

## 優化學校投訴管理先導計劃 經驗分享



陸國森  
聖公會蒙恩小學  
28-4-2015



## 背景資料

- 之前服務的學校：聖公會阮鄭夢芹銀禧小學
- 參加了教育局的「處理投訴先導計劃」(前稱)

## 實施概況

向校董會介紹

- \* 向家教會家長委員介紹
- \* 向全體教職員及家長介紹
- \* 制定了本校的「處理學校投訴指引」，上載學校網頁，供家長閱覽
- \* 以通告通知家長
- \* 透過家長會或其他途徑介紹
- \* 參與培訓課程
- \* 建議：模擬試行，可把以往的事例，按新增的投訴指引，重新演練對應方法

## 參加計劃後……

- \* 培訓：角色扮演
- \* 更有系統及步驟去處理投訴
- \* 校校參與計劃的前後比較：參加計劃後，投訴個案沒有特別增加或減少。

## 最常出現的投訴/查詢類型

- \* 操行分的評定、與訓導及懲處有關、教師對待學生的態度、行政安排
- \* 要讓投訴人明白校方會處理及回應，但結果未必是投訴人所期望的
- \* 在接受投訴及展開調查前，不宜有任何承諾
- \* 個案分享

## 顧客永遠是對的？



今時今日這樣的服務態度是不足夠的

### 感想與期望

- 客戶服務觀念：一定要令「客人」滿意嗎？
  - ✓ 我們不是服務的提供者，而是家長的伙伴，是專業教育工作者。
- 投訴有門，處理得法：
  - ✓ 家長有適當渠道表達。
  - ✓ 積極地面對，不應逃避，亦不能逃避。
  - ✓ 全校參與及支援，分層處理。
  - ✓ 校內處理或調查時，要持平，要客觀。
  - ✓ 進一步建立家校溝通文化，加強合作。

### 感想與期望(續)

- \* 遇上特別困難的個案時，要提醒自己：愛是恆久忍耐，又有恩慈。總有一天感動你，因為明天仍會見到你。
- \* 移風易俗：重拾人與人之間的互信和合作，遇到問題時，應理性地以協商方式去解決困難，攜手合作，培育下一代健康地成長。

