

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。

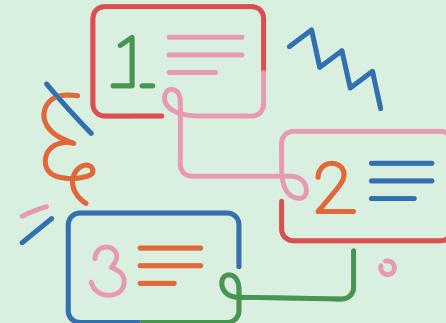


- 學校應制訂其校本機制及程序以處理學校事務，包括與學校有關的投訴。
- 家長、學生及公眾人士應直接向學校表達他們的意見（包括投訴）及改善建議，裨能促進學校的發展。



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。

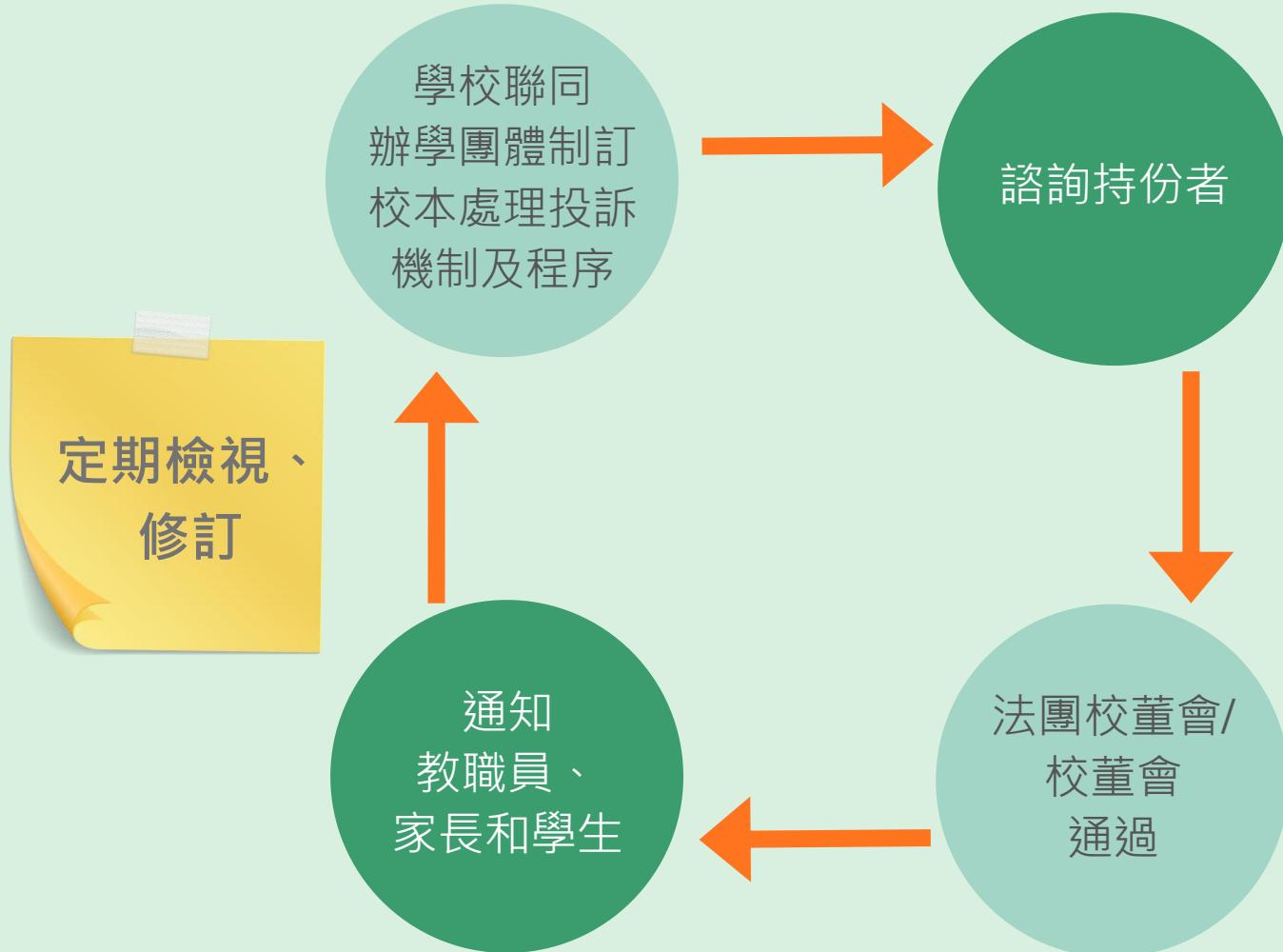
- 按校本處理投訴的機制和程序，直接跟進及回覆由家長、學生或公眾人士提出與其學校一般日常運作或內部事務有關的投訴。



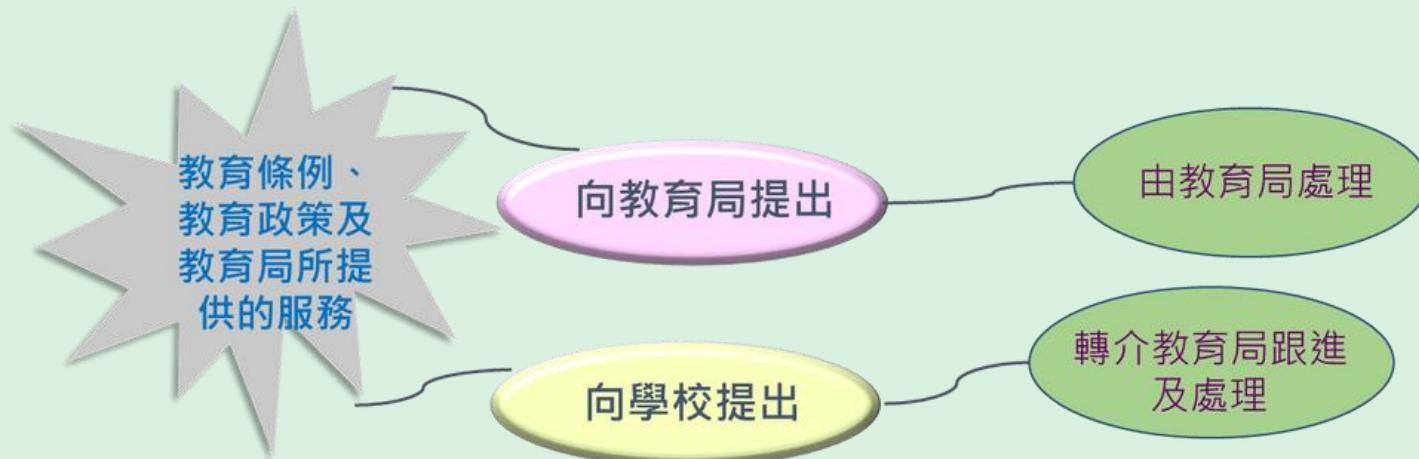
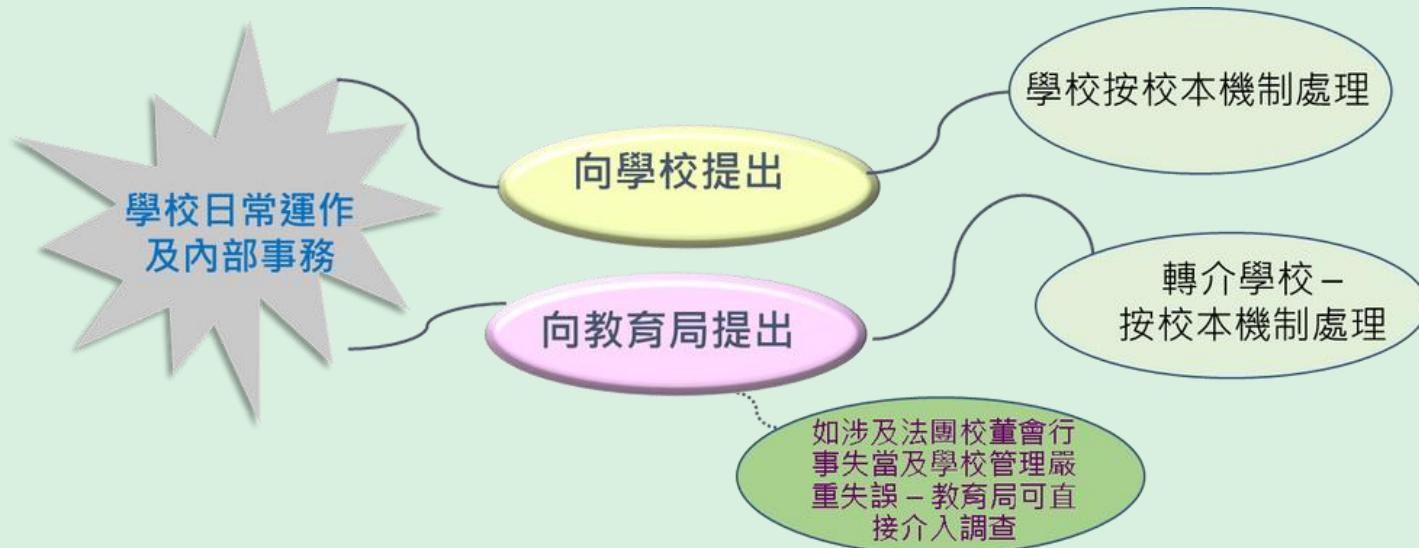
背景 (續)

- 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

處理查詢、意見或
非正式投訴

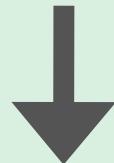


當事人滿意結果

是



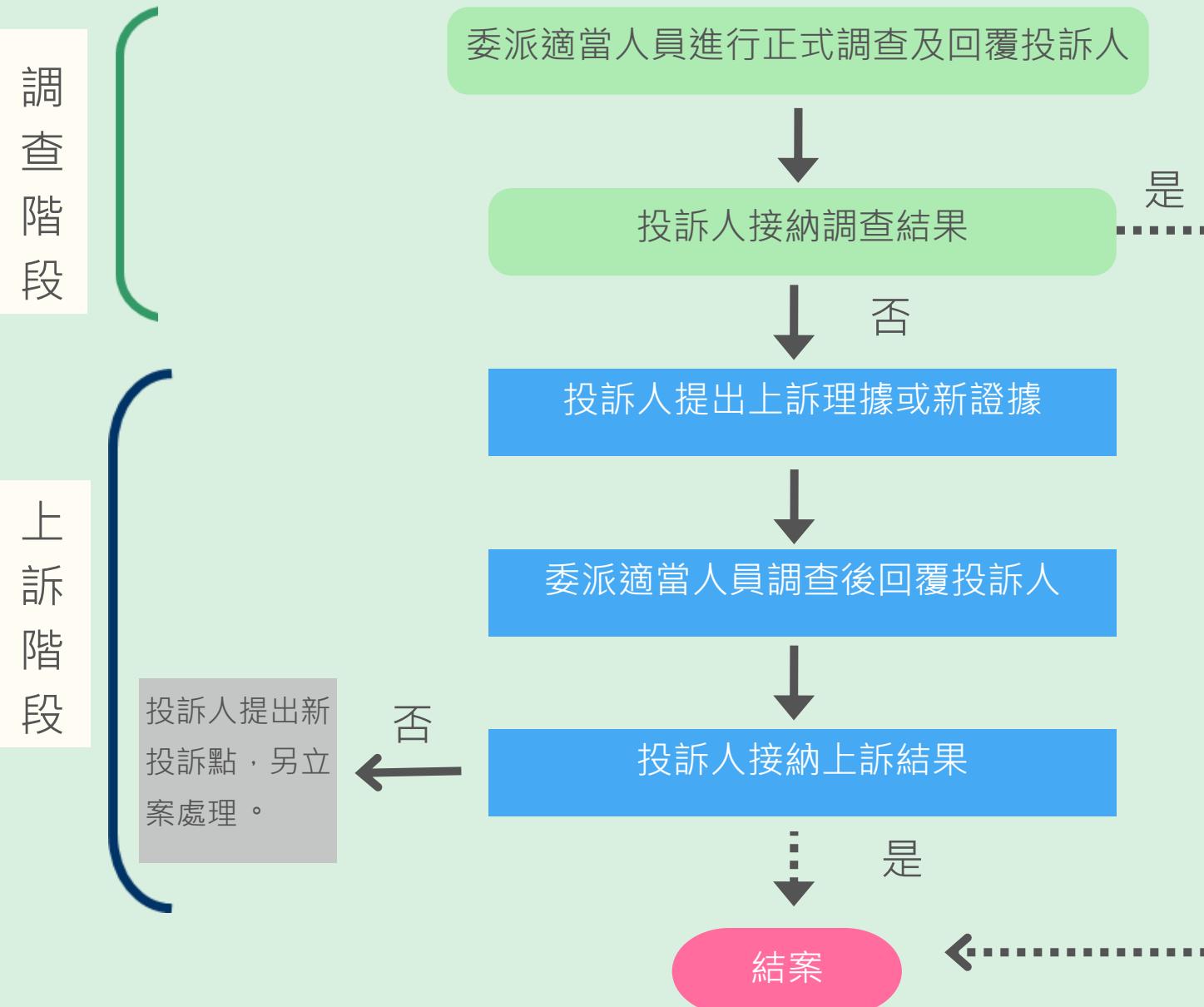
無需進行正式調查



否

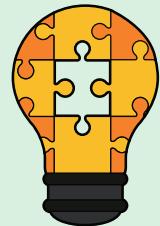
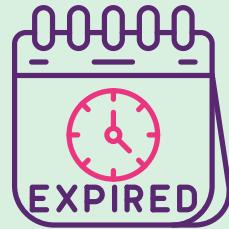
當事人提出正式投訴

正式調查投訴程序

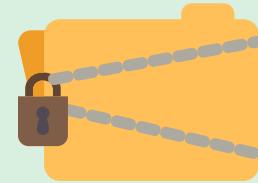
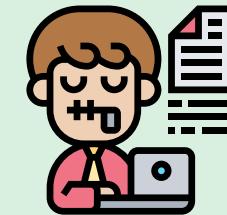


注意事項

學校可考慮不受理以下投訴



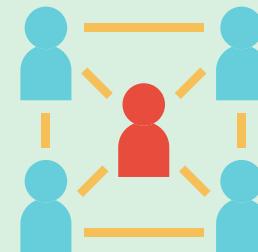
資料保密



委任適當人員



申報利益



覆檢投訴

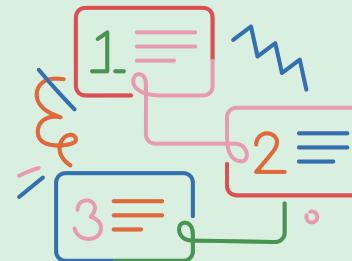
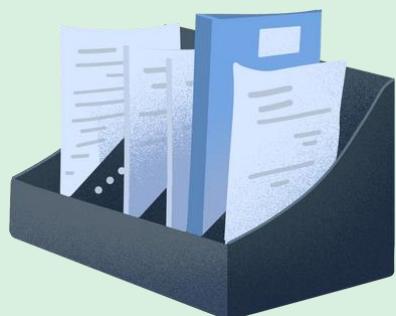
- 適用於已推行優化安排的學校及經其校本投訴機制處理的投訴個案。
- 投訴個案如經調查、上訴階段處理後，仍然未能解決，在以下情況，投訴人或有關機構（包括學校/教育局）可要求由教育局成立的覆檢委員會覆檢個案：

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 a web browser window titled "調解 - 相關網站". The URL in the address bar is "mediationjudiciary.hk/tc/links.html". The page content includes the Hong Kong Judiciary Mediation logo and the tagline "解决糾紛的另一途徑". On the left, there is a vertical sidebar with a list of links. On the right, there is a section titled "相關網站" (Related Websites) with a list of organizations. A decorative image of four stylized human figures holding hands is visible in the background.

- 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
- 執務指示
- 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](#)
- ▶ [香港調解資歷評審協會有限公司](#)
- ▶ [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](#)
- ▶ [一邦國際網上仲調中心有限公司](#)
- ▶ [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



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！