

中華基督教會基真小學 一般投訴的流程及記錄工作指引

界定：

一般投訴為所有不在原有的「學校處理投訴指引」的投訴對象或原訴人才納入此類投訴。

學校處理一般投訴的流程如下：

1. 接收一般投訴：
學校收到投訴後，應即時記錄投訴內容，包括日期、時間、投訴人姓名及聯絡方法。
2. 初步評估：
由相關主任或負責人評估投訴性質，判斷是否屬於「學校處理投訴指引」內的投訴對象或一般投訴。如需處理，在 3 個工作天內向原訴人發出收到投訴及行將處理的訊息。
3. 調查及跟進：
學校會指派負責人進行調查，與相關人員面談，收集資料，並記錄調查過程。
4. 回覆投訴人：
調查完成後，一般不超過 2 星期，學校會以書面或口頭形式向投訴人回覆，說明處理結果及後續跟進措施。如情況複雜，因情況而延長調查時間。
5. 記錄及歸檔：
所有投訴及處理過程均需作記錄，並妥善保存於學校檔案，以便日後查閱。
6. 定期檢討：
學校定期檢討投訴處理流程，確保流程有效及持續改進。

a

以下為學校處理一般投訴記錄的一覽表的樣本：

投訴編號	日期	投訴人	投訴內容	處理負責人	調查及跟進情況	處理結果	回覆日期
例子： 2025-001	2025/09/01	張三	學校噪音	總務主任	調查情況	已改善噪音情況	2025/09/10