

崇真書院

學校健康政策



## 目錄

### 內容

一. 學校健康政策簡介.....	3 - 4
二. 12項健康政策內容	
1. 健康飲食.....	5 - 6
2. 安全校園.....	7 - 9
3. 和諧校園(附件:崇真書院「防止性騷擾政策」).....	10 - 11
4. 活力校園.....	12 - 13
5. 環保校園.....	14 - 15
6. 傳染病管理.....	16 - 19
7. 急救應變.....	20 - 23
8. 危機及自然災害應變.....	24 - 27
9. 學生保健.....	28
10. 協助學生在校內安全服藥.....	29 - 30
11. 職業安全健康政策.....	31 - 32
12. 預防依賴性及沉溺行為.....	33 - 34
13. 附件 A: 崇真書院「防止性騷擾政策」.....	35 - 38
14. 附件 B: 崇真書院「學校處理投訴指引」.....	39 - 71

## 一. 學校健康政策簡介

### 1. 理念

本校根據1995年世界衛生組織成員國的指引，訂立了6個標準範疇，以成立、改善及持續推行健康促進學校，內容包括：健康學校政策、學校保健與健康促進服務、健康生活技能與實踐、校風與人際關係、家校與社區聯繫和學校環境六個範疇，以改善學生、教職員、家長及整個社區的健康。

健康的定義：

根據世界衛生組織1947年的定義，健康是指個人在生理、心理及社會適應三方面全部良好的一種狀態，而不僅指沒有生病或者體質健壯。因此，健康是人身體機能、心理和社交生活達至合一而整全的狀態。

### 2. 目的

本校致力推動全體教職員、學生及家長參與建立培育生命、豐富健康的健康校園文化。Life-enriching (Le) Education。此政策旨在建立一全面的學校健康促進架構，讓所有學校持分者明白本校在健康促進方面的整體方向，並按已訂的藍圖進行。同時讓所有教職員更正確的去落實及推展各項政策，讓學生更了解所學的健康課程及活動的意義，讓家長及公眾人士對本校更認識，進而透過學校對外的健康推廣活動去提高社區各界的健康意識。

### 3. 健康專責小組

學校成立健康教育組(Health Education Committee HEC)之工作

組主席:

- a. 負責對外聯絡，與各健康教育推動組織保持緊密聯絡。
- b. 透過組內會議商討政策及籌劃活動，透過學生培育委員會會議推廣校內外的健康教育活動，並協調各科組舉辦的健康促進活動。

組員:

- a. 積極參與校內外舉辦之健康促進活動。
- b. 協助組主席完成各項工作。
- c. 每年最少參加一次校外健康教育活動、工作坊或課程進修。

### 4. 健康政策及健康促進課程及活動徵詢機構:

- ◆ 中文大學健康教育及促進健康中心
- ◆ 香港防癌天使協會

### 5. 顧問團 - 為健康教育及有關活動提供意見，協助檢討現行政策及作出適當的修訂。

成員包括：

- ◆ 校董會及區國年校長 — 最終決策者
- ◆ 社工及駐校心理學家 — 就特別個案參與會議及提供專業意見。
- ◆ 馬美蘭副校長 — 就學校行政層面，提供意見及協調校內之支援政策，以配合「健康學校」之理念。
- ◆ 葛蔭南副校長 — 就學生培育層面，提供意見及協調校內之教育政策，以配合「健康學校」之理念。
- ◆ 陳浩然副校長 — 就學與教層面，提供意見及協調校內之教育政策，以配合「健康學校」之理念。
- ◆ 廖文偉助理校長 — 就學校支援（人員及硬件）層面，提供意見及協調校內之支援政策，以配合「健康學校」之理念。

- \*家長代表 — 每一屆家長教師會主席將就學校健康政策及健康教育方向提出意見。
- \*學生議會代表 — 每一屆學生會負責老師將收集由各班學生議會成員就學校健康政策及健康教育方向提出的意見，交予健康教育組跟進。

6. 校務及外務委員會 - 確保學校支援人員（文員、工友、資訊科技人員）協助提供校內安全環境及急救服務。

- 確保外務工作配合學校健康範疇

7. 學生成長委員會 - 確保各組活動配合學校健康範疇

8. 學與教委員會 - 確保各科課程配合學校健康範疇

9. 提供健康教育

- ◆ 邀請專業人士到校舉行健康講座，對象包括教職員，非教職員、學生及家長及區內人士。
- ◆ 介紹各項健康課程予校長、員工、家長及學生。
- ◆ 提名及安排員工參與各項健康課程。
- ◆ 建議相關功能組別及課程主任加入健康主題於課程及活動中。

10. 檢討及修訂(適用於以下各個政策)

- ◆ 每年作檢討一次，檢討現況及需修定的政策內容，最後由學校行政會議通過方會生效，以確保政策內的各項目得到切實的執行。

11. 各個政策均透過校園展示、學校網頁、教師、家長及學生手冊及通告的有效途徑通知員工、家長及學生。

## 二. 12項健康政策內容

### 1. 健康飲食

#### (一) 理念

根據衛生署學生健康服務中心數據，小學生的肥胖率在過去十年有明顯及持續上升的情況。由於科研報告顯示幼年肥胖的學生在長大後有明顯較大機會繼續有過重及肥胖的問題，而成年肥胖更與多種慢性疾病，如心臟病、糖尿病、中風、癌症等有着密切關係，故推行遏止學童肥胖的公共衛生措施已變得刻不容緩。

透過建立良好的飲食文化，為學童提供健康午膳和食品，及加強營養教育等策略，改善學童的飲食習慣，不但可減低患病機會，而且有助健康的成長和發展，亦能讓他們得以健康成長和提升學習效率。

外地經驗亦顯示，針對學校飲食環境的措施可以帶來明顯的果效

(摘自〈中學生午膳營養指引〉)

學生每天在學校的時間達8小時以上，故此學校為學生提供健康飲食的選擇類別及指引，以助其從中學階段亦能養成一個良好的飲食習慣，另亦減低其患上各種疾病的機會，如肥胖、營養不良、心臟病、中風，以及各類癌症等。

#### (二) 目的

- ◆ 此政策旨在向學生、教職員及家長宣揚及教育持續推行健康飲食的重要性；
- ◆ 確保學校提供之食品質素，致力營造一個健康衛生的飲食環境，讓學校各成員知道健康飲食的重要，並讓他們養成良好習慣，並於日常生活中實踐。

(三) 負責成員 — 學校貿易管理組召開會議（按討論內容邀請健康教育組及家教會代表參與或於會前收集有關午膳事宜及小食部運作等意見），以檢討校內外現況及草擬需修訂的政策內容。

#### (四) 政策內容

##### 1. 供應健康衛生的午膳、小食及飲品

- 1.1. 健康教育組負責監察校內食物及食品的供應是否符合健康及衛生的標準。包括監察小食部及飯商食品的種類、價格、營養價值及衛生狀況；
- 1.2. 學校貿易管理組每年舉辦試食會、透過觀察及進行全校問卷調查等途徑，以監測午膳質素，以調查午膳供應商及小食部提供食物的質素，收集投訴個案，進行了解及跟進，並根據相關資料，要求供應商跟進及改善。
- 1.3. 校方會根據教育局通告第17/2009號「學校膳食安排」中的建議，向午膳供應商要求為學生作出適切的午膳安排。午膳須達至校方指定的要求：包括午膳的營養、餐盒的溫度、使用可重用的餐盒。
- 1.4. 選擇小食部營運商及午膳供應商時以健康及衛生為考慮因素。
- 1.5. 學校會透過與小食部及午膳供應商合作來提供健康衛生的食物及飲品供學生選擇。
- 1.6. 學校設午膳代訂服務，菜單於每月事先公布，讓學生及家長自行選擇。但每月向學生和家長公佈菜單前，學校須事先檢視菜單，確保不含「強烈不鼓勵供應的食品」的餐款。
- 1.7. 學生飯盒菜式需根據健康飲食金字塔的原則選取材料。
- 1.8. 學校設置飲水機，提供安全飲用水，並安排合格技工定期更換過濾器及檢定水質，確保食水符合衛生標準。

## 2. 建立健康飲食環境

- 2.1. 安排中一及中二學生在校內共進午膳，營造融洽和諧的進餐氣氛，培養良好的飲食習慣。
- 2.2. 學生於午間進食五穀類為主的膳食，確保他們能吸收足夠的熱量，另外亦應有蔬菜，而且要保持餐盒的溫度，亦鼓勵學生可帶備水果，並飲用適量的水。
- 2.3. 要求午膳供應商於每兩星期午膳中有一天提供免費水果，以鼓勵學生進食水果。
- 2.4. 校方鼓勵各科組在活動中提供較健康的小食如果乾作獎勵。
- 2.5. 校方拒絕一切不健康食品的贊助。

## 3. 推行健康飲食及食物安全教育

- 3.1. 學校致力讓所有學生明白健康飲食的重要性，從而令他們懂得選擇適當的食物。
- 3.2. 健康飲食推廣計劃，透過學科教學、課外活動、家長教育活動及特別的活動機會(如全校旅行日、校運會、水果日等)推廣健康飲食意識，以融合學校的健康教育課程。
- 3.3. 校方參考營養教育及食物安全教育資料，例如衛生署或相關學術或專業團體發出的資訊，致力促進家長營養教育，例如會透過派發通告或其他健康教育單張，教導他們如何為自己的孩子預備健康午膳飯盒或小食。
- 3.4. 學校會定期進行展板推廣，向學生介紹各類食物的營養價值，以及健康飲食的重要。
- 3.5. 如有合適，校方(或會與家教會合作)會為教職員及家長安排健康飲食及食物安全教育培訓。
- 3.6. 每年健康教育組要參與不少於一項與社區合作營造健康飲食環境的活動或計劃。
- 3.7. 每年家長課程必須安排一次或以上的健康飲食講座。

### (五) 參照工作指引及資料

- 健康教育組將印刷相關指引，並確保有關人士獲得充分的了解，各指引如下：
- 健康小食部(衛生署健康中央教育組)  
[http://www.cheu.gov.hk/b5/resources/exhibition\\_details.asp?id=2541&HTMLorText=0](http://www.cheu.gov.hk/b5/resources/exhibition_details.asp?id=2541&HTMLorText=0)
- 衛生署 健康飲食在校園 <https://school.eatsmart.gov.hk>
- 學校膳食安排指引(二零二零年三月修訂 )  
[https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/admin/about-sch/meal%20arrangement%20guidelines\\_Chi.pdf](https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/admin/about-sch/meal%20arrangement%20guidelines_Chi.pdf)

## 2. 安全校園

### (一) 理念

學校教育提供學童多元化的學習機會，透過不同形式的學習活動傳遞知識，增加運用學校場地的機會，因此，要建立安全的學校環境，方能達到理想的教學效果。  
同時，教育校內成員掌握基本的急救及安全知識，將有效預防校內意外，並能在緊急情形下作出相應的措施。

### (二) 目的

為學生、教職員、家長及訪客提供一個安全環境，保障校內成員安全及有效地進行教與學的活動，確保校內環境及設施安全。

(三) 負責成員：由教學支援委員會負責檢討校內外現況及草擬需修訂的政策內容。由訓導組（專責負責火警演習）總務組及健康教育組執行，如有需要，向危機處理小組匯報情況。

### (四) 政策內容：

#### 1. 校內環境及設施安全、交通及道路安全的立場、安排及措施

1.1 目的：為確保學生在校內得到安全。

1.2 內容：

- 學校為以下課堂或活動制定安全指引：  
(a) 實驗課 (b) 設計與科技課 (c) 家政課 (d) 體育課 (e) 視覺藝術課
- 每日均有專人(正副校長、訓導組)巡視學校。檢視所有環境及設施。
- 立即跟進發現有問題之設施及安排修正。(總務組)
- 校方確保校內所有設備及裝置，均由合資格的人員安裝妥當及維修。
- 學校須遵守消防條例或規定，均須安裝滅火筒。滅火筒須安裝在易於拿取的地方，並且妥為保養；另外亦要每年檢查消防裝置或設備，以維持性能良好。
- 設施損毀報告應由總務收集，再轉交支援組負責人，再按報告情況向校長匯報。
- 支援組為學校環境設交通及道路安全安排，包括安排人手協助停車場之車輛出入。
- 學習場所須有足夠的空間、通風及照明。
- 學校須確保所有課室的出路及校舍的出路無論何時均不受阻塞。

#### 1.3 其他

- 初中階段會為學生提供安全與預防意外教育。
- 校方鼓勵教職員進修有關學校環境安全培訓。
- 與家長保持緊密之聯繫，並適當時提供有關安全之家庭教育。
- 加強社區合作，與社區一起營造安全社區。

#### 2. 戶外活動安全的立場、安排及措施（詳情可參考本校課外活動指引）

2.1 目的：為確保學生在學校舉辦之活動中得到安全，讓他們愉快地享受活動樂趣。

## 2.2 內容

- 學生如在醫生證明下不適宜進行課外活動或體育課，可豁免之。
- 校務處負責醫療室之職員應妥善保存每年之傷病紀錄，以備即時跟進。
- 每次外出參觀或比賽，校方必須事先以通知會家長，取得家長之同意書，方可作實。家長們宜細心閱讀有關通告，了解實際情況，簽署後著同學帶回學校交班主任辦理。
- 活動進行期間，同學必須聽從領隊老師指揮，注意安全及秩序。
- 校方應確保領隊老師對活動目的地有所認識，否則應安排勸察，以了解當地情況。
- 帶領活動之統籌老師亦請注意以下事項：
  - 請於活動前十五分鐘到校報到。
  - 替參加學生點名及安排集隊。
  - 外出活動需沿途照顧學生秩序及安全。
  - 回程時須點齊人數方可離開活動地點。
  - 返抵學校，等齊全部學生回來後，安排學生散隊，並須通知校務處。
- 如在課外時間返抵學校，則通知活動主任，工作才完成。
  - 如有特別事故，請即時通知校長。
  - 學校為大型活動制定急救行動指引。
  - 為活動安排認可急救隊伍當值 (例：陸運會)。
  - 大型活動舉行時必須有最少兩位持有效急救證書教職員在場。

## 2.3. 學校在進行活動前後會依照下列由教育局所制訂的指引：

- 《戶外活動指引 2020》 [https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/admin/about-activities/sch-activities-guidelines/Outdoor\\_TC.pdf](https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/admin/about-activities/sch-activities-guidelines/Outdoor_TC.pdf)
- 《境外遊學活動指引》  
<https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/admin/about-activities/sch-activities-guidelines>
- 學校策劃學生內地交流活動須知 <https://www.passontorch.org.hk/zh-hant/tips/main>
- 《香港學校體育科安全措施》  
[https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/curriculum-development/kla/p/e/references\\_resource/safety-guidelines/Safe\\_c.pdf](https://www.edb.gov.hk/attachment/tc/curriculum-development/kla/p/e/references_resource/safety-guidelines/Safe_c.pdf)

## 3. 防火安全的立場、安排及措施

### 3.1 目的：為學生提供防火安全的學習環境

### 3.2 內容：

- 校內需保持各通道暢通，並備有足夠的消防設備（如滅火器等）。
- 總務組定期派工友更新學校的安全設備，並定期邀請消防署人員檢查。
- 訓導組每年更新並張貼各課室走火路線圖；定期舉行火警演習，讓校方成員熟習逃生路線及程序。
- 透過家政課及電視早會教導防火知識。

## 4. 校園保安的立場、安排及措施

### 4.1 目的：為保障校內成員之安全，確保進入本校之人士沒有對校內人士構成危險或滋擾。

### 4.2 內容：(可參閱危機處理手冊)

- 所有到訪者及教職員須遵照以下程序行事：
  - 4.2.1. 大堂詢問處值班的職員應詢問到訪者到校的目的。  
(放學接送者亦不得擅自進入校園)
  - 4.2.2. 如有需要可用對講機知會校務處。
  - 4.2.3. 請到訪者填妥‘訪客紀錄表’並扣上訪客名牌。
  - 4.2.4. 由校務處把有關消息通知教員室，如有關教師因事未能即時面見到訪者，可
  - 4.2.5. 安排於校務處等候。或按有關教師預約紀錄，請到訪者到指定地點等候。



4.2.6. 到訪者離開前，大堂職員應收回到訪者之訪客名牌。

4.2.7. 外聘導師及家長義工等協助校內活動之人士均須扣上有關名牌。

4.2.8. 學校大堂詢問處應備有訪客名牌，如有損壞及遺失，總務組應盡快補回及應追查跟進。

#### 4.3 教職員約見訪客注意事項

- 若教職員需要使用特別室或安排訪客於校內舉行活動，請先把約見到訪者的身份、到訪日期、時間及面見地點、備用物品及負責老師之資料，到校務處填寫〈約見訪客登記表〉及應提示到訪者扣訪客名牌。
- 應提示到訪者於離開本校前詢問處交回訪客名牌。

#### 5. 為學生安排與安全及預防意外教育的立場

- 透過家政課及體育課等教導家居安全、運動安全、預防和處理急救的知識。

#### 參考資料：

- ◆ 職業安全健康局 <http://www.oshc.org.hk/tchi/culture/question.asp>
- ◆ 聖約翰救傷機構 <http://www.stjohn.org.hk/b5/>
- ◆ 學校危機處理手冊

### 3. 和諧校園政策(附件A：防止性騷擾政策)

#### (一) 理念

每位教育工作者都希望學生能在一個和諧的環境下愉快學習，健康成長。據香港中文大學進行的一項調查的結果發現(2002年)，有超過百分之三十受訪小學生表示曾於過去三個月內在學校遭同學欺凌(包括推撞、戲弄、排斥等)，情況較英國和美國嚴重。另外，根據教育局統計數字，單在2003年9月開學至2004年2月中，三成學校發生了共八百三十宗校園暴力欺凌個案，其中近六成需要社工及輔導人員長期跟進。但當中有兩成四，即一百零九宗學生的欺凌行為完全沒有改進，甚至惡化欺凌是學校裡常見的紀律問題，亦會影響校園的和諧氣氛，因此教職員須正視欺凌問題。

欺凌事件往往牽涉千絲萬縷的人際關係，所以，個別老師一些即時的處理方法，只能暫時制止欺凌行為，要達到持久及預防的果效，則有賴一個『全校反欺凌政策』和相關措施(DFES, 2002; Newman, Horne & Bartolomucci, 2000; Smith, 1999)。一些研究指出欺凌與其他違規行為有十分密切的關係(Chazan, Laing & Davies, 1994)，有效的『全校反欺凌和暴力政策』除了能夠遏止欺凌的問題外，亦能大大改善校內的紀律(Olweus, 1991)，長遠而言，更能加強學生的自律、自重及群體合作的精神，有助學校營造和諧有序、關懷友愛的校園文化。

(摘自:教育局學生訓育組在2003年12月製成了「和諧校園齊創建」資源套:校政篇)

#### (二) 目的

『全校反欺凌和暴力政策』是指全校參與制訂的有關處理欺凌行為的目標、方法、跟進策略、預防措施及檢討機制，學校所有員工都對政策有清楚了解。

同時，學校的各個部門都予以配合，使制定的政策能有效執行及作有系統的檢討。訂立『全校反欺凌政策』旨在制止及預防欺凌問題，建立和諧友愛的校園文化，讓學生享有愉快的學校生活，健康成長。

(摘自:教育局學生訓育組在2003年12月製成了「和諧校園齊創建」資源套:校政篇)

故校方應致力營造和諧校園文化及教育學校各持份者共建和諧校園的策略，共同參與。

#### (三) 負責成員

由危機小組制定政策，由訓輔及健康教育組執行，有需要時加入社工及駐校心理學家。

#### (四) 政策內容(可參閱危機處理手冊)

- 若校內發生欺凌事件，並經老師調查，確定屬實後，校方定必嚴肅處理，以保障同學的安全。

#### 3. 營造和諧校園環境

- 3.1. 透過週會、早會、講座及多元智能課，積極推廣「和諧校園」的風氣及「反思自省」的學生培育主題信息，使學生明白自己的責任
- 3.2. 教師以多欣賞、多鼓勵的方式教導學生，讓學生在學校生活中得到滿足感及成就感，以致懂得欣賞周遭的人。另外，教師亦應增進輔導技巧，營造校園祥和氣氛(校方盡力為教職員提供處理欺凌事件及特別協助有需要學生的培訓)。
- 3.3. 讓參加社區服務提升學生對周邊人和事的關顧，從而懂得關心別人，並於校內表揚及分享相關信息。
- 3.4. 校方積極參考可信的社區資料及資訊，向家長和教職員提供營造和諧校園及預防欺凌事故方面的教育，提高他們對營造和諧校園及預防欺凌事故方面的認識與關注。

#### 4. 提供相關教育課程及活動

- 4.1. 透過課程和活動，提升學生的自尊訓練、社交技巧訓練、自保訓練、人生正面選擇訓練及情緒管理訓練，並教導學生認識欺凌及面對欺凌事件時的態度和技巧，並滲入互相尊重、平等友愛等元素，如在個人成長課中加插了情緒智商的元素，提升學生處理不滿或憤怒情緒的技巧，減少彼此衝突。
- 4.2. 加強與家長合作，幫助學生面對欺凌問題，協助父母掌握教導子女的方法，及與子女建立良好的溝通模式，改善親子關係，減低子女以暴力解決問題的可能性。
- 4.3. 因應情況，適當地運用社區資源，提供與欺凌、暴力文化有關的教育培訓、支援 或教育活動給學生、教職員及家長，以便學生、家長、教職員更有效地掌握預防教育及實踐和諧校園政策。內容可包括欺凌的定義、方式、致欺凌行為的因素、發生欺凌事件的元素、欺凌行為的後果，包括被欺凌者、欺凌者、旁觀者等。

#### (六) 訂立及參照工作指引及參考資料：

小組參考官方制定指引及資料，並確保有關人士獲得充分的了解，指引如下：

##### ◆ 【處理學生欺凌行為】指引

[http://www.hkedcity.net/teacher/develop/res/peaceful\\_campus/](http://www.hkedcity.net/teacher/develop/res/peaceful_campus/)

##### ◆ 校園危機支援計劃 校園暴力

[http://www.sscms.org/school/subtopic/sch\\_subtopic03.htm](http://www.sscms.org/school/subtopic/sch_subtopic03.htm)

##### ◆ 和諧校園齊創建資源套

[http://www.hkedcity.net/teacher/develop/res/peaceful\\_campus/index.html](http://www.hkedcity.net/teacher/develop/res/peaceful_campus/index.html)

##### ◆ 平等機會委員會<性別歧視條例>、<殘疾歧視條例>、<家庭崗位歧視條例>及<種族歧視條例>

#### (七) 諮詢機構: 一校一警察

## 4. 活力校園

(一) 理念運動可促進骨骼成長、增強心肺功能、預防肥胖、增強免疫力、紓緩精神壓力及提升學習能力等，更有助減低日後患上心血管病或其他長期病症的機會，從而減輕政府的醫療負擔。世界衛生組織（2010）倡議的兒童及青少年運動建議，每天應累積至少60分鐘中等到劇烈程度的體能活動，而教育局的體育學習領域課程指引(小一至中三)（2002）亦提倡體育是所有學生享有的基本學習經歷，應佔中學及小學整體課時的百分之五至八。

### (二) 目的

此政策旨在確保校園提供合適的運動設施及設備、安全的運動環境，同時建立活力校園文化，透過多元化的體能活動及課程，讓學生、教職員、家長了解良好的運動習慣及健康生活的重要，從而培養恆常運動的健康生活模式。

### (三) 政策內容

1. 提供足夠的體育課及多元化的體育課外活動，提升學生的運動量。
2. 定期為學童進行體適能測試，加許表現出色的學生，亦跟進過輕、超重或體能稍遜的個案。
3. 訂立運動安全指引，並提供安全運動環境、設施及配套設備，以促進普及運動。
4. 透過教育及推廣活動，讓學生了解建立恆常運動習慣的重要性、運動安排，及教導學生避免長時間進行靜態活動。
5. 透過內聯網發放健康活動資訊，鼓勵教職員接受相關的體育培訓，協助推動活力校園發展。
6. 加強家長教育，鼓勵家長多提供機會讓子女在課餘時進行體能活動，並提倡家長與子女一起多做運動。
7. 積極尋找社區資源協助校內運動推廣工作，及支持社區的相關活動，建立正面的運動文化。
8. 透過鼓勵社及學會幹事參與設計校內體育活動，引發學習動機及增添投入感，教職員亦不以體能訓練作為懲罰。

### (四) 推展模式

1. 根據校內學生的體能狀況，按需要調整體育課程及優化運動推廣計劃。每天進行早操、課間操等，並設置健體區、跑步徑、健步樓梯等，同時提供多元化的運動設備，如籃球、羽毛球、乒乓球等，鼓勵學生於課餘時多做運動。
2. 每學期為學童進行體能測試、身高體重量度，並參照「身高體重圖表」及「體能測試標準」，甄別學童的體重及體能狀況，與家長保持緊密聯繫，跟進過輕、超重或體能稍遜的學生。
3. 訂立運動安全指引，提供安全的運動設施及配套設備，如健體區、緩跑區、飲水機、更衣室、沐浴設施等，亦可於設施範圍張貼安全標示及於飲水設備張貼標示，提醒學生注意安全及鼓勵學生多喝清水，並定時巡視校園運動設施，確保性能及狀況良好，保障使用者之安全。
4. 透過課程、課外活動、興趣班等教導學生有關運動技巧、運動安全、靜態活動、時間管理、基本急救知識等，讓他們善用餘暇，安全地進行體能活動，享受運動的樂趣。
5. 鼓勵教職員以身作則，建立良好的運動習慣及健康生活模式；鼓勵教職員參與培訓，學習運動技巧及安全、體適能鍛煉等，協助推動活力校園發展。
6. 定期於家長茶聚發放資訊，讓家長認識課外體能活動的重要性，以身作則，建立良好的運動習慣及健康生活模式，並提倡家長與子女一起多做運動。

7. 與社區團體及機構協作校內運動推廣工作，支持社區的相關活動，如「簡易運動計劃」、「運動領袖計劃」、「外展教練計劃」及「運動章別獎勵計劃」（等，為學生提供持續參與體育運動的機會，提高體育水平，同時建立正面的運動文化。
8. 提倡體育精神，透過課程、課外活動、興趣班等栽培運動精英及扶助運動能力稍遜的學生，將運動融入校園生活，同時讓學生參與設計校內體育活動的類型及模式，增添投入感和做運動的愉悅性和趣味性，並舉辦師生球賽、接力賽、競技活動等，增進師生感情，建立良好師生關係，實踐愉快中學習。

#### （五）參考資料

- 世界衛生組織（2010）關於身體活動有益健康的全球建議  
[http://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet\\_recommendations/zh/index.html](http://www.who.int/dietphysicalactivity/factsheet_recommendations/zh/index.html)
- 教育局(2017) 體育課程及評估指引 (小一至中三) 提要
- 教育局(2023) 體育學習領域課程指引 (中四至中六) 提要
- 香港中文大學健康教育及促進健康中心《校園健康錦囊實用手冊》。

## 5. 環保校園

### (一) 理念

本港每年因為空氣污染而提早死亡的人數多達二千之眾；環保團體地球之友的報告更指出空氣污染反映在醫療與健康上的成本約為 125 億港元。(節錄:「香港還在發一個世紀大夢」地球之友助理總幹事 葉廣濤)

隨著廢物量持續增長，香港的堆填區正迅速飽和，滿溢情況比預期來得更早。假如廢物量繼續以現時速度上升，剩餘的堆填空間只可維持 6 至 10 年。除非我們馬上找出解決的方法，否則要面對未來數年，每日數以萬公噸計的廢物便再沒有處置的地點。

環境保護署監察所得的數據顯示，香港的水質近年已略有改善，但情況仍未達到理想，特別是后海灣內海及維港的水質更值得關注。

世界資源亦大大被濫用及損耗，生態環境受到嚴重的破壞，直接影響人類的生存。

《廿一世紀議程》(一九九二年聯合國 環境及發展會議第 三十六章第二頁) 清楚指出：「教育對促進可持續發展和改善人們處理環境和發展問題的能力，至為重要...不容忽視的，是讓人們達致對環境和道德的醒覺，培養出能配合可持續發展的價值觀、態度、技能和行為，以期讓公眾能積極參與有關決策。」

故此以學校為首，推行環境教育是刻不容緩的事。而要有效地推行之，必先要制定環保校園政策。學校環境安全及整潔對整個教學都有莫大之幫助，而可持續發展教育更是現今世界各國都重視之問題，故有必要在學校積極推行。

### (二) 目的

環境教育是一項可持續發展教育，其中要培養學生對環境的責任承擔和實踐愛環境、愛地球。教育學校持分者自覺和有智慧地去管理地球資源、實踐環保行動，培養他們的環保意識，讓師生認識香港、中國內地以至全球的環境問題及環保工作。

校方亦會致力提供寧靜舒適、整潔衛生、設備整全的校舍，優美綠化的校舍，使學生有理想的學習地方。

### (三) 負責組員

由教學支援委員會統籌學校環境事宜；德育及公民教育組、健康教育組負責推行及制定環保政策，並按學校情況擬定政策並於會上通過。

### (四) 政策內容

1)環境建設：包括綠化校園、保持校園整潔、學校環境

2)環境管理：

包括環境政策、環境管理架構、環境管理措施、環境教育及培訓、環保資訊的發放

3)推行環境教育

4)環保活動：包括在校內舉行環保活動及參加在社區內舉行的環保活動

計劃

#### 1. 學校環境建設

設置專用報告版是用作展示校內和校外環保活動最新消息和環保資訊。

#### 2. 環境政策

透過政策的制訂，本校致力確保以有效率和符合環保的方式進行內部管理。我們經常檢討校內的辦事模式，以制定新的環保措施，以及推動員工參與各項環保工作。

#### 3. 綠化校園

校方申請建立<崇真伊甸園>美化校舍，除了能締造一個舒適的學習環境，更可鼓勵學生接觸大自然，從而闡明植物對生態系統和全球氣候的重要性。並善用校舍，確定綠化需要。並為學生、家長及本社區的小學或幼稚園提供有機種植課程，定時開放<崇真伊甸園>供社區人士參觀，回饋社區。

#### 4. 保持校園整潔

整潔的校園是環保學校基本要素。除了室內地方（如課室、辦公室、洗手間），室外地方亦須保持乾淨清潔。讓師生感受到良好環境的重要，從而懂得尊重自然、尊重環境，以培養師生對環境的責任感，在校外生活也保持整潔，且能作出欣賞和愛護大自然的行為。

#### 5.)環境管理措施

##### 5.1. 減少使用：

包括紙張、能源、飲用水/其他水源，如於飲水機旁貼上告示，提示學生珍惜食水。

5.2. 適時在校園進行綠化環境工程，鼓勵綠化及環保活動在校內推行。

5.3. 操場內設廢物分類回收筒（紙、膠樽），培養學生廢物分類的習慣。

5.4. 廢物利用：主要是紙張，儘量採用雙面影印。

5.5. 確保室內空氣質素

5.6. 非機密文件毋須使用信封。

5.7. 如非必要，文件以傳閱方式或電子郵件通訊代替印製副本。

5.8. 採用紙張的空白背頁接收傳真。

5.9. 校內電燈及電器均儘量使用節能較佳之電器，節省能源消耗。

5.10. 在視覺藝術課／家政課時鼓勵採用環保物料

5.11. 冷氣機之使用 - 全校規定冷氣空調祇於 25.5 度以上之氣溫下開啟。(不適用於沒有安裝電風扇及足夠窗戶產生對流空氣。

#### 6. 環境教育及培訓

於正規和非正規課程滲透環保訊息，好為教師、員工、學生及家長建立一套環保培訓計劃。

#### 7. 環保活動及培訓

初中階段會為學生提供基礎之環保及可持續發展教育。

舉辦不同之活動，促進家長參加環保教育活動提高環保家庭教育。

加強社區合作，以獲取更多相關之協作及教育資源。

校方鼓勵教職員進修有關環境保護教育之培訓。及

#### (五)參考資料：

◆ 教育局 2011 學校行政→一般行政→學校善用資源

<http://www.edb.gov.hk/index.aspx?nodeID=2794&langno=2>

◆ 環境保護署 <http://www.epd.gov.hk/epd/>

◆ 康樂及文化事務署 綠化香港運動「綠化校園手冊」

<http://www.lcsd.gov.hk/green/b5/handbookindex.php>

## 6. 傳染病管理政策

### (一) 理念

學校是學童聚集一起學習和遊戲的健康場所，亦是一個群體生活及學習地方，學生接觸頻繁，疾病容易造成交叉感染。因此，有效預防傳染病可以保障學生、家長、教職員及訪客的健康，降低因傳染病所帶來的傷害。有些學童尚很年幼，未懂得適當的個人護理，傳染病因而很容易由人與人的緊密接觸傳播。傳染源可以是學童、員工或家長。人與人的接觸可導致交叉感染，即是把病原體從一個人傳給別人。例如員工沒有於照顧患病學童後洗手，當接觸另一位學童時，便可將病原體從第一位學童帶到第二位學童身上。

(節錄：學校/幼稚園/幼稚園暨幼兒中心/幼兒中心預防傳染病指引)

傳染病的管理主要包括預防及控制，針對構成傳染病的三種要素，即傳染病原、傳染途徑及宿主，只要控制其中一個要素，便能有效控制傳染病傳播。

傳染病若不加以預防及控制，可能把之蔓延到社區。學校對校內傳染病的預防及控制不但可保障學生的健康，學生亦可從傳染病的預防及控制的生活體驗中獲得有關的知識和方法，使學生建立正確的觀念和態度，並運用在日後的健康生活，亦有助建立健康的社區。

### (二) 目的

政策旨在向學生及教職員持續推行各種預防及控制傳染病的概念，致力建立一個接近沒有傳染病的健康環境；

讓同學透過課程、活動及學校生活，建立個人健康生活習慣、獲得正確的傳染病觀念與態度概念，和學會如何避免受到感染。讓學校成員把所學的帶到日常生活中實踐。

### (三) 負責成員

由健康教育組負責檢討校內外現況及草擬需修訂的政策內容，由總務組及健康教育組執行，如有需要，向危機處理小組匯報情況。

### (四) 政策內容

傳染病的管理主要包括預防及控制，針對構成傳染病的三種要素，即傳染病原、傳染途徑及宿主，只要控制其中一個要素，便能有效控制傳染病傳播。

全面的傳染病及預防及控制的方法包括以下四點：改善學校環境衛生、確保學生接受免疫接種、預防直接傳染及加強預防傳染病的宣傳及教育。

#### 計劃

##### 1. 改善學校環境衛生

為了切斷疾病傳染途徑，改善校內環境衛生是重要的。為妥善改善環境衛生，學校致力下列各點：

- 1.1. 提供安全的供水系統
- 1.2. 定期清洗水缸，定期更換濾水器及保持水質達到安全標準
- 1.3. 提供適當的洗手設備
- 1.4. 妥善處理污水和垃圾
- 1.5. 保持洗手間的清潔，杜絕鼠患及蚊蟲的滋生
- 1.6. 提供良好的照明、通風及空氣調節系統，確保室內空氣流通；如需要使用冷氣機，必須經常清洗隔塵網
- 1.7. 定時清潔傢具及學校設施
- 1.8. 供應符合衛生標準的膳食



## 2. 確保學生接受免疫接種

衛生署會為不同年齡的人士提供各項的免疫注射，校方為確保能有效預防傳染病的爆發，保障學生及教職員的健康，會透過學生健康記錄表調查學生是否已接受免疫接種；及鼓勵及為教職員與學生提供免疫接種如流感疫苗資訊及服務。

## 3. 預防直接傳染

及早教育，發現及隔離患有傳染病的病人，便能減低疫病蔓延的機會。根據衛生署二零零四年制作的「幼兒中心/幼稚園/學校預防傳染病指引」，處理傳染病有以下的管制措施：

### 3.1. 盡早發現病例

### 3.2. 妥善備存學生及教職員的個人病假記錄，以便調查及控制傳染病

### 3.3. 如有大量缺席者出現相似病徵，應通知衛生署進行調查及跟進

- 衛生防護中心 電話: 2477 2770 傳真: 2477 2772
- 衛生署總部 電話: 2961 8989 傳真: 2836 0071
- 衛生署各部門電話及地址: [http://www.dh.gov.hk/tc\\_chi/tele/tele.html](http://www.dh.gov.hk/tc_chi/tele/tele.html)
- 監測及流行病學處傳染病組 電話: 2768 9768
- 教育局新界西區域教育服務部 24377272

### 3.4. 為防止傳染病蔓延，患病學生參照衛生署的建議暫時停課

### 3.5. 缺課者調查及傳染病報告

### 3.6. 病癒的學生建議經醫生證實無患有傳染性，方可復課

### 3.7. 於傳染病肆虐期間進行消毒

### 3.8. 有需要情況下暫時停課

## 4. 加強預防傳染病的宣傳及教育

### 4.1. 利用早會及校園電視台加強宣傳衛生教育。

### 4.2. 校方主動索取有關預防傳染病的單張，派發予學生及教職員；展示及播放有關

### 4.3. 預防、處理及應付傳染病的資料

### 4.4. 派員參加預防傳染病講座。

### 4.5. 張貼海報宣傳腸病、蚊患等防治

### 4.6. 透過通告發放學校對傳染病爆發時的應變方法。

### 4.7. 傳染病疫情監控。

### 4.8. 鼓勵學生進行疫苗注射。

## 5. 應變措施 - 若有需要，根據實際情況制定各項應變措施，如全面清潔、暫時停課、復課安排及行政調配等

## (五) 訂立及參照工作指引

小組會參考以下指引，並確保有關人士獲得充分的了解，指引及參考資料如下：

- ◆ 預防傳染病指引-學生/教職員患病前或患病時的處理
- ◆ 學校/幼稚園/幼稚園暨幼兒中心/幼兒中心預防傳染病指引(2009年1月修訂)
  - [http://www.chp.gov.hk/files/pdf/School\\_full\\_tc\\_20090115.pdf](http://www.chp.gov.hk/files/pdf/School_full_tc_20090115.pdf)
- ◆ 衛生防護中心 通風措施的補充資料  
[http://www.chp.gov.hk/files/pdf/Chi\\_Booklet\\_Ventilation.pdf](http://www.chp.gov.hk/files/pdf/Chi_Booklet_Ventilation.pdf)
- ◆ 香港衛生署及教育署 2001「血液傳染病在校內預防指引」  
<http://www.info.gov.hk/aids/pdf/g102.pdf>
- ◆ 正確洗手方法指引
- ◆ 學生洗手間使用指引

- ◆ 處理嘔吐物指引
  - ◆ 教育局 2011 學校行政 > 一般行政 > 預防流感、禽流感及其他傳染病(包括 SARS)在學校散播  
<http://www.edb.gov.hk/index.aspx?nodeID=240&langno=2>
  - ◆ 衛生防護中心 2008 主頁 > 健康資訊 > 傳染病  
[http://www.chp.gov.hk/tc/health\\_topics/9/24.html](http://www.chp.gov.hk/tc/health_topics/9/24.html)
  - ◆ 衛生防護中心 2008 主頁 > 指引及給院舍的信 > 院舍及業界  
<http://www.chp.gov.hk/guideline.asp?lang=tc&id=35&pid=478&ppid=>
  - ◆ 教育局 2011學校行政→規則→學校行政手冊→3.學生事務→3.5健康事宜→3.5.4傳染病的處理  
[http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content\\_693/sag-c-c3.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content_693/sag-c-c3.pdf)
  - ◆ 食物環境衛生署 2010 → 公共服務 → 防治蟲鼠 → 教育資料 → 單張庫 → 預防登革熱  
[http://www.fehd.gov.hk/tc\\_chi/safefood/library/pdf\\_pest\\_control/mosquito\\_school\\_c.pdf](http://www.fehd.gov.hk/tc_chi/safefood/library/pdf_pest_control/mosquito_school_c.pdf)
  - ◆ 食物環境衛生署 → 公共服務 → 防治蟲鼠 → 教育資料 → 單張庫 → 學校的防治蟲鼠工作  
[http://www.fehd.gov.hk/tc\\_chi/safefood/library/pdf\\_pest\\_control/pest\\_control\\_school\\_c.pdf](http://www.fehd.gov.hk/tc_chi/safefood/library/pdf_pest_control/pest_control_school_c.pdf)
  - ◆ 香港特別行政區政府資訊中心 2011 網頁指南 衛生及社會服務 預防禽流感  
<http://www.info.gov.hk/info/flu/chi/school.htm>
  - ◆ 附件 :流感處理流程 (香港中文大學提供) <http://www.info.gov.hk/dh/diseases/index-c.htm>
  - ◆ 衛生防護中心<http://www.chp.gov.hk/cindex7339.html?lang=tc>
- 3.一般傳染病的潛伏期及禁止病童上學的建議時間表  
[http://www.dh.gov.hk/tc\\_chi/main/main\\_chp/surveil\\_pr\\_dig\\_rslp.html](http://www.dh.gov.hk/tc_chi/main/main_chp/surveil_pr_dig_rslp.html)

**傳染病應變措施**根據危機處理手冊中，第3.6項 【一般傳染病】 實施：  
事前預備工作：

- 妥當備存兒童及職員的個人資料及病假記錄，
- 於開學前取得兒童的家長／監護人同意，使學校可即時向衛生署提供資料。

(五)諮詢部門：

- ◆ 衛生署（新界西區辦事處2615 8500）

	做甚麼？	何時做？	誰來做？
當前急務：	<u>當前急務：</u>		
	(1) 將懷疑患病學生、教師或其他員工與其他人分隔	即時	副校長/校務處/ 現場老師
	(2) 通知其家長／監護人，請他們盡早帶病童求診	即時	副校長／健教主任
	(3) 如情況危急，召喚救傷車，把患病學生送到附近的急症室	即時	副校長授權校務處職員 教務主任
	(4) 如有需要，將上課地點作適當之調動	即時	工友
	(6) 消毒所有受污染物件。	即時	健教主任
	(7) 向衛生署報告，尋求指引。 *按(五) 訂立及參照工作指引中學校/幼稚園/幼稚園暨幼兒中心/幼兒中心預防傳染病指引的通報機制及停課復課指引	即時	
事後跟進：	<u>事後跟進：</u>		
	(1) 著令證實染病學生停課，（或染病教師或其他員工）在家休息。	即日	校長／副校長
	(2) 搜集資料，預備應對傳媒及有關政府部門詢問。	即日	校長／副校長／ 健教主任
	(3) 按衛生署指引，加強個人衛生教育及防病措施。	即日	總務主任、健教主任
	(4) 安撫在校學生，並給予心理輔導	次日	輔導主任/社工/心理學家./健教主任/班主任
	(5) 慰問遇事學生及家長	二至三日內	
	(6) 復課時須對其他同學的健康不構成潛在危險。患病學生如得到主診醫生的指示，可以返回學校上課。	1-50 日	校長
(7) 如有需要，回應各界慰問	一星期內		

## 7.急救應變

### (一) 理念

急救是指在意外或急病發生時的緊急救治，特別在送院救治前迅速和適當地處理傷者的傷勢。急救的首要任務是保存生命，維持呼吸及心跳、制止流血及治理休克。同時，急救員須留意現場情況，須顧及人身安全及遠離危險地帶和源頭，並且召喚緊急援助。

急救處理的第一步是評估傷者的傷勢和病情，包括檢查傷者的神智和反應、氣道是否暢通、呼吸情況和脈搏等。如無呼吸，須進行人工呼吸；若無脈搏跳動，便應立刻施行體外壓心法；如沒有呼吸及脈搏的話，必須進行心肺復甦法。若向病者施予人工呼吸、體外壓心法及心肺復甦法，進行急救者需要曾接受訓練，倘不當地進行，可能會令傷者情況惡化。另外亦要找出和評估致傷的原因。倘若傷者的傷勢嚴重，必須立即召喚救護車把傷者送院治理。

(摘錄自 [OSHC 職業安全健康局](#))

學校教育提供學童多元化的學習機會，透過不同形式的學習活動傳遞知識，增加運用學校場地的機會，因此，要建立安全的學校環境，方能達到理想的教學效果。同時，校內成員能掌握基本的急救及安全知識，有效預防校內意外，並能在緊急情形下作出相應的措施。

### (二) 目的

營造學校健康及安全的環境，以及提供相關宣傳資訊、教育和課程予學校持份者，當學校學生、教職員、家長、訪客受傷或生病時，由受過急救訓練及持有有效證書的急救人員即時為傷病者進行急救，以防止傷勢惡化，及幫助他們盡快復原。而至於那些較嚴重者，提供的即時急救是在醫護人員未到達前，對傷者施行初步援助及護理。

(三) 負責成員：由健康教育組及教學支援委員會負責檢討校內外現況及草擬需修訂的政策內容。由訓導組(專責負責火警演習)總務組及健康教育組執行，如有需要，向危機處理小組匯報情況。

### (四) 政策內容：

1. 學校訂立、推行、監察及修訂急救政策或指引。
2. 學校應為學生、教職員、家長、訪客提供急救服務。

### 計劃

#### 1. 備有急救箱

根據「學校行政手冊」《教育規例》第 55 條，學校需備有至少 1 個設備齊全的急救箱，而急救箱無論何時均須保持設備齊全。至於「學校備存的急救用品」則參照「學校行政手冊」的「附錄 1: 急救箱內應存放的急救物品建議清單」。

另外負責管理急救箱的教職員須確保急救箱內備有「急救箱內應存放的急救物品建議清單」；所有藥物均貼上適當的標籤；定期檢查物品的數量，看看是否需要增補；及檢查藥物的有效日期，以便預早更換。另寫上負責管理急救箱教職員的名字。

#### 2. 醫療室事宜

學校安排一間合適房間作一個標準的醫療室，並設置基本設備及使用時所需注意的事項，以便學校提供基本的健康服務予學校成員，確保學校成員在校內期間感到不適時能獲得妥善的照料。

另外，學校需登記所有凡使用過醫療室之成員，以便有需要時進行跟進。

### 3. 教師接受急救訓練

根據「學校行政手冊」《教育規例》第 55 條的訂明，每間學校最少須有 2 名教師曾接受急救訓練。學校會提供免費急救訓練課程予特別室負責人、多帶戶外考察及校務處職員，要求必須參加急救訓練班，並擁有有效認可之急救證書。校方積極參考社區團體可信的急救訓練資料，學年內向教職員提供教育，提高他們對急救訓練的認識與關注。

### 4. 進行急救服務

4.1. 校務處職員均獲正規急救訓練及擁有有效認可之急救證書，負責在有需要時為學校成員進行急救，傷者／患者能獲得最快捷及有效的照顧。

4.2. 教學支援委員會內一位負責管理急救箱的人士須確保

- 急救箱內備有急救用品一覽表；
- 所有藥物均貼上適當的標籤；
- 定期檢查物品的數量，看看是否需要增補； 及
- 檢查藥物的有效日期，以便預早更換。

4.3. 任何校外活動，會遵照師生比例來帶領學生，以策安全。

### 5. 提供安全及急救教育

- ◆ 定期舉行火警演習，讓校方成員熟習逃生路線及程序。
- ◆ 於家政課及體育課等，教導家居安全、運動安全、預防和處理急救的知識。

(五) 訂立及參照工作指引及參考資料:

小組會制定及參考相關指引，並確保有關人士獲得充分的了解，指引如下：

(一)使用急救箱指引

(二)醫療室使用指引

(三)意外處理及急救程序指引

另外，學校在進行活動前後會依照下列由教育局所制訂的指引及急救應變的程序：

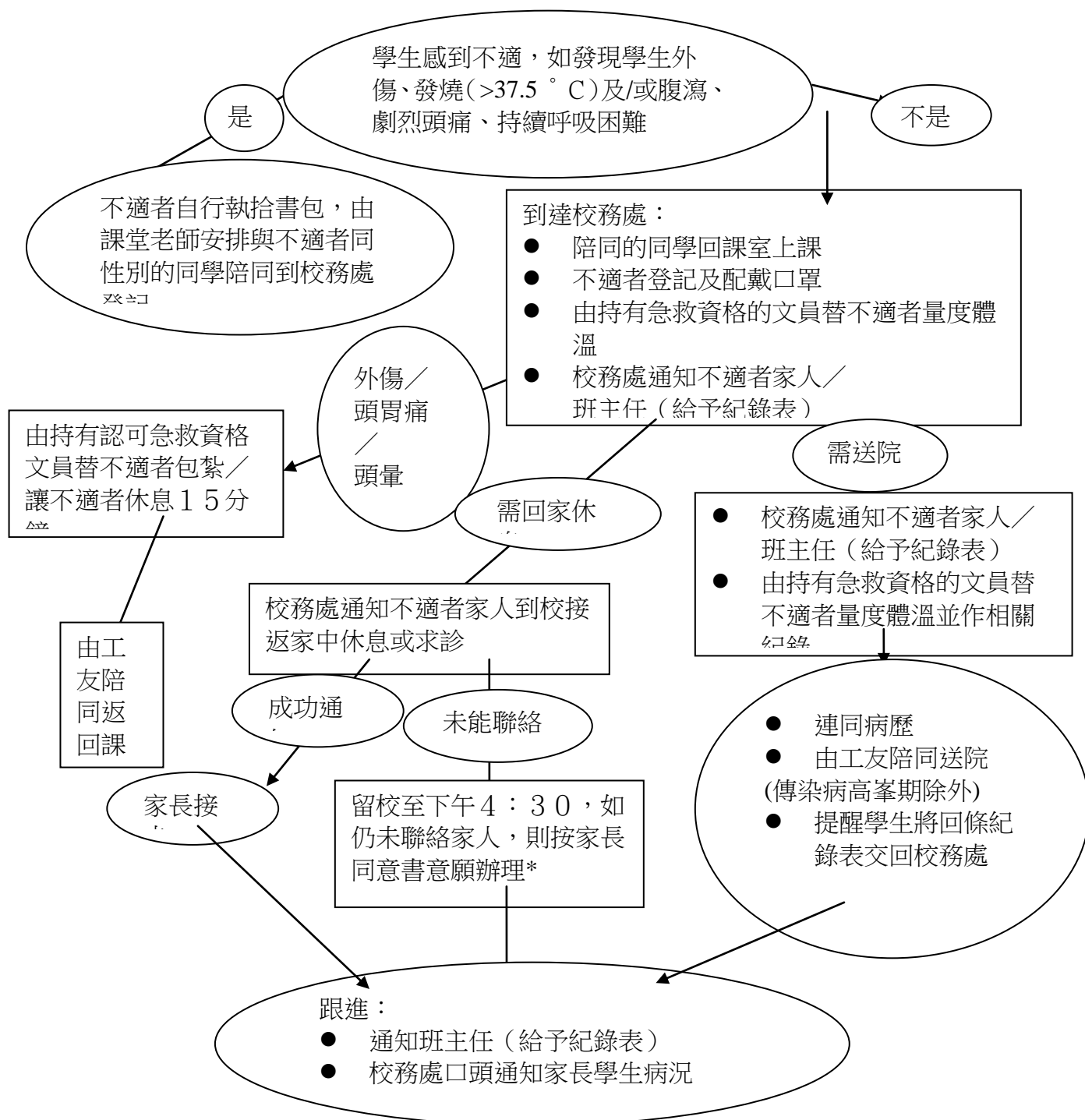
- ◆ 《戶外活動指引2008》 [http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content\\_100/C\\_outdoor.PDF](http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content_100/C_outdoor.PDF)
- ◆ 《學校課外活動指引》 [http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content\\_245/C\\_eca.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content_245/C_eca.pdf)
- ◆ 《學校遊戲日安全措施》 [http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content\\_245/MC01004C.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content_245/MC01004C.pdf)
- ◆ 《學校陸運會、田徑課及田徑訓練的安全措施》  
[http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content\\_245/MC00004C.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content_245/MC00004C.pdf)
- ◆ 《學校水運會、游泳課及訓練的安全措施》  
[http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content\\_245/MC00001C.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content_245/MC00001C.pdf)
- ◆ 《境外遊學活動》指引 [http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content\\_245/EMBC03025C.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content_245/EMBC03025C.pdf)
- ◆ 《學校在郊區舉辦戶外活動應採取的安全措施》  
[http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content\\_3170/embcm03168c.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content_3170/embcm03168c.pdf)
- ◆ 《有關學校安排參觀古蹟及考古遺址活動指引》  
<http://www.edb.gov.hk/UtilityManager/circular/upload/SMC/MC01002C.PDF>
- ◆ 《香港學校體育科安全措施》(1999)  
[http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content\\_245/safety\\_c.pdf](http://www.edb.gov.hk/FileManager/TC/Content_245/safety_c.pdf)
- ◆ 衛生署中央健康教育組 2008 健康地帶 健康教育教材 預防意外及急救方法  
[http://www.cheu.gov.hk/b5/resources/exhibition\\_details.asp?id=2218&HTMLorText=0](http://www.cheu.gov.hk/b5/resources/exhibition_details.asp?id=2218&HTMLorText=0)
- ◆ 衛生署中央健康教育組 2008 健康地帶 健康教育教材 急救手冊  
[http://www.cheu.gov.hk/b5/resources/exhibition\\_details.asp?id=2043&HTMLorText=0](http://www.cheu.gov.hk/b5/resources/exhibition_details.asp?id=2043&HTMLorText=0)

## 醫療室使用指引

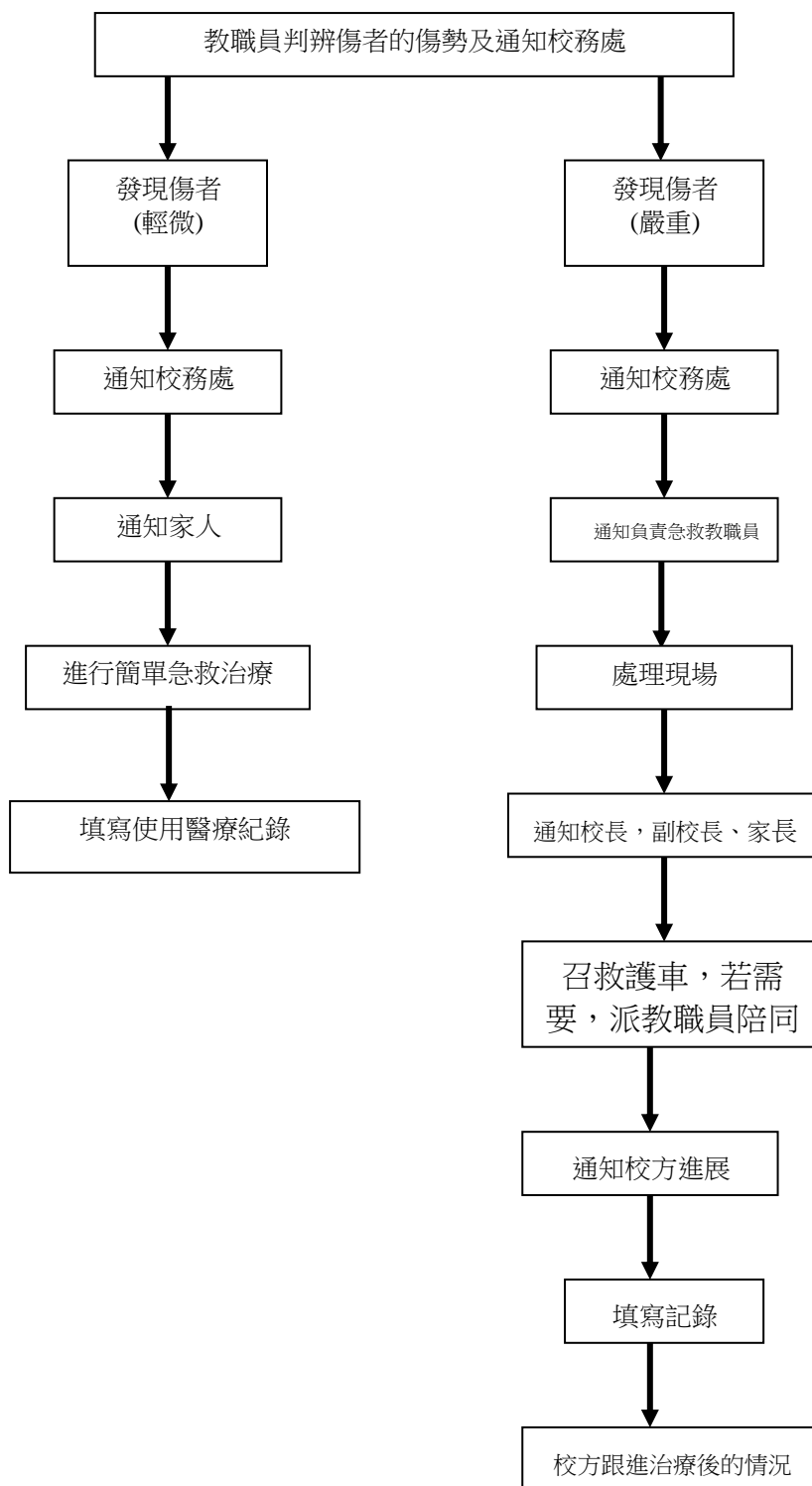
### 為免發生危險，學生未經校務處批准，不得擅自進入醫療室

1. 學生在上課期間如感不適，應立即通知任教老師，由老師或其安排的同性同學協助執拾書包，並陪同到醫療室。
  2. 誤用急救藥品，會使傷勢惡化，故使用有關設備前應知會校務處，由校務處安排協助使用急救用品。
  3. 傷病者必須填寫“使用醫療室紀錄表”，以便跟進。
  4. 除傷病者外，陪同之同學，應盡快返回課室上課。
  5. 學生不得擅自取去任何醫療室內之用品。
  6. 醫療室若同時有兩位病者，應用屏風分隔或保持一米距離。
  7. 若有超過兩名傷病者，校務處將安排傷病者到禮堂當眼處休息，並由負責同工看顧。
  8. 傷病者接受治理後，如無大礙，需由工友陪同回課室上課；如情況未好轉，需由家長登記後陪同就醫或回家休息；如情況嚴重，需通知家長送院治理。
3. 使用醫療室指引及流程表(續)

## 醫療室使用流程表



# 意外處理及急救程序指引





## 8. 危急及自然災害應變

### (一) 理念

危機威脅人的應變能力，使人無法以慣常的解難方法來應付當時特別的情況。緊急事故包括一切學校內出現的突發事件，包括了由天災或人為因素所引起的緊急事件，這些問題會帶來混亂，削弱學校的安全及穩定性，如校方未能有效地處理各種突發事件，不但對學生的身、心理健康有直接的影響，也對學校全體教職員構成傷害，更嚴重的會危及生命安全。

故學校要認真處理校園危機和其帶來的問題，把事件帶來的負面影響減至最小，並儘快恢復校園的日常運作。

### (二) 目的

此政策旨在為學校制定處理緊急事故及自然災害之措施。校方需居安思危，提高全體教職員及家長對危機的警覺性。訂立相對策及行動，以預防及處理危機。即使危機發生後，可有效調配資源，減低事件所帶來的影響及儘快恢復校園日常生活及功能。另外亦需進行處理及跟進工作。

### (三) 負責成員

由危機小組負責制定有關政策及檢討。

### (四) 政策內容

1. 學校設立危機小組。
2. 制訂校本危機管理手冊。
3. 訂定各類危機處理指引，見學校危機處理手冊，目錄如下：
  - 【處理受虐學生事件】
  - 【處理校園性騷擾事件】
  - 【處理學生自殺事件】
  - 【處理學生濫藥事件】
  - 【處理學生欺凌行為】
  - 【在學校發現教職員及學生集體食物中毒之處理】
  - 【協助情緒受困擾的教職員】
  - 【處理突然逝世（如自殺）、學生情緒嚴重受困擾及類似事故】

### 計劃

#### 1. 危機處理

學校設立危機小組。由學校的領導層如校長、副校長或熟悉學校整體運作的資深教師作出有關危機處理的重要決定。學校應挑選合適的教師，分別負責支援教職員、統籌聯絡家長及支援機構的工作。學生輔導主任或教育心理學家，主要負責學生及教職員的情緒支援。為增強運作的靈活性及應付較難處理的危機事故，學校宜挑選最少一至兩位其他成員作為後備支援。另外，學校亦須制定「假設發生特定事故」的應變計劃，例如：在有危機發生時，而校長、副校長或熟悉學校整體運作的資深教師不在學校，由誰人負責處理事故的人手調配安排。

#### 2. 嚴重突發事故或天然災害處理

如遇突發事故或天然災害，校方需即時召集商討處理及應變方案。按事故性質而與全體教職員、學生及一切在校內之人士作適當安排及協調。如屬嚴重突發事故，當事件處理後，須作出即時檢討，並向校董會及教育局提供詳細報告。

#### 3. 一般緊急事故措施之安排

3.1. 天氣惡劣:熱帶氣旋、持續大雨及雷暴  
教職員、學生、家長皆會參照有關惡劣天氣下之課堂安排指引及教育局《熱帶氣旋及持續大雨幼稚園及日校適用的安排》。



有關熱帶氣旋及暴雨警告生效期間的教職員工作安排，本校將採取以下措施，措施原則如下：

1. 按教育局的程序處理。
2. 確保學生和教職人員之安全。
3. 安頓同學留在校內直至天氣好轉。
4. 於安全情況下，安排學生離開校園及返回家中。
5. 措施涵蓋星期六早上課堂及教職員工作。

## 6.

### 甲. 老師守則

熱帶氣旋信號	本校採取的行動
三號強風信號	照常上課
三號強風信號 (教育局在 06:15 前宣布學校停課)	學校停課
八號或更高信號	學校停課
在上課期間天文台預報將會改發八號烈風信號	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學校會在一小時內安排學生放學；</li> <li>● 校方會按學校情況，安排老師提早離校。</li> </ul>

暴雨警告	黃色	紅色/黑色
06:00 仍然生效	照常上課 但若教育局在 06:15 前宣布停課，相關措施將按紅色/黑色暴雨警告程序處理。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 當教育局宣佈校停課，老師毋須回校；</li> <li>● 聯絡學校保安公司，確保學校保持開放並確保已回校的學生安全；</li> <li>● 如有學生回校，專責老師*需回校協助同學在安全情況下回家。</li> </ul>
06:00-08:10 發出	照常上課	
在 08:10 後發出	照常上課	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學校照常上課，直至正常放學時間為止；</li> <li>● 在安全情況下方會讓學生回家。</li> <li>● 待所有學生離開後，教師可依指示離校。</li> </ul>

### 乙. 校務處職員、工友及各支援人員守則（保安人員須 24 小時當值）

熱帶氣旋信號	八號或更高信號
警告在工作時間開始前發出	僱員不用上班
警告在工作時間內發出	當天氣情況極度惡劣，或公共交通服務即將停止時，在確保所有學生安全離開學校及校內防風措施一切就緒後，僱員可提早休班回家。
警告在工作時間開始前發出並在工作時間結束前 3 小時或以上取消	所有僱員應在警告取消後的 2 個小時內復工。倘若因實際困難未能迅速回校，應致電通知校長。
警告在工作時間開始前發出並在工作時間結束前不足 3 小時取消	除必要人員外，其他僱員不用上班。

暴雨警告	黃色	紅色	黑色
警告在工作時間開始前發出	一般僱員如常上班	除必要人員外,其他僱員不用上班。	所有僱員不用上班
警告在工作時間內發出	僱員應如常執行職務,警告生效時,應暫停戶外工作。	僱員應繼續執行職務,但應暫停戶外工作。	僱員應繼續執行職務,但應暫停戶外工作。
警告在工作時間開始前發出並在工作時間結束前 3 小時或以上取消		<ul style="list-style-type: none"> <li>所有僱員應在警告取消後的 2 個小時內復工;</li> <li>倘若因實際困難未能迅速回校,應致電通知負責主管。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>所有僱員應在警告取消後的 2 個小時內復工;</li> <li>倘若因實際困難未能迅速回校,應致電通知負責主管。</li> </ul>
警告在工作時間開始前發出並在工作時間結束前不足 3 小時取消		除必要人員外,其他僱員不用上班。	除必要人員外,其他僱員不用上班。

參考資料：勞工處網頁（網址：<http://www.labour.gov.hk/public/pdf/wcp/Rainstorm.pdf>）

### 丙. 惡劣天氣安排(上課期間即時停課)

當遇上突發緊急事故,如八號或以上熱帶氣旋警告信號、火警、山泥傾瀉、嚴重水浸等情況,學生需即時停課,學校將作出以下安排:

1. 教師須即時停止授課,並按學校指示安排學生離校。
2. 待所有學生離校後,教師方可下班。
3. 學校維持正常開放,照顧未有家長接送的學生。
4. 如家長要求提早接送學生離校,家長應確保個人和學生在安全情況下才可離開。離校前,必須填寫離校的表格及簽署。如若接送學生者非學生監護人,如祖父/母等,學校會與監護人聯絡,確認接送安排。
5. 所有課後活動暫停,參與課後活動的學生需由家長到校接送才可離校。

#### 丁. 上學期間遇到突發事故時的教師工作

遇上有預警或其他突發事故，正、副、助理校長會即時開會，若學生需即時停課的情況下，教師當值需作以下調配：

校長	<ul style="list-style-type: none"><li>● 留守校長室</li><li>● 按教育局指示啟動「應變程序」</li></ul>
副校長	<ul style="list-style-type: none"><li>● 確保全校日常運作保持順暢</li><li>● 待所有學生離校後，安排教職員有序地離開</li><li>● 應對家長及外界查詢</li></ul>
助理校長	<ul style="list-style-type: none"><li>● 留守校務處，直至所有學生安全離校。</li><li>● 協助校務處職員及支援人員應對家長的安排</li><li>● 通知在校外活動的老師儘快安排學生返回家中</li></ul>
訓導主任	<ul style="list-style-type: none"><li>● 透過中央廣播系統宣佈疏散程序</li><li>● 維持學校的秩序</li><li>● 安排學生在安全情況下離開學校</li></ul>
學校商業活動監察組	<ul style="list-style-type: none"><li>● 聯絡小食部承辦商跟進午膳安排</li><li>● 協助職員回答家長有關午膳的安排</li></ul>
總務主任	<ul style="list-style-type: none"><li>● 安排工友就校園設施作出防風措施</li><li>● 協助工友回答到校家長的查詢</li><li>● 聯絡學校保安，確保回校的學生安全。</li></ul>
特別室負責老師 實驗室技術員	<ul style="list-style-type: none"><li>● 確保所有爐頭火種及電源均已關閉，並收妥所有器材。</li></ul>
當值老師	<ul style="list-style-type: none"><li>● 當學生清場後作最後巡察，確保沒有學生逗留。</li></ul>
專責老師*	<ul style="list-style-type: none"><li>● 照顧未能離開的學生。</li></ul>

\*專責老師為該居住較近學校的高級學位教師：23-24年的專責老師為廖文偉助理校長及李景恆老師。

#### 3.2. 火警或有不明氣體洩漏

火警鐘響起後，所有教職員、學生及一切在校內之人士須依照走火路線，逃到學校安全地方集合。另外，學校亦會定期進行火警演習(至少每學年兩次)，以確保所有員工和學生在發生特別事故時，清楚知道應該採取的行動。

#### 3.3. 意外受傷

教職員會參照有關意外處理指引處理。

#### 4)推行危急應變培訓教育

校方積極參考社區可信的危急應變教育資料，學年內(若適合，會與社區合作及緊密溝通)向學生、家長及教職員提供危急應變教育，並鼓勵他們參與有關培訓，提高他們對危急應變的認識與關注。

#### (五) 參考資料：

- ◆ 學校危機管理手冊
- ◆ 教育局 學校行政手冊08.校舍及安全事宜08.4危機處理08.4.4危機 處理小組
- ◆ 教育局 學校行政0一般行政0安全與保險0學校安全與保險

## 9. 學生保健

### (一) 理念

預防勝於治療，學生保健工作不容忽略。為使學生獲得全面的教育，學校扮演著重要的角色，學校會培養他們注重健康的意識，使能具備應有的知識和態度，以保持良好體魄。學校應致力建立一個健康的學習環境，透過各方面的妥善安排，讓學生有綜合及良好的體檢，從而促進及保障他們的健康成長。因此，校有責任保障學童健康，協助他們有效運用社區健康服務資源，並根據需要作出跟進，使之擁有健康的身體。學校必須與家長、學生及有關人士共同制訂政策、推行措施和各種安排，以達致這個目標。

(二) 目的：營造健康安全環境，提供足夠之資源及渠道，讓學生得到適當之保健；提供相關教育及健康資訊予各學生、家長及教職員以正確進行學生保健工作。

(三) 負責成員：由健康教育組負責統籌及推廣有關活動。各班主任參與其中協助推行。

(四) 政策內容：配合衛生署根據學童在不同成長階段的需要，鼓勵每年一次免費的健康服務。為學生提供一個健康檢查的機制，確保學生接受保健服務。

### 計劃

#### 1. 建立學生健康記錄檔案

- 1.1. 學校於每年學期初要求學生家長填報所有新入學學生(包括插班生)的
- 1.2. 學生健康記錄表。更於以後每年學期初更新學生的健康記錄及保存。
- 1.3. 確保病歷資料只供校內人士使用，在未取得有關家長同意前，不得向其他人士披露。
- 1.4. 建議患有心臟與血管病、呼吸系統病、羊癇症、貧血、糖尿病、精神病及其他重大傷病的學生，提交由其家庭醫生簽發的證明書，以說明他們適宜參與何種程度的體能活動。

#### 2. 進行學校活動期間，為健康有問題的學生作出適當安排。

#### 3. 確保學生接受保健服務

- 3.1. 鼓勵學生參與衛生署提供的健康服務，包括：學生健康服務及學童牙科保健服務，學校並會進行人數統計及跟進不參加健康服務的學生。
  - 3.2. 衛生署會為不同年齡的人士提供各項的免疫注射，校方為確保能有效預防傳染病的爆發，保障學生及教職員的健康，會透過宣傳，鼓勵及為教職員與學生安排免疫接種如流感疫苗資訊及服務。
  - 3.3. 學校每年一次替學生量度並記錄學生之身高及體重，並作記錄。
  - 3.4. 學校透過初中健康教育及透過鼓勵學生定期接受牙科檢查。
  - 3.5. 學校會向相關的健康服務機構索取適用或最新的健康服務資料以配合校內的健康服務。
- #### 4. 提供及推廣學生保健教育
- 4.1. 定期於家長茶敘、家長學堂等發放資訊，讓家長認識學生保健的重要性，以身作則，建立良好的健康生活模式。
  - 4.2. 因應情況，適當地運用社區資源，提供學生保健有關的教育培訓、支援 或教育活動給學生、教職員及家長，以便學生、家長、教職員更有效地掌握相關教育及實踐學生保健政策。

### (五) 訂立及參照工作指引及參考資料:

小組會制定及參考相關指引，並確保有關人士獲得充分的了解，指引如下：

- ◆ 衛生署學生健康服務 <http://www.studenthealth.gov.hk/>
- ◆ 教育局學校行政手冊 <https://www.edb.gov.hk/tc/sch-admin/regulations/sch-admin-guide/>
- ◆ 衛生防護中心 <http://www.chp.gov.hk/>



## 10.協助學生在校內安全用藥

### (一) 理念

藥物可以治療疾病和減輕症狀，但亦可能有不良的副作用；不適當的使用藥物可引致健康嚴重受損。所以，學生必須依從醫生吩咐或藥劑師的指示服藥。所以學生於身體不適時，需能準確及有效地按時服用藥物。另外，藥物需要妥善地保存及使用，以免使用者健康受損。

### (二) 目的

此政策旨在為學生提供安全服藥及有效管理藥物的原則，促使能有效地監察校內藥物存放及分發，並予以紀錄。提供正確服用藥物的教育及健康資訊予學生、家長及教職員，以協助學生於校內安全用藥。

### (三) 負責成員

由健康教育組收集意見擬定政策，於會內通過政策。

### (四) 政策內容

1. 教育學生服藥必須依時、依量和按醫生的指示。
2. 教育學生藥物存放和運送必須慎重和按醫生的指示。

### 計劃

#### 1. 校內藥物的存放

##### 1.1. 安全

學校須與家長保持緊密溝通，並評估學生是否有能力安全地在學校自行保管所需服用的藥物；若學生未有能力安全地保管所帶回校之藥物，家長須按時到校照顧學生服藥。

##### 1.2. 外用藥物的處理

外用藥物除非有特別指示，應保存在陰涼乾燥處。使用前應先檢視藥物是否有變色或有異常的沉澱，如有變質、過期則應丟棄不可再使用。

#### 2. 學生必須攜帶藥物回校於校內用藥

遇有學生必須攜帶藥物回校於校內用藥，必須填寫〈學生申報服藥表〉（附件一）交健康教育主任，以確保學生不會誤服藥物。

#### 3. 正確服用藥物的教育及健康資訊

- 3.1. 舉辦預防濫用藥物之教育活動。
- 3.2. 定期索取有關資訊派發予學生。
- 3.3. 因應情況，適當地運用社區資源，提供學生正確用藥的教育培訓、支援 或教育活動如屯門醫院舉辦之「健康大使社區學習計劃 - 正確用藥」給學生、教職員及家長，以便學生、家長、教職員更有效地掌握相關教育 及實踐學生保健政策。

### (五) 訂立及參照工作指引及參考資料:

小組會制定及參考相關指引，並確保有關人士獲得充分的了解，指引如下：

- 衛生署中央健康教育組 健康地帶 健康教育教材 預防意外及藥物安全 安全使用藥物

- 衛生署中央健康教育組 健康地帶 健康教育教材 善用良藥  
[http://www.cheu.gov.hk/b5/resources/exhibition\\_details.asp?id=2219&HTMLorText=0](http://www.cheu.gov.hk/b5/resources/exhibition_details.asp?id=2219&HTMLorText=0)
- 衛生署藥劑事務部 <http://www.info.gov.hk/pharmser/c-index.htm>

(五) 諮詢部門

- ◆ 衛生署（新界西區辦事處2615 8500）
- ◆ 社區藥物教育輔導會（25212723）

附件一 「學生申報服藥表」

學生申報服藥表	
<b>學生資料：</b>	
姓名：_____	班別：_____ 學號：_____
服藥原因：_____	
預期服用時期*：約_____天/周/月/有需要時	
<b>藥物資料：</b>	
藥物名稱#：_____	
藥物類別#：_____	西藥/中藥/成藥
經醫生處方*：_____	是/否
副作用(如有)*：_____	昏睡/腸胃不適/眩暈/集中力下降 其他：_____
# 可填多項。 *請將不適用者刪去。	
學生簽署：_____	
日期：_____	

## 11. 職業安全健康政策

### (一) 理念

預防勝於治療，僱主和僱員都要理解到職業病的成因，提高警覺，積極採取有效的通預防措施。以確保員工在安全的環境下工作，減少工傷及提高工作效率和生產力。良好的校舍管理是邁向良好職業安全及健康習慣的第一步。

根據勞工處職業安全及健康部2000年出版之學校的職業安全及健康小冊子提及，學校的工作環境內危害健康的因素如未能適當地鑑別、評估和加以控制，學校僱員的安全及健康將會出現問題，學生和家長亦可能受到影響。

學校僱員的安全及健康，是受到〈職業安全及健康條例〉和其附屬規例所保障。僱主有責任在合理地切實可行範圍內，保障僱員的工作安全及健康。僱員亦須在合理地切實可行範圍內與僱主合作，遵從法例的規定以保障自然和其他可能受影響人士的安全及健康。

### (二) 目的

政策旨在確保教職員均獲得切合他們的工作，同時亦可改善他們的健康，減少因工作環境問題而產生的疾病和傷患，並在出現此等情況時，能盡速接受急救處理，及早為工傷或因工作而患病作治療。

校方亦致力提供職業安全及健康的教育、指引和訓練，確保教職員有足夠及正確的職安健知識，共建安全及健康的工作環境。

### (三) 負責成員

由健康教育組及總務組負責檢討校內外現況及草擬需修訂的政策內容，由總務組執行。

### (四) 政策內容：

#### 1. 根據《職業安全及健康條例》

校方(僱主)：須保障校內老師、技術員及員工等安全及健康。

僱員：校內的所有員工須在合理的情況下照顧自己及其他同事的安全。僱員須與校方(僱主)合作，以便遵守安全及健康的規定。

學生：像其他人一樣，學生不得蓄意或罔顧後果地干擾或不當地使用各學校設備。

2. 學校訂明各種措施，改善工作環境、工序、作業裝置、物料使用或存放標準，以確保員工安全和健康。學校會制訂一套職業安全及健康的管理制度，包括管理制度的組織、安全責任分配、風險評估、工作間的安全及健康規則、以及緊急應變計劃。此外，學校應為其教職員提供職業安全及健康教育、指引和訓練，並舉行有關演習及急救安排。

### 計劃

#### 1. 建立工作環境

1.1. 學校需保持一個整潔的工作環境，學校安排專責工友負責跟進校舍內設備擺放的安全性、環境衛生情況、照明及通風系統運作。

1.2. 設立通報機制，讓學校同事在發現潛在工作環境安全問題時，能即時向校方通報，並由維修人員跟進。

1.3. 購買特定急救器材如AED機等急救設備以加強保障教職員得到足夠支援以應付突發意外。

#### 2. 員工要有良好的工作姿勢

工作環境和使用工具令教職員採用舒適自然的工作姿勢，以避免勞損和職業病。再者各員工也應適當及運用人手或身體部份移動或承托物件。

### 3. 正視及減低教師獨特的職業健康問題，

- 3.1. 教師能適當運用及保護聲線，如每個課室內設置擴音器及鼓勵教師參加聲音和正確發音 技巧的訓練。
- 3.2. 學校提供教具及合適桌椅供教師作案頭工作以減少肩背痛楚。
- 3.3. 鼓勵教師將粉筆包裹；減少與可導致皮膚敏感的教具接觸。
- 3.4. 在教職員間建立更親密、鞏固的關愛精神，定期舉行聯誼活動，讓教職員間互相鼓勵及 幫助，舒緩工作壓力。
- 3.5. 定期舉行家長敬教師活動，讓家長與教師有互相溝通的渠道，舒緩雙方情緒及壓力。

### 4. 關注教職員健康

- 4.1. 提供資訊，鼓勵教職員定期接受身體檢查及防疫注射。
- 4.2. 定期向職安局索取有關資訊，傳遞教職員相關之訊息。
- 4.3. 加強社區合作，以獲取更多相關之協作及服務資源。

### 5. 提供有關職業安全及健康教育

- 5.1 學校積極為教職員提供職業安全及健康教育、指引和訓練，並舉行有關演習及急救安排。確保校內有足夠教職員接受基本急救訓練、AED機使用及重溫課程，同時鼓勵教職員進修有關職業安全及健康之培訓。
- 5.2. 如遇合適，鼓勵教職員參加有關人際關係溝通的講座，讓教職員學習與人溝通的技巧。
- 5.3. 鼓勵教職員定期作身體檢查及接受適當的免疫接種，以達到預防、及早發現及矯正疾病的目的。

### 6. 購置保險

為了教職員、學生及學校的利益，學校投購適切的保險，以應付火警、意外及學生和其他人士受傷事件引致學校須承擔的公眾責任，以及根據《教職員補償條例》的規定須給予其教職員的賠償。另外，學校也會妥善處理教職員公傷的問題。

### (五) 訂立及參照工作指引及參考資料:

- ◆ 崇真職安健指引
- ◆ 學校的職業安全及健康管理(勞工處職業安全及健康部)
- ◆ 環境保護署：[http://www.epd.gov.hk/epd/tc\\_chi/how\\_help/tips\\_savearth/88\\_tips.html](http://www.epd.gov.hk/epd/tc_chi/how_help/tips_savearth/88_tips.html)
- ◆ 機電工程署：<http://www.emsd.gov.hk/emsd/chi/pee/index.shtml>



## 12.預防依賴性及沉溺行為

### (一) 理念

學校配合政府打擊青少年濫用藥物的問題及上網成癮為學校首要預防的依賴性及沉溺行為活動，向學生推廣預防濫用藥物防止學生上網成癮的訊息是本政策的大前提。

### (二) 目的

由於學生很容易受同輩及傳媒影響，有時會為了得到同輩的認同或滿足好奇心而作出各種嘗試，因此我們要教育學生如何堅定地抗拒朋輩間及廣告的引誘，拒絕接觸成癮藥物，讓他們好好裝備自己，能夠在面對誘惑時有信心地為自己作明智的決定，不容易受環境影響，拒絕這些有損健康的行為。

政策旨在持續推行宣揚反依賴性及沉溺行為活動，指出校內反濫藥及網癮的立場、守則和安排，同時致力營造一個反濫藥及防網癮的學習環境，讓學生、家長及教職員認識濫用藥物及上網成癮對健康的影響。

### (三) 負責成員：健康教育組、訓導組、輔導組、家長教師會

### (四) 政策內容

1. 讓學生明白上網成癮及濫用藥物的危險
2. 學校積極推行預防性工作，提供防止濫用藥物及上網成癮的資源，讓教職員、學生、家長參考。

### 計劃

#### 1. 幫助學生建立良好的自我形象

在校內營造互相關懷的氣氛，推行全人教育，建立學生多方面價值觀，肯定其表現與成就，避免因學業成績遜差而濫用藥品及沉迷上網以逃避與解脫。

#### 2. 提供預防藥物濫用及防網癮教育活動

- 2.1. 透過與社區合作，舉辦不同類型的活動，讓學生認識毒品及沉迷上網的相關資訊，使其了解濫用藥物及沉迷上網的代價，讓其建立正確的藥物知識、安全用藥及抗拒濫用藥物的技巧，以及健康上網，防止沉迷上網的技巧。
- 2.2. 透過課程內教育、跨學科教學活動等學習途徑，讓學生認識一般藥物及健康上網的常識。
- 2.3. 積極尋求社區資源如青協健生青年空間的防網癮計劃、明愛樂協會的藥物濫用講座及課程，為教職員及家長提供講座、培訓或支援，讓他們瞭解學生濫用藥物及沉迷上網的成因；預防濫用藥物、沉迷上網、增強辨識及處理學生濫用藥物、沉迷上網的能力。
- 2.4. 透過參與社區相關教育活動或計劃，讓學生明白沉迷上網及濫用藥物的危險。
3. 提供各類課外活動，使學生的精力、情感能適當宣洩排遣，並陶冶其性情。
4. 與學生家長及有關人員保持密切聯繫，以便及早發現問題及提供有效資源。
5. 任何人如發現有學生濫用藥物，應轉介學生到學生輔導主任以獲得協助；任何人如發現有教職員濫用藥物，應通知校長。以協助藥物濫用者及其家人，並提供輔導及諮詢的途徑或服務。
6. 學校致力宣傳及推廣反依賴性及沉溺行為的訊息，主要透過早會時段、學校課程及課外活動等，對學生灌輸反依賴性及沉溺行為如防網癮等訊息。
7. 定期索取有關資訊派發予學生。

8. 根據危機處理手冊中，【處理學生濫藥事件】實施：

	做甚麼？	何時做？	誰來做？
當前急務 ..	(1) 若發生在上課時間，著班長通知校務處。 (2) 把濫藥學生帶到醫療室，由校務處職員照料，並通知家長。 (3) 召喚救護車，送院檢查。 (4) 向訓導主任、輔導主任及社工解釋情況。	即時	現場老師 校務處職員  校務處職員 現場老師
	(5) 向當事人或相熟同學了解事件。 (6) 通知校長或副校長。 (7) 如事態嚴重，向校監、校董及教育局報告。 (8) 如事態嚴重，安排人手預備應付傳媒。	即日	社工/訓導/輔導老師 現場老師 校長/副校長 校長/副校長
事後跟進 ..	對當事人跟進輔導。 如有須要，對有關學生作出處分。 評估學生曾否在學校進行毒品交易，並考慮是否引進警方介入。 撰寫報告，資料存檔。 檢討學校有關政策。	一星期內	校本心理學家、 輔導老師/學校社工 訓導老師 危機小組會議  輔導主任 校長/副校長

(五) 諮詢部門/人士

- ◆ 衛生署（新界西區辦事處2615 8500）
- ◆ 社區藥物教育輔導會（25212723）
- ◆ 香港青年協會(駐校社工)
- ◆ 崇真會駐校心理學家

(六) 訂立及參照工作指引及參考資料:

- ◆ 學校危機管理手冊
- ◆ 明愛屯門綜合家庭服務中心屯門良景良俊樓地下1-5號電話24668622<https://family.caritas.org.hk>
- ◆ 保安局禁毒處資源 [http://www.nd.gov.hk/tc/antidrug\\_resources.htm](http://www.nd.gov.hk/tc/antidrug_resources.htm)
- ◆ 衛生署中央健康教育組 健康地帶 健康教育教材 藥物濫用與酗酒  
[http://www.cheu.gov.hk/b5/resources/exhibition\\_details.asp?id=2234&HTMLorText=0#](http://www.cheu.gov.hk/b5/resources/exhibition_details.asp?id=2234&HTMLorText=0#)

## 附件 A: 崇真書院「防止性騷擾政策」

### A. 引言

1. 崇真書院本著聖經真理與神的愛，為每位學子提供優質的全人教育。故此，本校致力為教職員和學生締造一個兩性機會平等和沒有性騷擾的工作及學習環境。上帝造男造女（創1:27），故男女是平等的，也應互相尊重；同時，聖經亦明確指出犯姦淫的罪非限於行為上，亦包括意念（太5:28），並且教導我們避免在說話上犯罪（弗5:4）。

2. 本校深深了解性騷擾是法律禁止的，也是違背聖經教導的。性騷擾一旦發生，會對教職員的工作及學生的學習環境，以及家長、義工、服務提供者的服務環境帶來不利影響。

3. 本校致力消除及防止性騷擾，不會容忍在校園發生性騷擾，以及保證所有學生、教職員、家長、義工、合約員工、服務提供者、代理人和訪客均享有不受性騷擾的權利。性騷擾可導致犯事人被紀律處分，並可能負上民事或刑事責任。本校已制訂防止性騷擾的政策及程序、處理性騷擾的指控或投訴的途徑。任何人如遇上或目睹性騷擾，均可按本政策D段所述的各種渠道求助或投訴。

### B. 性騷擾的法律定義

4. 根據《性別歧視條例》（第 480章）第 2 (5)條，「性騷擾」的法律定義包括以下情況：

(1) 任何人如

- (a) 對另一人提出不受歡迎的性要求，或提出不受歡迎的獲取性方面的好處的要求；或
- (b) 就另一人作出其他不受歡迎並涉及性的行徑；

而在有關情況下，一名合理的人在顧及所有情況後，應會預期該另一人會感到受冒犯、侮辱或威嚇；或

(2) 任何人如自行或聯同其他人作出涉及性的行徑，而該行徑造成對另一人屬有敵意或具威嚇性的環境。

5. 《性別歧視條例》第23條進一步說明發生在工作場合中不同形式的性騷擾是違法的。代入學校的環境，這規定適用於學校的教職員、學生、家長、外聘教練、外判員工、求職者等。工作場合不限於校園範圍，亦包括其他校外學習活動場地。

6. 《性別歧視條例》第39條適用於教育機構。就本校而言，如任何教職員對本校的學生或將會成為本校學生的人作出性騷擾，即屬違法。同樣地，如任何學生或將會成為本校學生的人對本校其他學生或將會成為本校學生的人或本校教職員作出性騷擾，亦屬違法。

7. 性騷擾是不分有關人等的性別，可在任何人身上發生。與性騷擾相關的法例條文及本校園性騷擾政策適用於男和女，以及同性之間的性騷擾。

8. 雖然性騷擾事件通常牽涉權力關係，較強的一方騷擾較弱的一方，但在校園環境中，權力關係未必是最重要的考慮因素，學生亦有可能騷擾學生，甚至騷擾老師。如有此情況出現，這亦屬性騷擾行為。

9. 即使沒有性騷擾的意圖，或不能證明意圖，只要行為本身符合性騷擾的定義，亦會構成性騷擾。因此，無論有心抑或無意，甚至只是嬉戲性質的行為，也有可能構成性騷擾。

10. 單一事件亦有可能構成性騷擾。

### C. 性騷擾的例子

11. 任何不受歡迎而涉及性的言語、行動或身體接觸都可以構成性騷擾。一個在性方面令人感到冒犯、敵意或具威嚇的工作或學習環境，亦可以構成性騷擾。性騷擾可以透過言語、電郵、信件和電話等途徑出現。性騷擾不一定要有意圖或針對任何特定對象，可以是明示或暗示的。

12. 以下是性騷擾的行徑的一些例子：

- (1) 書面接觸，例如：帶有性聯想的或猥褻的信件、傳真、電郵、短訊、筆記和邀請；
- (2) 口頭接觸，例如：帶有性暗示的或猥褻的批評、提問、要求、恐嚇、誹謗、形容或描述、戲謔、笑話、要求和吹口哨；
- (3) 身體接觸，例如：蓄意的接觸、擁抱、吻、捏、輕碰別人的身體、觸摸或撥弄別人的衣服、別人經過時作出阻擋動作、突襲、迫使別人進行性行為；
- (4) 眼神接觸，例如：色迷迷看著或盯著別人的身體，展示與性有關的物品、圖片、漫畫、海報或雜誌。

13. 性騷擾也包括在被別人直接告知某些有關性或時事議題是不受歡迎後，仍繼續向該人士談論有關議題，或以與性有關的行為去控制、影響教職員的職業、薪酬或工作環境，或干擾學生在學習環境的表現或樂趣。

14. 以下是一些在學校造成「有敵意或具威嚇性的環境」的例子：

- (1) 任何人用帶有性含意的漫畫教授與性無關的課題。
- (2) 一群學生在小息及/或午膳期間在操場聚集，並對在場正在玩耍、聊天或逗留的女同學評頭品足，部分女生因此不敢在操場逗留。
- (3) 在男女同事共處一個教員室的情況下，有些同事將裸體照片用作螢幕保護程式，或喜歡當異性同事在場時講色情笑話。
- (4) 教職員在校舍中其他教職員/學生聽到的範圍內，講色情笑話或討論自己的性生活。
- (5) 一班學生在課堂討論時，強行把討論內容轉為與性有關的話題。不同性別的學生因此感到冒犯，不想參與討論。

#### D. 處理性騷擾 - 一般申訴程序

15. 遇上性騷擾，受性騷擾者（「受騷擾者」）可以採取以下行動：

- (1) 以非正式程序處理（見E部）
- (2) 向校長作出正式投訴；若被投訴人為校長，則可向校監作出正式投訴（見F部）
- (3) 向教育局投訴
- (4) 向平等機會委員會查詢或投訴，要求展開調查或調停；若調停不成功，投訴人可向平機會要求給予法律協助。
- (5) 可以找律師商量、向警方報案，或向區域法院提出法律訴訟程序

16. 校內的投訴程序進行期間，投訴人有同時向平機會投訴或警方報案，或向區域法院提出訴訟的權利。

#### E. 處理性騷擾 - 非正式程序

17. 受騷擾者可決定採納以下處理方法：

- (1) 即時表明立場，向騷擾者清楚解釋那些行為是不受歡迎的，會令他/她感到受冒犯和不安，必須停止。
- (2) 受騷擾者應以書面記錄有關事件的詳情，包括日期、時間、地點、證人、事件性質，以及自己當時的反應。

- (3) 受騷擾者可以告訴任何一位他/她信任的人士，例如他/她的老師、同事、工作夥伴，尋求情緒上的支援和建議。
- (4) 任何人曾遭受性騷擾，亦可以向由本校教職員擔任的輔助成員(「輔助成員」)尋求保密的協助。本校委任的兩位輔助成員為副校長(學生培育)及學生輔導主任。
- (5) 除非得到受騷擾者的同意，輔助成員跟他/她的非正式接觸將會視為絕對機密，不會記錄在校內任何報告或告知校長以外之其他校內人士。
- (6) 如果受騷擾者覺得由他/她自行處理性騷擾事件會太困難或尷尬，可要求輔助成員安排和列席一個包括受騷擾者和相關個別人士出席的非正式面談，或受騷擾者可委托輔助成員代其本人跟相關的個別人士接觸。
- (7) 非正式階段的處理不屬於正式內部調查或紀律行動，只希望能夠幫助受騷擾者解決問題。
- (8) 如果受騷擾者考慮他/她被侵犯的行為屬刑事罪行(例如:性侵犯)，可尋求輔助成員協助，陪伴他/她向本校、教育局、平機會或警方作出正式投訴，或就他/她提出的需要提供援助。

#### F. 處理性騷擾 - 正式程序

18. 如非正式程序並非恰當的解決方法，或未達受騷擾者的要求，或處理的成效未能令受騷擾者滿意，受騷擾者可以向校長/校監作出正式的投訴。
19. 處理正式投訴的程序如下：
  - (1) 投訴人向校長/校監作出具名書面投訴，校長/校監在接獲投訴後，隨即成立投訴委員會處理有關之投訴。如有確實需要，輔助成員會協助受騷擾者處理他/她的投訴，亦可陪伴他/她出席相關之面談。
  - (2) 投訴委員會會根據一般申訴程序(見D部)對事件作正式的調查。
  - (3) 投訴委員會將投訴書副本交予被投訴者和給予回應的機會。
  - (4) 在所有面談期間，保持私隱和尊重投訴人及被投訴者之個人權利。
  - (5) 以書面記錄投訴人和被投訴者的面談內容。
  - (6) 向校董會呈交一份報告書，內容包括被調查的有關事項及重點，被發現的事實、調查的結果、解決方法及建議。
  - (7) 校董會須決定採納或拒絕調查報告書，並作出跟進行動。
  - (8) 有關個案的報告書須保密，但可用作進一步調查(如平機會、警方調查)之用途。
20. 本校委任校長為投訴委員會召集人及當然主席。在處理每項投訴時，召集人將委任不少於兩名包括不同性別的教師負責調查投訴。有關教師必須與該次事件無關(當牽涉本校僱員的時候)和最少與被投訴者同級。如被投訴者為校長，則由校監擔任投訴委員會召集人及當然主席，並委任不少於兩名包括不同性別的辦學團體或獨立人士校董負責調查投訴。
21. 處理正式投訴時，投訴委員會須注意以下事項：
  - (1) 所有投訴須得到徹底和迅速的調查，以獨立和客觀的態度進行，調查應盡可能在投訴者提出投訴後四星期內完成。
  - (2) 調查小組進行調查時需要保持警覺，使投訴人和被指稱的騷擾者雙方的權利均得到尊重和保障。
  - (3) 調查小組須向所有參與面談的人士重申保密的重要性，任何有關人士均嚴禁與同事、朋友、同伴討論有關投訴。違反保密原則將會受紀律處分或譴責。
  - (4) 如果投訴人或被指稱的騷擾者是一位學生，他/她有權由他/她的家長、親屬或輔助成員陪同參與面談。
  - (5) 調查只會聚焦在有關投訴的事實。每一個調查階段均要保存紀錄。有關人士不會被要求覆述超乎需要、令人難堪或尷尬的詳情。

- (6) 進行調查期間，盡可能考慮安排投訴人和被指稱的騷擾者不會一起工作或任教同一班級。
  - (7) 投訴人會被告知一般的調查程序、被知會投訴是否被確認和是否需要採取紀律行動。
  - (8) 本校會盡量保證投訴人和任何在調查期間提供協助處理投訴的人士，在任何情況下不會直接或間接因該事件而被處分。調查過程會被嚴密監察，以保證騷擾行為已被制止。如本校接到投訴人或協助處理投訴的人士遭受報復的投訴，會立刻進行調查，若查明屬實，會採取紀律行動。
  - (9) 縱使投訴未能確立，例如：證據未能使人信服，為避免違背任何一方的意願，可以考慮作出適當安排，如雙方不會繼續一起工作或任教同一班級。
  - (10) 任何投訴如果沒有事實根據和缺乏誠信的投訴，例如：如有中傷別人的投訴，投訴者需要接受紀律處分及／或承擔相應的法律後果（例如：誹謗）。
  - (11) 如果投訴牽涉學生，須通知學生和家長有關的規則和可能採取的紀律行動。
  - (12) 性騷擾的行為可能同時涉及刑事罪行，如非禮、分發或展示不雅及淫褻物品，學校應考慮向警方報案。
  - (13) 如有需要，投訴委員會可諮詢法律意見。
22. 投訴人或指稱的騷擾者如果不滿投訴調查的結果，可以向校董會提出書面上訴。

#### G. 投訴時限

23. 根據《性別歧視條例》，假如該項投訴並非在所指控的事件發生後12個月內提出，平等機會委員會可決定不對被指控性騷擾的行為展開調查。假如投訴人決定對一項性騷擾的申索進行民事訴訟，投訴人一般須在性騷擾事件發生後24個月內向法院提出訴訟。

24. 考慮到延遲處理投訴對調查工作及舉證造成困難，在一般情況下，書面投訴須於從投訴人獲悉有關性騷擾行為起或於性騷擾發生後90日內提出。不過，若有合理原因令投訴人延誤投訴，投訴委員會會酌情處理。

#### H. 紀律行動

25. 任何僱員或學生被發現違反防止性騷擾政策，查明屬實，學校會按情況採取適當的紀律處分，包括警告、記過、訓斥、停職/停課或開除。如果調查證明性騷擾行為屬實，按反歧視法例或其他法例，騷擾者須為他/她的行為負上法律責任。如投訴涉及學生，學校應讓學生和家長都清楚知道有關規則/法例及處分措施/法律責任。

附件B: 崇真書院「學校處理投訴指引」

崇真書院

# 學校處理投訴指引

2022 年 11 月

## 目 錄

前言

第一章 適用範圍

第二章 處理投訴原則

第三章 處理投訴程序

第四章 處理投訴安排

第五章 覆投訴

第六章 處理不合理行為

第七章 結語

附件一 關於學校日常運作及內部事務投訴事例

附件二 確認通知書樣本（一）

附件三 確認通知書樣本（二）

附件四 投訴個案記錄樣本

附件五 回覆卡樣本



# 前言

## 建立溝通文化

香港社會一直十分重視教育。隨著社會日益進步，各界人士對本身權益有更深入的了解，他們對學校的期望亦相應提高，要求學校提供優質教育，培育社會棟樑，他們對學校管治及服務的質素，尤為關注。學校的持分者，特別是家長，均非常重視學生的全面發展，他們對學校各方面的表現亦會不時提出查詢、意見及建議。因此，學校與持分者保持良好溝通至為重要。學校在建立各種有效溝通渠道的同時，亦應鼓勵家長、學生及員工善用有關渠道，向校方表達意見和抒發感受，促進雙方瞭解，建立互信關係，以避免產生不必要的誤會。

## 積極面對投訴

現今社會追求卓越效率，講求問責透明，即使學校已設有機制及溝通渠道回應各界的查詢和意見，部分人士仍會因種種原因和問題，向學校作出投訴。遇有投訴時，學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。事實上，建設性的意見和理性的投訴均具有參考價值，可促使學校進步。學校亦會持開放態度，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，更臻完善。若有關意見/投訴源於誤解或溝通不足，學校樂意以誠懇的態度，耐心向投訴人解釋，以釋其疑慮。

## 制訂校本處理投訴機制

為了更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，學校須因應本身的情況及需要，建立或完善現有的校本機制及程序。校方會諮詢持分者的意見，以確保有關機制及程序具透明度及認受性，以便日後得以有效地推行。

學校根據教育局特別編制《學校處理投訴指引》，闡述學校處理投訴的原則、政策及應採取的程序。

## 增強管治效能

增強學校管治、提供優質教育服務，是教育局與學界的共同願景，良好的管治文化亦有助減少誤解及投訴。建立良好的溝通文化及制訂完善的投訴管理制度，是優質學校服務與管治不可或缺的環節。學校期望與持分者會繼續加強溝通聯繫，維持緊密合作的夥伴關係。

## 第一章 適用範圍

1.1 本指引提出學校處理投訴的原則及應採取的有關程序和安排，以協助學校更有效地處理投訴。指引適用於處理家長、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：

### (i) 關於學校日常運作及內部事務的投訴

- 如投訴事項涉及學校的日常運作及內部事務(事例見附件一)，投訴人應直接向學校提出，以便有效處理。
- 教育局如接獲來自公眾人士的投訴，會在徵得投訴人的同意後，轉介相關學校跟進調查及直接回覆投訴人。如投訴人不同意轉介，教育局不會介入調查；但若投訴內容涉及重要事故或學校行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局可在不披露個人資料的情況下，讓有關學校知悉投訴內容，以促進學校行政系統的自我完善。
- 如投訴事件涉及特殊情況，例如法團校董會行政失當或學校管理嚴重失誤，教育局可以直接介入調查。
- 在處理不同類別或涉及其他法例的投訴時，學校須同時參照相關通告、指引及實務守則，以確保符合有關方面的要求，例如
  - 與虐待兒童有關的投訴：教育局通告第1/2016號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
  - 與平等機會有關的投訴：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的投訴：教育局通告第2/2009號「《性別歧視條例》(第480章)的修訂」及平機會的《防止校園性騷擾的問與答》
  - 與種族歧視有關的投訴：教育局通告第25/2008號「《種族歧視條例》」及平機會的《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10/2016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的投訴：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」

## (ii) 關於《教育條例》教育政策或教育局直接提供的服務的投訴

- 教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。如投訴牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，投訴人亦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、未註冊教師）或違反《資助則例》的投訴（例如濫收費用、開除學生）；及
  - 關於教育局直接提供的服務（例如學位分配、區域教育服務處提供的服務）的投訴。
- 教育局在處理上述投訴時，會同時參照教育局的有關內部指引。

### 1.2 本指引並不適用於處理下列類別的投訴：

- 與已展開法律程序有關的投訴；
- 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（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[如適用]處理；如教育局接獲有關投訴，會直接處理及回覆投訴人。）

### 1.3 在一般情況下，校方將不受理下列類別的投訴：

#### (i) 匿名投訴：

- 無論書面或親身投訴，投訴人應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話。校方如有懷疑，可要求投訴人出示身份證明文件以確認身份。如投訴人未能或拒絕提供上述個人資料，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，校方可不受理。
- 在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急的事件），校方的中/高層人員可決定是否需要跟進匿名投訴，或作為內部參考及讓被投訴人知悉投訴內容，從而作

出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，校方將簡列原因，並存檔記錄。

**(ii) 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（包括未成年人士及智障人士）有關的投訴，可由家長 / 監護人，或獲家長 / 監護人授權的人士代表當事人提出。
- 如投訴由多於一位人士代表當事人提出，校方可要求當事人指定一位代表作為聯絡人。
- 至於由其他組織 / 團體（例如立法會議員 / 區議員 / 工會 / 傳媒等）轉介或代表當事人提出的投訴，由於現時沒有相關法例賦權任何組織 / 團體代表其他人士作出投訴，該組織 / 團體已事先獲得當事人的書面授權，學校才按照既定程序處理有關投訴。

**(iii) 投訴事件已發生超過一年：**

- 與學校日常運作有關的投訴，應在同一學年內提出，因為事件如發生超過一年，客觀環境可能已改變或證據已消失，又或當事人 / 被投訴人已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法進行調查。是故提出投訴的時限應以事件發生後一曆年計算。
- 在特殊情況下，即使與投訴有關的事件發生超過一年，校方可視乎情況，例如已掌握充分證據，或投訴涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關投訴進行調查。

**(iv) 資料不全的投訴：**

校方可要求投訴人就個案提供充份資料。如投訴人未能提供足夠資料，以致調查無從入手，校方可不受理有關投訴。

## 第二章 處理投訴原則

2.1 在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的投訴時，學校須參照以下原則：

### 原則一：分類處理投訴

2.2 為了更清晰瞭解投訴人的訴求及有效地作出回應，投訴應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；涉及可能觸犯香港法例的投訴，應向相關執法部門/機構（例如廉政公署、警務處）提出，並由有關部門/機構負責處理。

2.3 如投訴同時涉及學校及教育局負責的範疇，應交由有關學校及教育局相關科組跟進。

### 原則二：即時迅速處理

2.4 所有查詢、意見或投訴，不論以口頭或書面提出，學校將從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/投訴後，將直接處理或立即交由專責人員/小組從速處理。如有關負責人員未能解決問題，將向上級負責人員尋求協助。

2.5 如事件經由媒體轉介或報道，校方應採取下列措施：

- 指派專責發言人（副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。
- 盡快（一兩天內）向公眾作出適當的回應或澄清，包括交代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。
- 盡可能讓所有教職員、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，應予以適當輔導。

### 原則三：機制清晰透明

2.6 學校將聯同辦學團體，制訂明確有效的校本機制，以便迅速及適當地處理查詢及投訴。校方亦已徵詢教師和家長的意見，以確保有關程序廣為持分者接納。

2.7 學校擬備指引，向持分者清晰交代有關處理投訴的政策、程序及負責人員。校方將透過各種公開渠道，例如學校網頁、家長通告、學生手冊、教職員會議、家長教師聚會、講座及活動等，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。

2.8 為了讓校本機制能在校內順利推行，學校會確保所有負責處理查詢與投訴的人員，均瞭解及遵從有關政策及指引。

2.9 學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。

### 原則四：處事公平公正

2.10 學校會以正面態度面對投訴，公平地對待投訴人和被投訴的人士。校方會提供足夠的上訴渠道，在有需要時，會考慮邀請獨立人士參與處理投訴/上訴工作。

2.11 在展開調查工作前或在適當的情況下，專責人員及相關人士均須向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，有關人士必須避嫌，不會參與處理有關個案及接觸任何與個案有關的資料。

2.12 為避免利益衝突，任何被投訴的人員均不會參與或監督調查工作，或簽署任何給予投訴人的信件。

2.13 學校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。

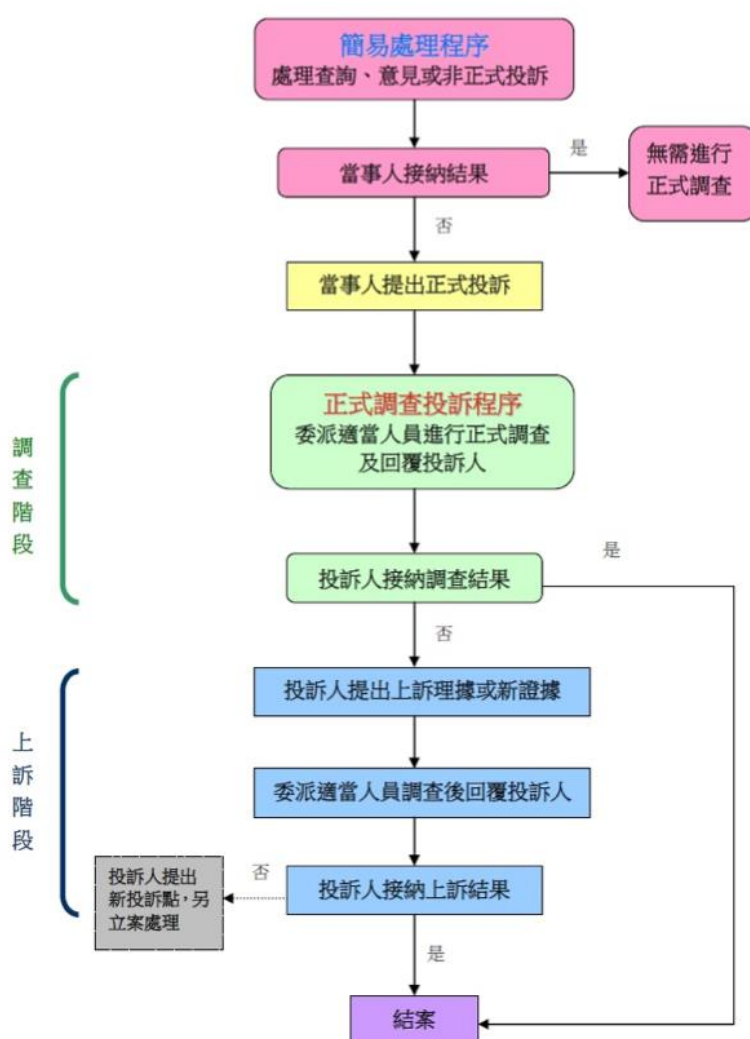
## 第三章 處理投訴程序

### 投訴釋義

3.1 為免處理過程變得複雜，學校前線人員應小心界定何謂關注，何謂投訴。關注是查詢人基於關心自己/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。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投訴涉及的問題。負責人員須避免混淆二者，以決定採取適當的程序處理。

3.2 除非有關人士指明提出正式投訴，在一般情況下，負責人員可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。學校處理投訴

圖一：學校處理投訴流程





## 簡易處理程序

### 即時/盡速處理

3.3 學校如能盡快妥善處理查詢或投訴，可澄清誤會，化解危機，甚至令當事人對學校的印象改觀。學校可考慮採取下列安排：

- 學校如接獲公眾查詢、意見或非正式投訴，不論以口頭或書面形式提出，前線員工應辨別事件的性質及採取相應措施。一般來說，如有關事件毋須蒐證調查或當事人沒有要求正式書面回覆，前線員工可按照學校既定的簡易程序處理。
- 前線員工應細心聆聽及理解查詢/投訴人的訴求，如事件輕微，將盡可能提供所需協助或資料，或盡快就當事人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- 如有需要，會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。
- 校方可按本身情況考慮不超過三個工作天初步回應。
- 如有需要，前線員工應將個案轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求盡快跟進及解決問題。視乎情況及個案性質，校長可決定是否直接介入處理。

### 回覆投訴

3.4 以簡易程序處理的口頭查詢/意見/投訴，校方可以口頭回應。對方以書面提出意見/投訴或校方需要釐清立場/交代細節，負責人員將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。

### 投訴紀錄

3.5 以簡易程序處理的個案，一般于不會正式存檔。如有關查詢/投訴已即時解答或解決，建議可在專責人員或校長的日誌摘錄重點，以供日後參考。

### 適當跟進

3.6 校方會檢討與查詢/投訴有關的政策或程序是否恰當，並建議適當的措施，以改善處理同類事件的手法或防止同類事件再發生。負責人員亦可視乎需要，向有關人士概述校方的跟進行動及處理結果。

## 正式調查投訴程序

### 調查及上訴階段的安排

3.7 如校方已盡力嘗試透過簡易處理程序解決問題，但有關人士仍不接受校方的回應或問題仍未解決，應啟動正式調查投訴程序（包括上訴機制），處理有關個案。

#### (i) 調查階段

學校如接獲正式投訴（包括由教育局或其他機構轉介的投訴），將按以下程序處理：

- 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆投訴人。
- 發出通知書，確認收到有關投訴及徵求投訴人同意校方索取其個人及/或與投訴有關的資料，並知會負責處理投訴人員的姓名、職銜及電話，以便聯絡。「確認通知書」參考樣本見附件二及附件三。
- 如有需要，聯絡或約見投訴人及其他相關人士，深入瞭解事件情況或要求他們提供相關資料。
- 盡快處理有關投訴（在接獲投訴起計兩個月內完成調查），並以書面回覆投訴人調查結果。
- 如投訴人接納調查結果，投訴可以正式結案；及
- 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十四天內，向校方書面提出上訴要求。

#### (ii) 上訴階段

學校如接獲投訴人的上訴要求，應按以下程序處理：

- 根據校本機制，委派適當人員（較負責調查階段的人員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。
- 盡快處理有關上訴個案（在接獲上訴要求起計兩個月內完成上訴調查），並就上訴結果以書面回覆投訴人。
- 如投訴人接納上訴結果，可以正式結案；

- 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，校方會另立案處理，以避免新舊投訴糾纏不清。

### 調解紛爭

3.8 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。

### 回覆投訴/上訴

3.9 如投訴或上訴以書面提出，校方將以書面回覆投訴人；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；如個案由教育局/其他機構轉介，覆函應抄送予教育局/有關機構備考。

3.10 一般來說，回覆時限應由收到投訴或投訴人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，校方會要求投訴人補充資料，回覆時限會在校方收到所需資料的日期起計。如未能在指定時限內回覆，校方會向投訴人書面交代需要較長時間處理有關投訴/上訴的原因。

### 投訴/上訴紀錄

3.11 經正式調查投訴程序處理的個案，學校將保存清楚記錄。投訴個案記錄樣本見附件四。學校會建立投訴檔案管理系統，以保存有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。

### 適當跟進

3.12 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，以改善處理的方法及防止同類事件再發生。負責人員會通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。

## 第四章 處理投訴安排

### 專責人員

4.1 因應投訴個案的性質、涉及對象和牽連程度，學校參照以下安排，委任專責人員或成立專責小組負責處理投訴：

- 負責調查及上訴階段的人員會有所不同，原則上負責上訴階段人員的職級應較高。若實際情況不容許，學校會另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- 學校法團校董會就個案提供專業意見和支援。
- 有關人員將主動與查詢/投訴人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/投訴事項。學校會確保前線/專責人員獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
- 關於處理學校投訴各個階段負責人員的安排，可參考下表：

涉及對象		專責人員	
		調查階段	上訴階段
教職員	1	主任	副校長
	2	副校長	校長
	3	校長	法團校董會
校長	1	校監	辦學團體專責人員 <sup>#</sup>
	2	法團校董會調查小組	校監/法團校董會
校監/ 法團校董會		辦學團體專責人員	辦學團體專責小組

## 資料保密

4.2 所有投訴內容及資料應絕對保密，只供內部/有關人員查閱。

4.3 如學校在處理投訴時需要收集個人資料，或收到當事人索取有關個案的資料/記錄的要求，須遵守《個人資料（私隱）條例》的有關規定及建議，包括清晰說明收集個人資料的目的及方式，及有關資料只用於處理投訴或上訴個案。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/>）。

4.4 學校應採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱。

4.5 學校應訂立程序，確保只有獲授權負責人員才可查閱有關資料。在未獲授權的情況下，負責人員不得披露亦不應公開談論有關個案的內容及資料。

4.6 如學校就處理投訴個案需要與投訴人士進行會面或會議，校方可在校本機制內訂明與相關人士進行會面或會議的安排。為免產生誤會，校方應：

- 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。

## 跟進檢討

4.7 學校應全面深入檢討處理投訴事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理同類事件的方法及防止同類事件再發生。

4.8 如需改善服務或修訂相關政策，校方應作適當的跟進措施，以提升專業服務水平。

4.9校方應定期檢討校本處理投訴的政策及向法團校董會告處理學校投訴的情況，例如有關投訴/上訴個案的數據，並在有需要時提出改善措施，以完善校本處理投訴的機制。

## 支援培訓

4.10 學校應提供適當的支援及培訓，協助員工有效地處理查詢/投訴，例如提供有關溝通、談判、調解技巧等課程，或安排同工分享處理投訴的經驗和心得，以提升前線/專責人員處理投訴和排解糾紛的能力。

4.11 為提升學校人員（包括校長、老師、學校行政人員及前線員工）的預防及處理投訴技巧，教育局會提供相關的培訓課程。學校可留意教育局的培訓行事曆網頁，鼓勵員工參與有關課程。

## 第五章 覆檢投訴

5.1 絕大部分與學校有關的投訴應可透過校本簡易及正式調查投訴程序處理和解決。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）覆檢有關投訴個案：

- (i) 投訴人提出足夠的支持理據或新證據，證明學校/或教育局處理不當。
- (ii) 學校已按既定校本程序適當處理投訴，但投訴人仍不接納調查結果，並繼續投訴。

### 覆檢委員會的組成

5.2 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員團（委員團）<sup>1</sup>，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、副主席各一名，委員人數不少於十名，任期兩年。

5.3 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。每個覆檢委員會由下列成員組成－

- (i) 委員團主席或副主席；及
- (ii) 兩名其他成員，由委員團委員輪流出任。

如有需要，個別覆檢委員會可邀請不多於兩名非委員（例如學校人員、教育局代表或專業人士）加入，就個案提供資料及/或意見。

5.4 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。

<sup>1</sup> 教育局已於 2013 年 1 月成立學校投訴覆檢委員團。獨立覆檢安排暫時只適用於與參加「優化處理學校投訴管理先導計劃」的學校有關的個案。



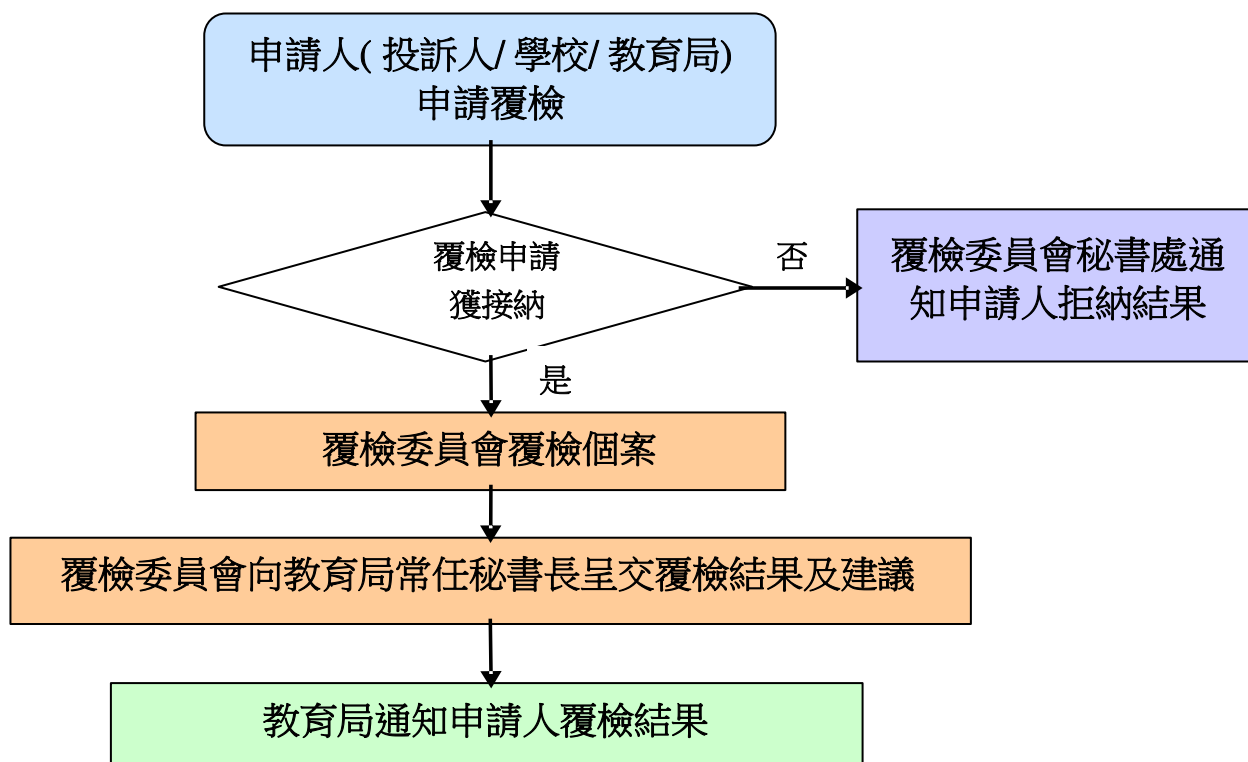
## 覆檢委員會的職權

5.5 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及建議。

## 覆檢程序

5.6 覆檢流程見圖二。

圖二：覆檢流程



5.7 學校將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（例如投訴未有按適當程序處理、調查結果不客觀等）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。

5.8 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。

5.9 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。

5.10 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記錄。
- ◆ 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。

5.11 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。

5.12 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：

- (i) 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；
- (ii) 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；及
- (iii) 會面及會議進行期間，禁止錄音及錄影。

## 覆檢結果

結

5.13 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

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有需要重新調查個案。覆檢結果會提交教育局常任秘書長。

5.14 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。

5.15 如覆檢委員會建議個案須由學校/教育局重新調查，學校/教育局應委派高於先前參與處理個案的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和增強互信，在一般情況下，學校不應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，可能會為學校帶來極大的不良影響，包括虛耗校方大量人力、妨礙學校運作或服務，以及影響負責處理人員及其他持分者的安全等。因此，學校可制訂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。

### 不合理行為定義

6.2 投訴人的不合理行為一般包括以下三大類：

(i) 不合理的態度或行為，例如：

- 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。

(ii) 不合理的要求，例如：

- 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。

(iii) 不合理的持續投訴，例如：

- 經恰當程序調查後，仍堅持不接受學校/教育局的解釋及調查結果，及/或堅持要求學校/教育局懲處某些人員。
- 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。

## 校本政策

### 6.3 就有關投訴人的不合理行為：

- 校方會委派適當的人員，負責界定投訴人的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。一般來說，校長應可作出有關判斷。如投訴涉及校長，將由校監或法團校董會作出決定。

## 處理不合理行為

### 6.4 學校制訂處理投訴人各種不合理行為的政策及措施時，可考慮下列建議：

#### (i) 不合理的態度或行為

- 任何不合理的態度或行為，包括暴力、威嚇、粗言穢語及帶攻擊或侮辱性的行為或語言，無論是親身或經由電話/書面表達，均不能接受。處理人員應對投訴人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，否則將會終止與投訴人的會面或談話。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。
- 處理投訴人員時刻提高警覺，並採取適切措施保護自身安全。校方應賦權處理投訴人員，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，他們可就當時情況，決定是否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，校方會採取適當果斷行動，例如報警或採取法律行動。

(ii) 不合理的要求

- 如果投訴人提出不合理的要求，對學校產生不良的影響，例如妨礙學校的運作或服務；或其他持分者受到投訴人不合理行為影響，校方可考慮建議投訴人以其他方式與學校溝通(例如投訴人到校前須預約，以書面方式表達意見，或依照校方安排與指定的負責人員聯絡等)。然而，校方必須書面通知投訴人有關安排及處理程序。
- 如投訴人的不合理行為有所改善，校方可考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，應定時檢討有關限制條件。

(iii) 不合理的持續投訴

- 面對不合理的持續投訴，如校方已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥善處理個案，並已就投訴的調查結果，向投訴人作詳細及客觀的書面解釋，校方可決定限制或停止與投訴人的接觸，並終止處理有關個案。
- 校方會以堅決肯定的態度，令投訴人明白校方已就事件作出最終裁決，不會改變有關決定，以免投訴人對投訴結果產生不合理期望。
- 如收到無理的重複投訴，學校可發出「回覆卡」，請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回覆或與投訴人聯絡。「回覆卡」參考樣本見附件六。

## 第七章 結語

### 有效校本機制

7.1 學校會按本身情況及持分者的需要，建立一套包含下列要素的校本處理投訴機制及程序，以確保公眾查詢/投訴得到妥善處理：

- 清晰明確
- 公開透明
- 簡明易用
- 公平公正
- 資料保密
- 持續完善

7.2 有效的校本機制，不但能增加公眾對學校管治的信心，亦可避免公眾的意見/查詢演變為正式的投訴，或不必要地提升到教育局或其他政府部門/機關。

### 保持良好溝通

7.3 除了制訂有效的處理投訴機制，學校亦須加強與家長和員工的溝通，繼續維持緊密的夥伴合作關係。學校的家長教師會委員亦可發揮溝通橋樑的作用，協助學校向家長解釋校方的政策、疏導家長的不滿情緒，及在有需要時，充當調解的角色。此外，學校亦應該經常保持開放的態度，聽取辦學團體及不同持分者的意見，找出校本處理查詢/投訴機制及程序需要改善的地方，以提升學校的專業服務水平。

### 不斷完善進步

7.4 教育局推出「學校處理投訴指引」，建議處理投訴的政策及程序，並釐清有關方面的角色。教育局期望繼續與學校及持分者緊密接觸，聽取各方的意見，完善建議的機制和程序，為學校建立有效的處理公眾投訴架構。



## 附件

### 一關於學校日常運作及內部事務投訴的事例\*

範疇	事例
管理與組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學校帳目（例如帳目記錄）</li> <li>● 其他收費（例如課外活動費、註冊費）</li> <li>● 政策方針（例如獎懲制度、停學安排）</li> <li>● 承辦商服務水準（例如校巴服務、飯盒供應）</li> <li>● 服務合約（例如招標程序）</li> <li>● 環境衛生（例如噪音、蚊患）</li> </ul>
學與教	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 校本課程（例如科目課時）</li> <li>● 選科分班（例如學生選科安排）</li> <li>● 家課作業（例如家課量）</li> <li>● 學生考核（例如評分標準、校本評核標準）</li> <li>● 教職員表現（例如教職員的行為態度、工作表現）</li> </ul>
校風及學生支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 校風（例如校服儀表）</li> <li>● 家校合作（例如諮詢機制、溝通渠道）</li> <li>● 對學生支援（例如對有特殊教育需要學生的支援）</li> <li>● 課外活動安排（例如興趣小組或活動的安排）</li> </ul>
學生表現	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 學生整體表現（例如成績、操行）</li> <li>● 學生紀律（例如粗言穢語、吸煙、打架、欺凌）</li> </ul>

確認通知書樣本（一）

[投訴人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士\*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/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 35076400 與本校 X 老師/主任/副校長\*聯絡。

\_\_\_\_\_  
(簽署)

崇真書院校長/專責人

姓名及職銜

員\*

XXXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

確認通知書樣本（二）

[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]

投訴人地址

投訴人姓名

XX 先生/女士\*：

本校於 XXXX 年 XX 月 XX 日收到你的書面/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，本校會給你回覆。

如有查詢，請致電 35076400 與本校 X 老師/主任/副校長\*  
聯絡。

---

（簽署）

崇真書院校長/專責人

姓名及職銜

員\*

XXXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用者

確認通知書樣本  
(二)回覆表格

致 崇真書院

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/不同意\*：

1. 學校可複印本投訴及任何已遞交的資料，並把該等資料副本轉交有關人士/機構，以處理本人的投訴。
2. 學校可向有關人士/機構索取就處理本人投訴而言屬相關和必需的個人資料及其他與這宗投訴有關的資料。

日期

投訴人簽署

# 必須填寫

投訴個案記錄樣本

接獲投訴日期：

來源：直接向學校投訴  
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：家長 議員 市民  
團體\_\_\_\_\_

其他\_\_\_\_\_

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：

回覆卡樣本

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。本校將不會就有關投訴再作回覆或與你聯絡。

---

（簽署）

崇真書院校長 / 專責人員\*  
姓名及職銜

XXXX 年 X 月 X 日

\*請刪去不適用







