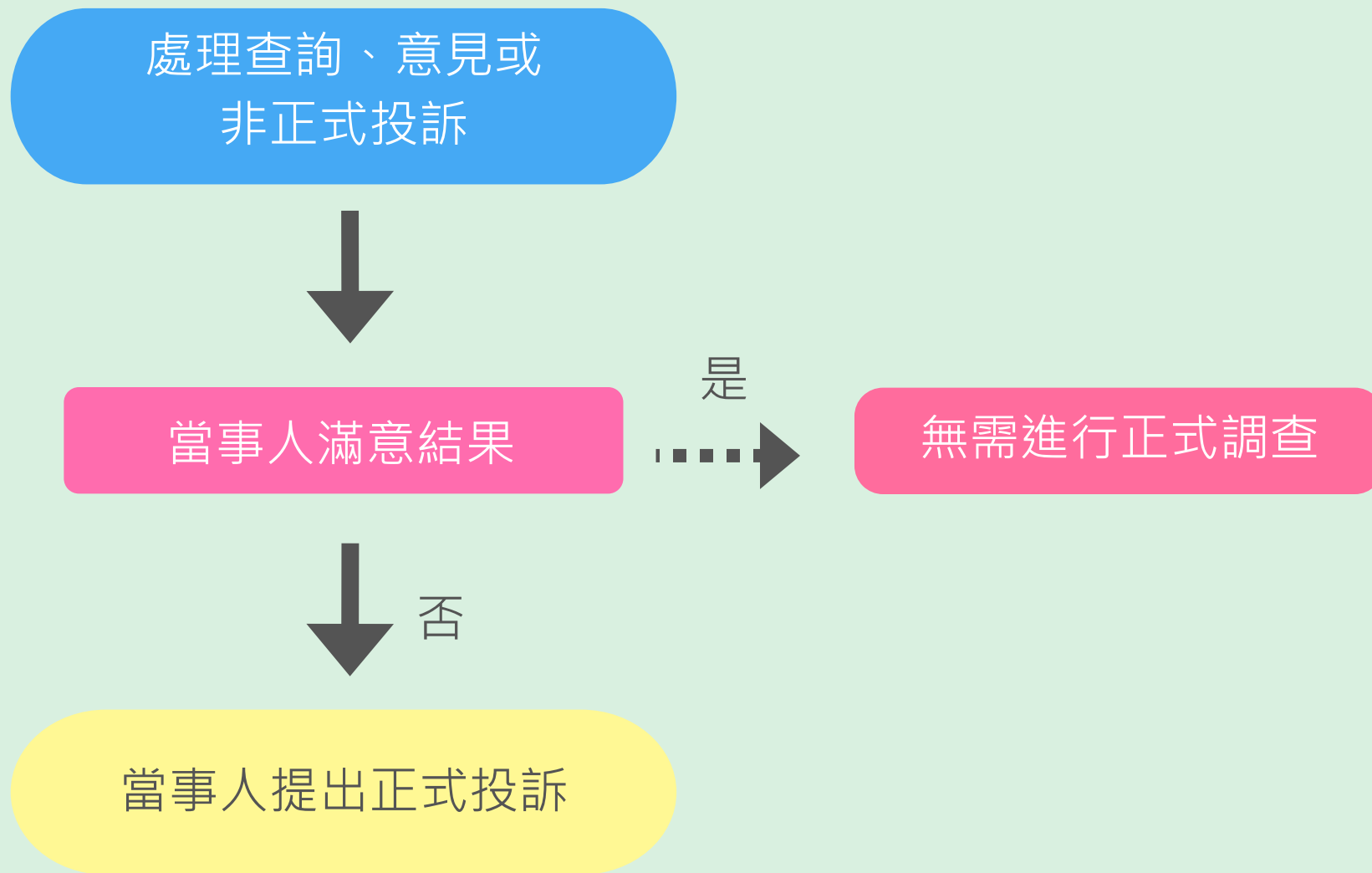


重點 2: 學校及教育局的角色和責任 (續)

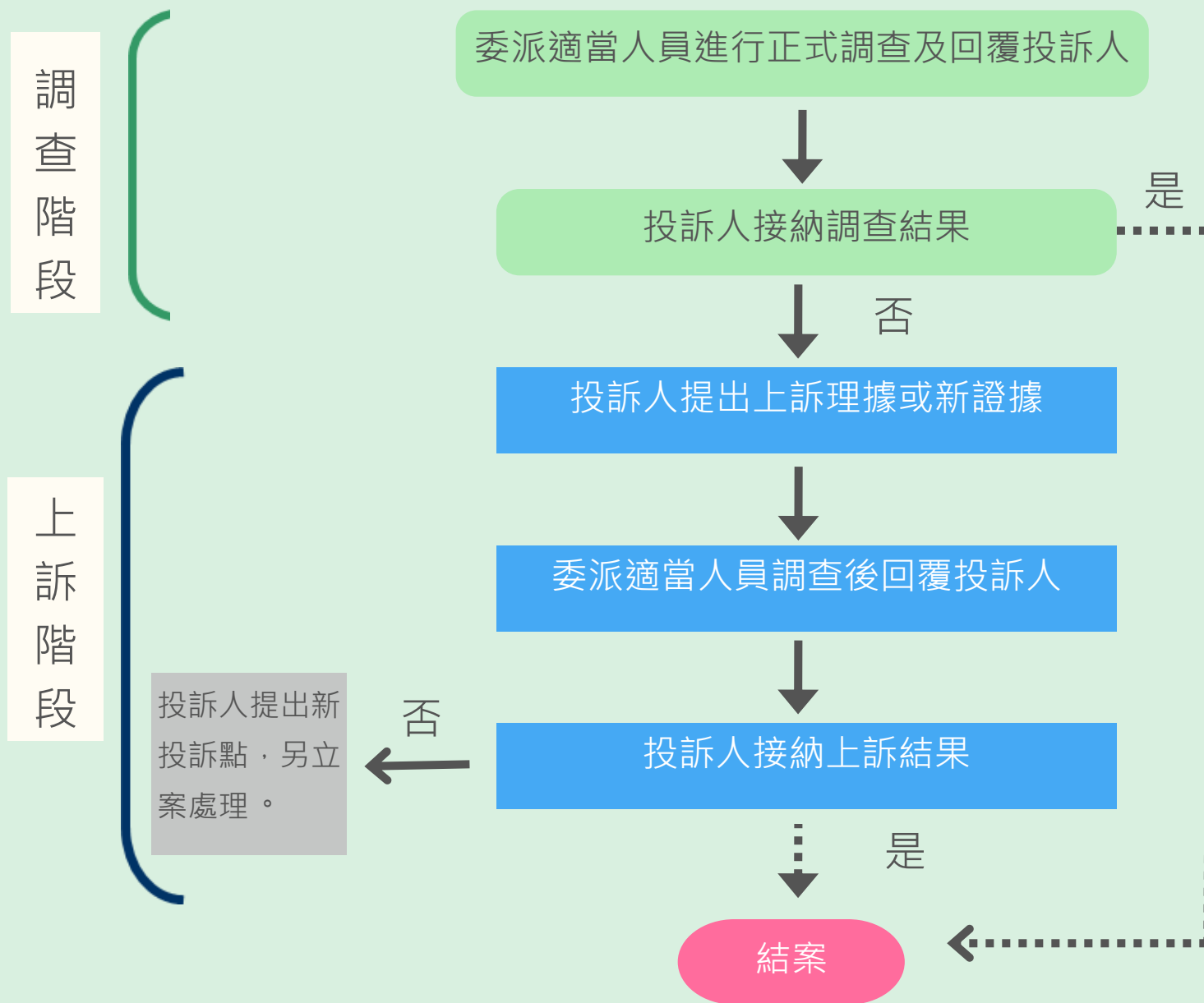
優化安排不適用於處理下列類別的投訴：

- ❌ 已展開法律程序；
- ❌ 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、欺詐、盜竊等；或
- ❌ 由學校員工提出的投訴
 - 學校接獲 → 校本或辦學團體的員工投訴機制及指引
 - 教育局接獲 → 直接處理及回覆

簡易處理程序

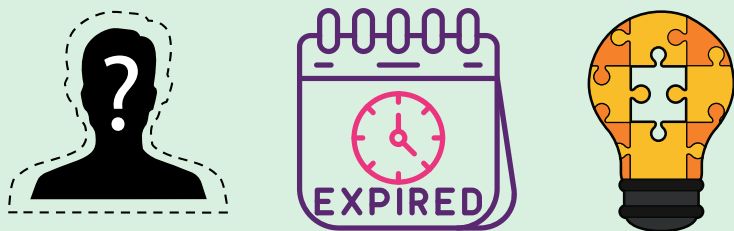


正式調查投訴程序



注意事項

學校可考慮不受理以下投訴



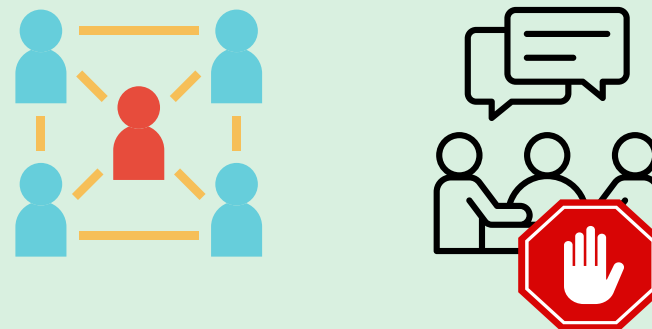
資料保密



委任適當人員



申報利益

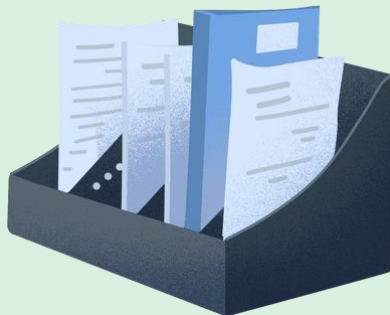


覆檢投訴

- 適用於已推行優化安排的學校及經其校本投訴機制處理的投訴個案。
- 投訴個案如經調查、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覆檢委員會覆檢個案：

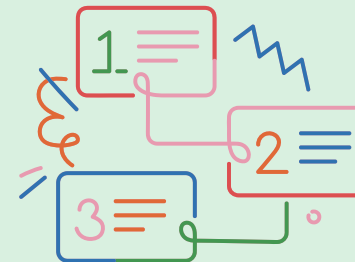
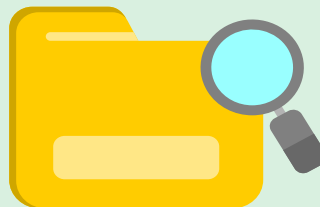
投訴人

提出足夠的理據或新證據，
證明學校/教育局處理不當；



學校/教育局

已按既定程序（包括調查和上訴程序）適當處理投訴，但投訴人仍不
接納調查結果，並繼續投訴。



調解紛爭

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），盡早找出解決方案，化解糾紛。



The screenshot shows the homepage of the Hong Kong Judiciary Mediation website. The browser address bar displays "mediation.judiciary.hk/tc/links.html". The website features a banner with the text "Mediation Hong Kong Judiciary 解決糾紛的另一途徑" and a series of images illustrating mediation. A left-hand navigation menu lists various links, with "相關網站" (Related Websites) highlighted. To the right, under the heading "相關網站", there is a list of 18 external organizations, each preceded by a red circular icon with a white dot. The list includes the Law Department, Legal Aid, various professional associations (e.g., Hong Kong Arbitration Centre, Hong Kong Mediation Association), and other dispute resolution centers. At the bottom right of the page, there is a QR code.

→ 歡迎辭
→ 關於調解
→ 綜合調解辦事處
→ 綜合調解辦事處(西九龍)
→ 建築物管理調解統籌主任辦事處
→ 調解短片
→ 實務指示
→ 調解工作小組
→ 調解統計數字
→ 有關調解的判案書
→ 司法機構刊物
→ 新聞稿
→ 演辭
→ **相關網站**
→ 參考文件及表格
→ 司法機構

相關網站

- 律政司
- 法律援助署
- 香港調解資深評審協會有限公司
- 聯合調解專線辦事處
- 英國特許仲裁員學會(東亞分會)
- 香港大律師公會
- 香港仲裁師協會
- 香港建築師學會
- 香港工程師學會
- 香港測量師學會
- 香港國際仲裁中心
- 香港調解會
- 香港和解中心
- 香港律師會
- 金融糾紛調解中心有限公司
- 一邦國際網上仲裁中心有限公司
- 調解為先



教育局提供的支援

教育局網頁

[主頁](#) > [學校行政及管理](#) > [一般行政](#) > [優化學校投訴管理計劃](#)



The screenshot shows the Education Bureau's website. The header includes the Education Bureau logo and name, a navigation menu with links like '最新消息', '有關教育局', '新聞公報', etc., and a search bar. The breadcrumb trail is '主頁 > 學校行政及管理 > 一般行政 > 優化學校投訴管理計劃'. The main content area is titled '優化學校投訴管理計劃' with a '更新' (Update) icon. The text describes the scheme's purpose, its establishment in 2011, and its implementation from 2012/13 to 2018/19.

香港特別行政區政府
教育局

最新消息 有關教育局 新聞公報 教育制度及政策 課程發展 學生及家長相關 教師相關 學校行政及管理 公共及行政相關 公開資料 聯絡我們

主頁 > 學校行政及管理 > 一般行政 > 優化學校投訴管理計劃

優化學校投訴管理計劃

更新

《教育條例》已授予學校法團校董會/校董會管理學校的權力和職能。因此，學校應制訂其校本機制及程序以處理學校事務，包括與學校有關的投訴。為此，教育局在2011年9月成立「處理學校投訴臨時委員會」（下稱委員會）[2013年9月改名為「優化學校投訴管理委員會」]，就如何優化學校處理投訴程序作出建議。

因應委員會的建議，教育局在2012/13至2014/15學年期間，共分三期推行先導計劃，協助學校制訂一套公平、公正及公開的「優化學校投訴管理安排」（優化安排），以處理由家長、學生或公眾人士提出與其學校一般日常運作或內部事務有關的投訴。由於先導計劃的檢討結果正面，所有公營及直接資助計劃學校自2017年9月1日起，已全面實行優化安排。鑑於相關工作已全部完成，委員會已於2018年2月解散。

教育局接納了「校本管理政策專責小組」的所有建議，包括將獨立覆檢安排的適用範圍，擴展至涵蓋教師直接向其學校或教育局提出與學校有關的投訴個案。新安排由2020年2月10日起生效，適用於所有資助、按額津貼及直接資助計劃學校。至於官立學校教師提出的申訴，則繼續按照相關的教育局通告、指引等處理。

有關優化安排的詳情，請參閱以下資料：



教育局提供的支援（續）

- 提供《學校處理投訴指引》範本
- 提供學校處理投訴的基本原則及安排一覽表、學校調查報告範本等
- 協助學校建立/修訂校本處理投訴機制，向持份者介紹優化安排的內容
- 供有關預防及處理投訴的**培訓課程**，例如調解技巧課程、預防及處理學校投訴工作坊.....
- 辦學團體/學校的**成功經驗分享**
- 分區學校發展組**支援**學校處理投訴及**監察**學校調查進展





謝謝！