



林村公立黃福鑾紀念學校

《學校處理投訴指引》

根據教育局 2023 年 10 月版學校處理投訴指引編訂

目 錄

前言

第一章 適用範圍	-----3-4
第二章 處理投訴原則	-----5
第三章 處理投訴程序	-----6-8
第四章 處理投訴安排	-----9
第五章 覆檢投訴	-----10-12
第六章 處理不合理行為	-----13

附件一 簡易程序處理個案記錄表樣本	-----14
附件二 確認通知書樣本（一）	-----15
附件三 確認通知書樣本（二）	-----16-17
附件四 投訴個案記錄樣本	-----18-20
附件五 重複投訴覆函樣本	-----21

前言

積極面對投訴

遇有投訴時，本校會以積極正面的態度面對，耐心聆聽和瞭解投訴人的意見及批評，並盡早或在適當時間內回應。本校亦應持開放態度，廣納及包容不同意見，檢視相關政策、制度和措施，找出是否仍有可改善的空間，以確保學校的行政管理能不斷優化。若有關意見/投訴源於誤解或溝通不足，學校應以誠懇的態度，耐心向投訴人解釋，以釋其疑慮。

制定校本機制

為了更有效處理投訴，本校會因應本身的情況，建立或完善現有的校本機制及程序，以便迅速有效地處理日常接獲的意見和投訴，及回應投訴人的合理訴求。健全的校本機制亦有助校方進一步探討有關的問題，從而作出適切的跟進。

第一章 適用範圍

1.1 本指引作為本校處理投訴時的原則及將採取的有關程序和安排。此指引適用於

處理內部員工、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：

1.1.1 關於學校日常運作及內部事務的投訴

教育局如接獲來自公眾有關學校的投訴，會轉介相關學校跟進調查及直接回覆投訴人。處理投訴類別如：

- 與虐待兒童有關：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：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：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：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 24/2008 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：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」

1.1.2 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的投訴

如投訴牽涉以下範疇，投訴人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、教師註冊）或違反《資助則例》的投訴（例如：濫收費用、開除學生）；或
- 關於教育局直接提供的服務的投訴。

1.2 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

1.2.1 與已展開法律程序有關的投訴

1.2.2 屬其他團體或政府部門權力範圍的投訴

1.2.3 受其他條例或法定要求規管的投訴，例如貪污、欺騙、盜竊等

1.2.4 由學校員工提出的投訴（如學校接獲有關投訴，應按照校本或辦學團體的員工投訴機制及指引處理；如教育局接獲有關投訴，會按照現行程序處理及直接回覆投訴人。）

1.3 校方一般可以不受理下列類別的投訴：

1.3.1 匿名投訴

如投訴人未能或拒絕提供姓名、地址/電郵地址及電話，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，校方可以拒絕受理，但匿名投訴會交由副校長/相關主任視乎情況（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件）決定是否需要跟進。如決定有關匿名投訴無需跟進，負責同事亦應簡列原因，並存檔紀錄。（有關紀錄表可到校務處索取，附件一）

1.3.2 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。與學生有關的投訴，可由監護人，或獲監護人授權的人士代表當事人提出。

1.3.3 投訴事件已發生超過一年

與學校日常運作有關的投訴，應在該學年內提出。

（在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，亦會就有關投訴進行調查。）

1.3.4 資料不全的投訴

本校可要求投訴人就個案提供具體資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致調查無從入手，本校可以不受理有關投訴。本校會以書面回覆投訴人，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

在處理投訴時，學校將根據以下原則：

2.1 原則一：分類處理投訴

投訴將由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理被投訴人員 / 事務的機構直接處理。按此原則，與學校日常運作及內部事務有關的投訴應由學校負責處理；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應由教育局負責處理；涉及其他香港法例的投訴，將向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處、平等機會委員會等）提出，並由有關部門/機構負責處理。

如投訴同時涉及學校及教育局，會分別交由有關學校及教育局相關科組跟進。

2.2 原則二：即時迅速處理

2.2.1 前線人員接獲投訴後，如屬職權範圍會直接處理，否則會立即交由專員從速處理。如有關負責人未能解決問題，必須向直屬上級尋求協助。

2.2.1.1 與學生或家長事務有關的應與訓輔主任聯絡；

2.2.1.2 與教師操守、員工工作表現、學校行政有關的應與副校長聯絡；

2.2.1.3 與課程教學有關的應與課程主任聯絡。

2.2.2 如事件已由媒體轉介或報道，本校會採取下列措施：

2.2.2.1 由副校長或校長，負責處理公眾或媒體的查詢。

2.2.2.2 盡快（一兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括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。

2.2.2.3 讓所有教師和職員、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，會予以適當輔導。

2.3 原則三：機制清晰透明

2.3.1 本校會透過學校網頁、家長通告、教職員會議及家長教師聚會等，讓所有家長和教職員清楚知道有關處理投訴的程序。

2.3.2 負責處理查詢與投訴的員工，均須瞭解及遵從有關政策及指引。

2.3.3 本校會定期檢討有關處理投訴的政策及指引，徵詢教師和家長的意見，並在有需要時更新有關的處理程序。

2.4 原則四：處事公平公正

2.4.1 以正面、公平對待投訴人和被投訴人士。

2.4.2 提供上訴渠道，投訴人和被投訴人士可以向校長或校董會提出上訴。在有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

2.4.3 在展開調查工作前，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如有利益衝突的情況出現，有關人士必須避嫌。

2.4.4 任何被投訴的人員均不應參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

2.4.5 本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

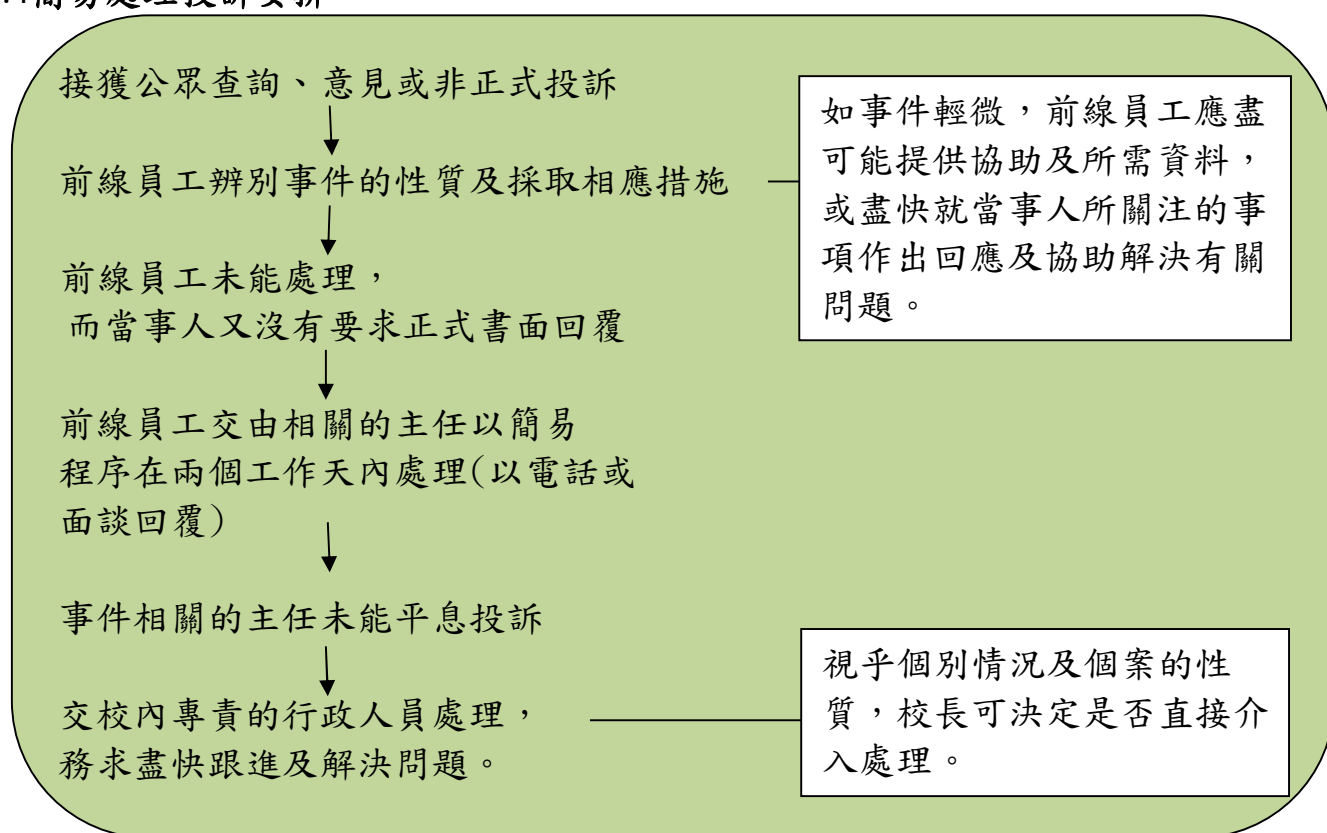
3.1 投訴釋義：

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，這不算為投訴。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問題。

3.2 除非有關人士提出正式投訴，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。

3.3 盡快妥善處理查詢或投訴。

3.4 簡易處理投訴安排：



3.4.1 回覆投訴

對口頭提出的查詢/意見/投訴，本校會以口頭回應。。如對方以書面提出意見/投訴，負責人員會因應個別情況決定是否向當事人/投訴人作簡單的書面回覆。

3.4.2 投訴紀錄

以簡易程序處理的個案，一般不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，專責人員或校長會在日誌摘錄重點，以供日後參考，樣本見附件一。

3.4.3 適當跟進

檢討與查詢/投訴有關的政策或處理方式是否恰當，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。

3.5 正式調查投訴程序：

調查及上訴階段的安排：

3.5.1 如校方透過簡易處理程序處理問題，但問題仍未解決，會啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

3.5.1.1 調查階段

學校如接獲正式投訴，會按以下程序處理：

- 由校長委派專責人員調查及回覆投訴人。
- 發出通知書，確認收到有關投訴。「確認通知書」參考樣本見附件二及附件三。
- 即時採取措施保存所有與投訴個案相關的記錄，包括文本檔案、影像及/或聲音記錄等（如有），以作佐證。學校在收集、持有、處理或使用個人資料時，必須遵守《個人資料（私隱）條例》的規定。
- 需要時，會聯絡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（在接獲投訴起計兩個月內完成調查）。
- 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。

3.5.1.2 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，將按以下程序處理：

- 發出通知書，確認收到有關上訴要求
- 委派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。
- 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，則正式結案。
- 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，校方將另立案處理。

3.5.2 調解紛爭

處理投訴過程中，校方會考慮尋求調解員的協助或邀請獨立/專業人士，以持平的態度，提供意見，協助當事人，找出解決方案，迅速地化解衝突或糾紛。

3.5.3 回覆投訴/上訴

校方會以書面回覆書面投訴或上訴；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；如個案由其他機構轉介，調查結果應抄送予有關機構備考。

3.5.4 投訴/上訴紀錄

經正式調查投訴程序處理的個案，學校會保存記錄，以作日後參考。投訴個案記錄樣本見附件四。

3.5.5 適當跟進

調查/上訴階段結束後，學校應檢討有關方面的政策及處理方式是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理的手法及防止再發生同類事件。

第四章 處理投訴安排

4.1 專責人員：

學校會因應個案的性質、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投訴。

如有需要，學校/辦學團體會成立專責小組處理某些特別投訴個案，因應情況，小組可包括法團校董會成員及辦學團體代表；或邀請獨立人士，例如社工、律師、心理學家等，及與個案無關的家長或教師，加入小組，以增加公信力，並就專業問題提供意見和支援。

關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排：

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

*如投訴涉及校長，法團校董會調查/上訴小組成員可包括獨立人士/校董。

辦學團體專責人員可由學務部人員或主管出任。

4.2 資料保密：

4.2.1 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。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/>）。

4.2.2 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱

4.2.3 學校會訂立程序，確保只有獲授權負責人員才可查閱有關資料。

4.2.4 學校會在校本機制內訂明與相關人士進行會面或會議的安排。校方會：

- 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，應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。

4.3 跟進檢討：

4.3.1 學校會定期檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理投訴機制及程序。

4.3.2 校方會定期向法團校董會報告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據及改善措施。

第五章 覆檢投訴

5.1 如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「**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；或
- 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。

5.2 覆檢委員會：

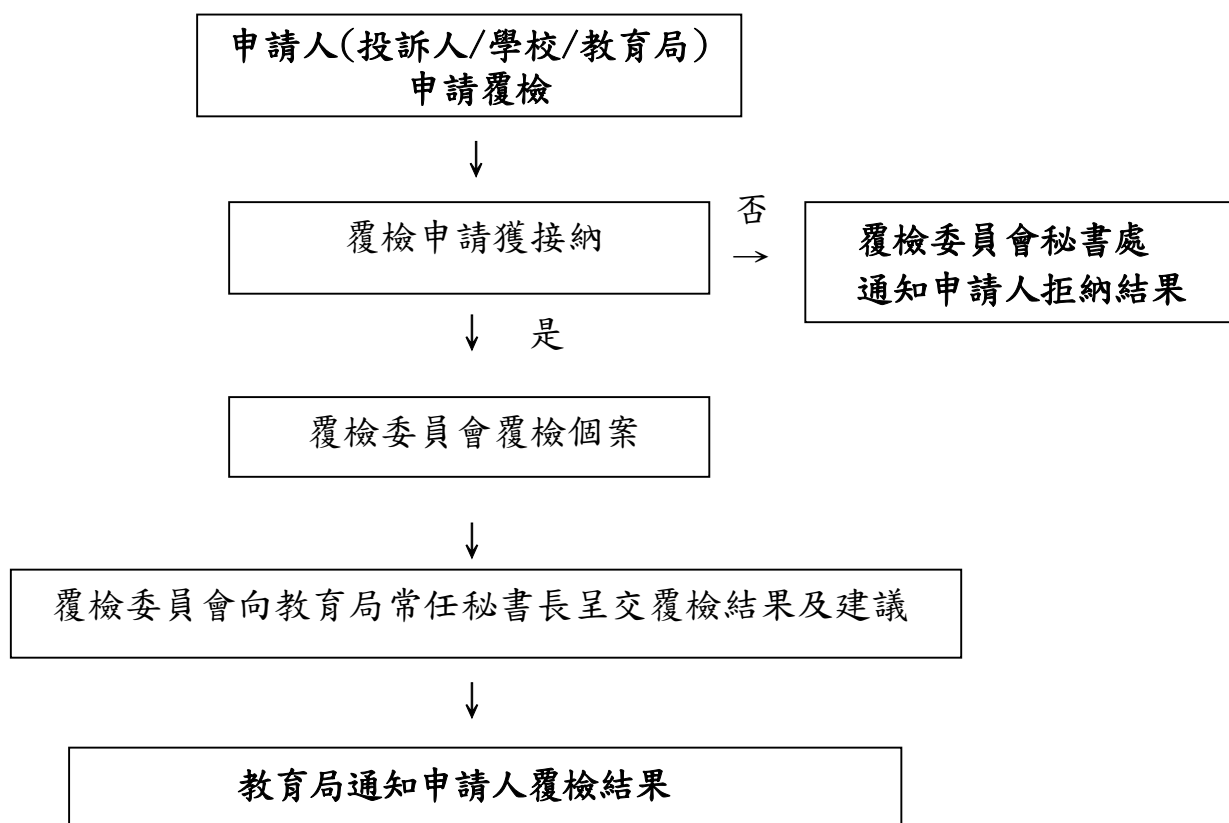
5.2.1 委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員團設有主席及副主席各一名。委員人數不少於十名，任期兩年。

5.2.2 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，覆檢委員會成員包括主席或副主席；及兩名其他委員。

5.2.3 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。

5.2.4 覆檢委員會負責覆檢經學校或教育局按調查及上訴階段處理與學校有關的投訴個案，並向教育局常任秘書長提交覆檢結果

5.3 覆檢程序：



- 5.3.1 學校會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。
- 5.3.2 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，教育局會書面回覆申請人/機構，並列明拒納覆檢個案的原因。
- 5.3.3 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。
- 5.3.4 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。
- 5.3.5 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。
- 5.3.6 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。

5.4 覆檢結果：

- 5.4.1 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/改善措施或是否需要重新調查個案。覆檢結果會提交教育局常任秘書長。

5.4.2 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。

5.4.3 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。

第六章 處理不合理行為

6.1 適當的溝通和調解有助消除誤解，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，學校會採取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。

6.2 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：

6.2.1 **不合理的態度或行為：**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。

6.2.2 **不合理的要求：**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。

6.2.3 **不合理的持續投訴：**投訴人堅持不接受校方的解釋及調查結果，及/或堅持要求校方懲處某些人員；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。

6.3 處理投訴人的不合理行為政策：

由校長界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。如投訴涉及校長，則由校監或法團校董會作出決定。

6.4 處理不合理行為：

6.4.1 任何不合理的態度或行為，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。

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，可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，校方可報警或採取法律行動。

6.4.2 如果投訴人提出不合理的要求，均不能接受。校方會以書面知會投訴人有關安排及處理程序。

6.4.3 面對不合理的持續投訴，負責人會與校長商討後決定限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。

6.5 如收到無理的重複投訴，學校會發出「重複投訴覆函」，指示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覆或與投訴人聯絡。「重複投訴覆函」參考樣本見附件五。

林村公立黃福鑾紀念學校
簡易程序處理個案記錄表

查詢 / 投訴 日期：_____

時間： 上午/下午*

途徑 / 方式：

☐ 致電校務處

☐ 致電校長/副校長/班主任/負責老師*

☐ 親身到校

☐ 電郵/傳真*

☐ 其他(請註明:_____)

查詢/投訴人姓名：_____ 身分：☐ 家長 ☐ 學生 ☐ 其他(請註明:_____)

聯絡方法 (電話 / 傳真 / 電郵 *)：_____

查詢 / 關注事項：_____

附加資料/文件： ☐ 沒有 ☐ 有(請註明:_____)

處理方法： ☐ 電話回覆 ☐ 會面 ☐ 其他(請註明:_____)

結果： ☐ 查詢/投訴人接納校方回覆，無須再跟進

☐ 其他(請註明:_____)

主任/負責人員簽署：_____

(姓名 / 職銜)

日期：_____ 年____月____日

* 請刪去不適用者

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

林村公立黃福鑾紀念學校
確認通知書(一)

投訴人地址：

投訴人姓名：

XX 先生/女士：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到台端的 書面 / 口頭* 投訴。現正展開調查工作，並會於 X 天內/盡快給你回覆。

如有查詢，請致電 36129012 與本校 X 老師 / 主任 / 副校長* 聯絡。

(簽署)

林村公立黃福鑾紀念學校校長

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

[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]

林村公立黃福鑾紀念學校
確認通知書(二)

投訴人地址：

投訴人姓名：

XX 先生/女士：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到台端的 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 X 月 X 日前寄回本校。待調查完畢，本校會給予回覆。

如有查詢，請致電 36129012 與本校 X 老師 / 主任 / 副校長* 聯絡。

(簽署)

林村公立黃福鑾紀念學校校長

XXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者

確認通知書(二)

回覆表格

致林村公立黃福鑾紀念學校：

投訴檔案編號：(如適用)

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：

1. 學校可複製本人的投訴及所提交的其他資料，轉交有關人士/機構；以及
2. 學校可向有關人士／機構索取本人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

投訴檔案編號：

林村公立黃福鑾紀念學校
投訴個案記錄

接獲投訴日期：_____（日/月/年）

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：☐ 教師 ☐ 家長 ☐ 議員 ☐ 市民

☐ 團體_____

☐ 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：_____

日期：_____

林村公立黃福鑾紀念學校
重複投訴覆函

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士*：

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

（簽署）

林村公立黃福鑾紀念學校校長

XXXX 年 X 月 X 日

*請刪去不適用者