

培基小學
處理意見及加強溝通
機制

2021年9月

目 錄

	頁次
前言	3
第一章 適用範圍	4-8
第二章 處理意見及加強溝通的原則	9-11
第三章 處理意見及加強溝通的程序	12-16
第四章 處理意見及加強溝通的安排	17-19
第五章 獨立覆檢安排	20-23
第六章 處理不合理行為	24-26
第七章 結語	27
附件一 關於學校日常運作及內部事務意見 或訴求的事例	28
附件二 學校處理投訴的注意事項	29-32
附件三 經簡易程序處理個案記錄表	33
附件四 確認通知書（一）	34
附件五 確認通知書（二）	35
附件六 確認通知書本回覆表格	36
附件七 意見及訴求個案記錄表	37-39
附件八 回覆卡	40
附件九 投訴調查報告樣本	41-44
附件十 學校投訴覆檢委員團成員名單	45-46

前言

建立溝通文化

隨著社會日益進步，本校明白學校的持分者，特別是家長，均非常重視學生的全面發展。各持分者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。故本校努力建立各種有效的溝通渠道，讓家長、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。

積極面對持分者的意見及訴求

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，向學校提出意見。遇有持分者的意見及訴求時，本校會以積極正面的態度面對，聆聽和瞭解持分者的意見及批評，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表達均具有參考價值，可促使學校進步。本校會持開放態度，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。若有關意見訴求源於誤解或溝通不足，本校會以誠懇的態度，耐心向持分者解釋，以釋其疑慮。不過，如個別持分者某些極不合理的行為，以致虛耗校方大量的人力，甚至妨礙學校的運作或服務時。本校已制定適當的政策及措施，處理這些不合理的行為，以確保學校運作不會受到影響。

制定校本機制

本校參考了教育局編制的《學校處理意見或訴求指引》，並因應本身的情況及需要，完善現有的政策及安排，確立一套切合學校及持分者需要的處理意見和投訴，並回應投訴人的合理訴求的機制與程序，以防止問題重現。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。

第一章 適用範圍

1.1 本機制指出校方處理意見及加強溝通的原則及採取的有關程序和安排，使學校更有效地處理意見或訴求。本機制適用於處理家長、學生、老師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意見或訴求：

(i) 關於學校日常運作及內部事務的意見或訴求

- ◆ 根據校本管理精神，《教育條例》已授予學校法團校董會管理學校的權力和職能，因此本校已聯同辦學團體香港神託會，制訂校本的機制及程序，處理學校事務，包括處理與學校有關的意見及訴求。如意見表達者涉及學校的日常運作及內部事務（見附件一），意見表達者應直接向學校提出，以便有效處理。
- ◆ 學校須按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及相關通告、指引及實務守則處理與學校日常運作及內部事務有關的意見及訴求，以確保符合有關要求。
- ◆ 教育局如接獲來自公眾人士的意見或訴求，會在徵得意見表達者的同意後，轉介相關學校跟進調查及直接回覆意見表達者。
- ◆ 如意見或訴求是由其他機構（例如特首辦公室、立法會、平等機會委員會（平機會）、區議會、議員辦事處或其他政府部門等）轉介，教育局會在徵得意見表達者的同意後，先轉介相關學校提交報告/回應，經審視學校提交的相關資料/報告/回應及作跟進調查後，再直接回覆轉介機構。
- ◆ 如意見或訴求事件涉及重要事故或學校行政失誤，即使投訴人不同意轉介，教育局亦會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。
- ◆ 如意見或訴求事件涉及特殊情況，例如違反《教育條例》、《教育規例》或《資助則例》、未符合

有關通告、指引及實務守則的要求、危害學生安全、嚴重影響學校運作、法團校董會行事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意見或訴求時，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：教育局通告第 1/2012 號「處理虐待兒童及家庭暴力個案」
 - 與殘疾歧視有關：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）有關的意見或訴求：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》及《學校誠信管理 — 教職員實務手冊》
 - 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」

(ii) 關於教育條例、教育政策或教育局提供服務的意見或訴求

- ◆ 教育局負責制訂教育政策、執行《教育條例》和提供教育服務。如意見或訴求牽涉以下範疇，即使事件在學校發生，意見表達者亦應向教育局提出意見，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。
- ◆ 教育局在處理上述意見或訴求時，會同時參照教育局的有關內部指引。

1.2 本機制並不適用於處理下列類別的意見或訴求：

- ◆ 與已展開法律程序有關的意見或訴求
- ◆ 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意見或訴求，例如貪污舞弊、欺詐、盜竊等
- ◆ 由學校員工提出的意見或訴求，（學校會按照校本或辦學團體的員工意見或訴求機制來處理；如教育局接獲有關意見或訴求，會按照現行程序處理及直接回覆意見表達者。）

如意見或訴求屬上述第 1.1(i) 段中通告、指引及實務守則所述的類別，在處理意見或訴求時，學校會參閱相關通告、指引及實務守則。

1.3 校方一般可以不受理下列類別的意見或訴求：

(i) 匿名意見或訴求：

- ◆ 無論書面或親身提出意見或訴求，意見表達者應提供姓名、通訊地址/電郵地址及/或聯絡電話。校方如有懷疑，可要求意見表達者出示身份證明文件以確認身份。如意見表達者未能或拒絕提供上述個人資料，以致校方無法查證事項及作出書面回覆，會視作匿名意見或訴求，校方可以不受理。
- ◆ 在特殊情況下（例如已掌握充分證據，或涉及嚴重或緊急的事件），校方的中/高層人員可決定是

否需要跟進匿名意見或訴求，例如作內部參考、讓涉及的員工知悉意見或訴求的內容或作出適當補救及改善措施。如決定無需跟進，學校亦會簡列原因，並存檔記錄。

(ii) 並非由當事人親自提出的意見或訴求：

- ◆ 意見或訴求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意見或訴求。與學生（包括未成年人士及智障人士）有關的意見或訴求，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。
- ◆ 如意見或訴求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與校方的聯絡人。
- ◆ 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意見或訴求，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意見或訴求，本校及辦學團體會依據校本情況決定會否接納有關意見或訴求。若該組織/團體已事先獲得當事人的書面授權，學校會按照既定程序處理有關意見或訴求。

(iii) 意見或訴求事件已發生超過一年：

- ◆ 與學校日常運作有關的意見或訴求，一般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/涉及的員工已離職或離校，引致蒐證困難，令校方無法進行調查。為提供更大彈性，提出意見或訴求的時限應以事件發生後一曆年計算。
- ◆ 在特殊情況下，即使與訴求相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，或訴求涉及嚴重或緊急事故，決定是否就有關意見或訴求進行調查。

(iv) 資料不全的意見或訴求：

校方可要求意見表達者就個案提供具體資料。如意見表達者未能提供足夠資料，以致校方不能進行有成效的調查，校方可以考慮不展開調查及終止有關個案。然而，校方會以書面回覆意見表達者，清楚解釋不處理有關訴求的原因，以避免引起誤會。

第二章 處理意見及加強溝通的原則

2.1 在處理家長、學生或公眾人士提出與學校有關的意見或訴求時，學校會參照以下原則：

原則一：分類處理

2.2 為了更清晰瞭解意見表達者的訴求及有效地作出回應，意見表達者應由負責訂定有關政策、提供有關服務或管理涉及員工/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意見或訴求應由學校負責處理；與教育條例、教育政策或教育局直接提供的服務有關的意見或訴求應由教育局負責處理；涉及可能觸犯香港法例的意見或訴求，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；如有關意見或訴求屬上述第 1.1(i) 段中通告、指引及實務守則所述的類別，在處理意見或訴求時，請參閱相關通告、指引及實務守則。

2.3 如意見或訴求同時涉及學校及教育局負責的範疇，應分別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、意見或訴求，不論以口頭或書面提出，學校會從速處理，及早回覆，以免情況惡化。前線人員接獲查詢/意見後，會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，會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，校方會採取下列措施：

- ◆ 由校長，或由校長指派專責發言人（例如副校長），負責處理公眾或媒體的查詢，避免出現訊息混亂的情況。

- ◆ 本校會儘快在一至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。
- ◆ 儘可能讓所有教職員、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，會予以適當輔導。

原則三：機制清晰透明

2.6 學校已聯同辦學團體，制定明確有效的校本機制和程序，以便迅速及適當地處理查詢、意見或訴求。校方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 本校已擬備指引，並向持分者交代有關處理意見或訴求的政策、程序以及負責人員。校方會透過不同渠道，讓所有家長和教職員清楚知悉有關程序的內容。

2.8 為了讓有關機制能在校內順利推行，所有負責處理查詢、意見或訴求的人員，均會瞭解及遵從有關政策及指引。學校亦會制定與家長溝通的策略，定期透過不同渠道，例如新生入學的家長會/資料夾、每年開學的有關通告等，通知或提醒家長有關學校處理意見或訴求的政策及程序，以促進雙方了解和加強家校合作。

2.9 學校會定期檢討有關處理意見或訴求的政策及指引，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意見或訴求，公平地對待持分者和被意見或訴求的人士。校方會提供足夠的上訴渠道，在有需要時，可以考慮邀請獨立人士參與處理意見或訴求/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，任何涉及的員工均不會參與或監督調查工作，或簽署任何給予意見表達者的信件。

2.13 學校會留意有關意見或訴求不會影響意見表達者或其他相關人士的權益及日後與學校的溝通和聯繫。

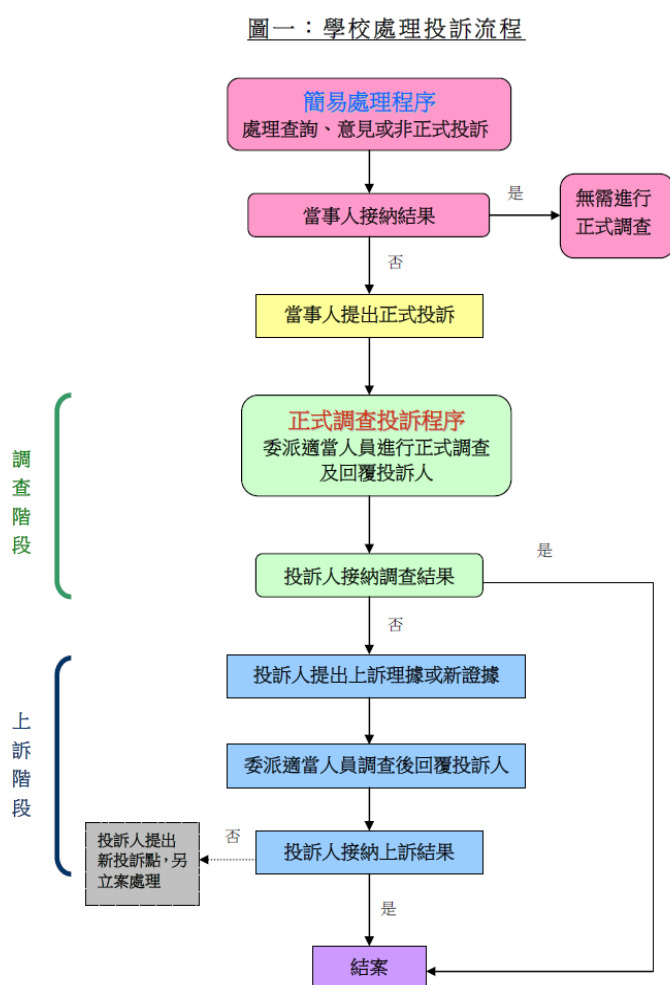
第三章 處理意見及加強溝通的程序

意見或訴求釋義

3.1 為免處理過程變得複雜，學校前線人員會先界定何謂關注，何謂意見或訴求。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。意見或訴求是意見表達者表達失望、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涉及的問題。負責人員須避免混淆二者，再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意見或訴求，在一般情況下，負責人員可先透過簡易處理程序，即時或儘快為有關人士提供協助或解決問題。學校處理關注或意見或訴求的流程如下：

學校處理關注或意見或訴求流程



簡易處理程序

即時/盡速處理

3.3 為了能儘快妥善處理查詢或意見，澄清誤會，本校會採取下列安排：

- ◆ 學校如接獲公眾查詢、意見或非正式意見或訴求，不論以口頭或書面形式提出，前線員工會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，前線員工會按照學校既定的簡易程序處理。
- ◆ 前線員工會聆聽及理解當事人的訴求，如事件輕微，盡可能提供所需協助或資料，或儘快就查詢/投訴人所關注的事項作出回應及協助解決有關問題。
- ◆ 如有需要，校方會安排負責有關事務的教職員與當事人直接對話或會面，交代學校的立場或處事原則，澄清誤會，釋除疑慮或解開心結。
- ◆ 如有需要，前線員工會將個案轉交校內專責人員或較高級人員處理，務求儘快跟進及解決問題。視乎個案性質，校長可決定是否直接介入處理。

回覆意見或訴求

3.4 以簡易程序處理的口頭查詢意見/或訴求，校方可以口頭回應，一般無須書面回覆。如對方以書面提出意見或訴求或校方需要釐清立場/交代細節，負責人員可因應個別情況決定是否向當事人/或訴求人作簡單的書面回覆。

意見或訴求紀錄

3.5 以簡易程序處理的個案，一般無需正式存檔。如有關查詢/意見或訴求已即時解答或解決，會在持分者意見及訴求日誌摘錄重點，以供日後參考，見附件二。

適當跟進

3.6 校方會檢討與查詢/意見或訴求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。

正式調查意見或訴求程序

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，會啟動正式調查程序（包括上訴機制），處理有關個案。

(i) 調查階段

學校如接獲正式意見或訴求（包括由教育局或其他機構轉介的意見或訴求），會按以下程序處理：

- ◆ 根據校本機制，委派適當人員負責調查及回覆意見或訴求人。
- ◆ 發出通知書，確認收到有關意見或訴求及徵求表達意見或訴求人同意校方索取其個人及/或與意見或訴求有關的資料，並知會負責處理意見或訴求人員的姓名、職銜及電話，方便聯絡。「確認通知書」見附件三及附件四。
- ◆ 如有需要，校方會聯絡或約見表達意見或訴求人及其他相關人士，深入瞭解事件情況或要求他們提供相關資料，以便進行調查。
- ◆ 會於接獲意見或訴求起計兩個月內完成意見或訴求調查，並以書面回覆表達意見或訴求人調查結果。
- ◆ 如表達意見或訴求人接納調查結果，意見或訴求可以正式結案。
- ◆ 如表達意見或訴求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

學校如接獲表達意見或訴求人的上訴要求，會按以下程序處理：

- ◆ 發出通知書，確認收到有關上訴要求；
- ◆ 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意見或訴求人。

- ◆ 會於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表達意見或訴求人。
- ◆ 如表達意見或訴求人接納上訴結果，可以正式結案。
- ◆ 如表達意見或訴求人仍不滿上訴結果或校方處理上訴的方式，校方必須再審慎檢視有關處理過程，確保已採取恰當的程序。
- ◆ 如表達意見或訴求人提出新的意見或訴求事項，校方會另立案處理，以避免新舊意見或訴求糾纏不清。

調解紛爭

3.8 在處理意見或訴求過程中，校方會因應個案性質，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（包括意見或訴求人及被意見或訴求人/組織），儘早找出解決方案，化解糾紛。

回覆意見或訴求/上訴

3.9 如所表達的意見或訴求或上訴是以書面形式提出，校方會以書面回覆表達意見或訴求人；如所表達的意見或訴求或上訴是以口頭形式提出，負責人員可視乎個案情況，決定以口頭或書面形式回覆；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，回覆時限會由收到訴求或訴求人同意校方索取其個人資料之日起計。如因資料不全，校方須要求訴求人補充資料，回覆時限應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，校方會向訴求人發出臨時覆函，交代需要較長時間處理有關訴求/上訴的原因，以及在可行情況下，提供可作出具體回覆的時間。

意見或訴求/上訴紀錄

3.11 經正式調查意見或訴求程序處理的個案，學校會保存記錄。意見及訴求個案記錄見附件五。學校會建立意見或訴求檔案管理系統，以保存有關資料（包括來往書函、調查報告及會面記錄等）。此外，學校亦會儲存經簡易處理程序及正式調查程序處理的意見或訴求及上訴個案統計數據，以作日後參考。

適當跟進

3.12 調查/上訴階段結束後，學校會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。負責人員亦會通知當事人校方的跟進行動及檢討結果。

第四章 處理意見及加強溝通的安排

專責人員

4.1 因應持分者所表達的意見內容、性質、涉及對象和牽連程度，學校會委任專責人員或成立專責小組負責處理：

- ◆ 負責調查及上訴階段的人員應有所不同，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，學校應另作安排，例如委派另一組別的人員再作調查，以確保處理公正。
- ◆ 如有需要，學校/辦學團體可成立專責小組處理某些特別個案，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。
- ◆ 有關人員會主動與查詢/意見或訴求人溝通，提供所需的資料及迅速回應查詢/意見或訴求事項。前線/專責人員會獲適當授權及明白所擔當的角色與責任。
- ◆ 關於處理學校意見或訴求各個階段負責人員的安排，請參考下表的例子：

涉及對象	調查階段	上訴階段
教職員及學校職員	高級教職員/副校長	校長
高級教職員	副校長	校長
副校長	校長	校監
校長	校監	校董會專員小組
校監/法團校董會成員	校董會專責小組	香港神託會專責小組

*如訴求涉及校長，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秘書或行政總裁出任。

資料保密

4.2 所有意見表達的內容及資料會加以保密，只供內部/有關人員查閱。

4.3 如學校在處理意見表達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意見表達、訴求或上訴個案。學校會參考香港法例第 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 學校會採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，包括將資料妥善存放在安全地方、把電腦資料以密碼保護等。

4.5 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會公開談論有關個案的內容及資料。

4.6 學校在與相關人士進行會面或會議的安排如下：

- ◆ 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，會提醒投訴人雙方均須遵從《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）附表一所載的保障資料原則，慎防在對話中未經授權而外漏了第三者的個人或其他資料。

跟進檢討

4.7 學校會檢討處理事件的策略、過程及步驟，以汲取經驗，改善處理同類事件的手法及防止同類事件再發生。

4.8 校方會定期檢討校本處理意見或訴求的政策及向法團校董會報告處理學校意見或訴求的情況，例如有關意見表達或訴求，上訴個案的數據，並在有需要時，提出改善措施，以完善校本處理意見及加強溝通的機制及程序。

支援培訓

4.9 學校會提供適當的支援及培訓，協助員工有效地處理查詢/意見或訴求，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意見的經驗和心得，以提升前線/專責人員處理意見和排解糾紛的能力。

4.10 學校會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 獨立覆檢安排

5.1 在優化學校投訴管理安排(優化安排)下，由家長、學生或公眾人士向公營學校及直接資助計劃學校提出與學校一般日常運作或內部事務有關的投訴，經校本機制調查及上訴程序處理後而仍然未能解決，在以下情況，投訴人、學校或教育局可要求「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，證明學校及 / 或教育局處理不當；或
- (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，並向學校/教育局就相同事件繼續投訴。

5.2 2019 年，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。

覆檢委員會的組成

5.3 教育局已成立一個學校投訴覆檢委員會（下稱委員會），委員來自不同界別的獨立人士，由教育局常任秘書長委任。委員會設有主席、副主席各一名，及不少於十名成員。

委員會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。每一個覆檢委員會由下列成員組成：

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

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。

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。

學校投訴覆檢委員會的職權範圍

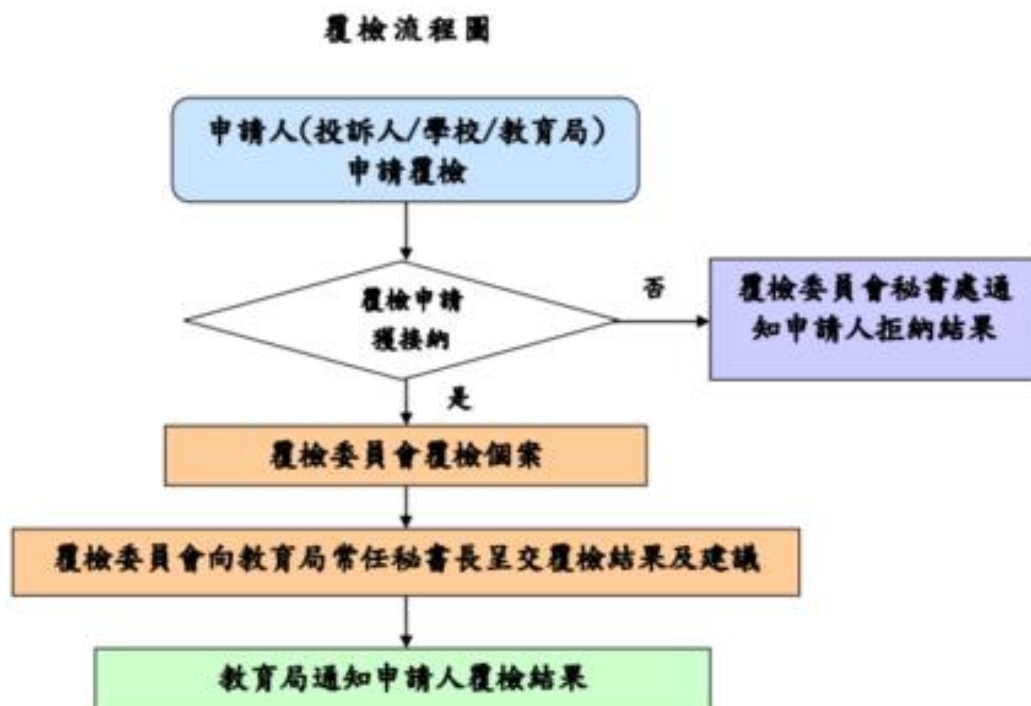
5.4 覆檢委員會負責-

- (a) 覆檢由學校/教育局處理與學校有關的投訴；
- (b) 覆檢於投訴調查和上訴階段學校/教育局的處理程序是否恰當及有關結果是否合理；及
- (c) 向教育局常任秘書長提出建議，包括終止個案、以調解方式處理分歧、提出跟進/改善措施，或在有需要時要求有關機構重新調查個案。

覆檢程序

5.5 覆檢程序：

覆檢程序



5.6 學校須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，透過教育局的覆檢委員會秘書處提出書面覆檢申請。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，覆檢委員會秘書處會將有關個案交由委員團決定是否接納有關覆檢的申請。

5.7 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，覆檢委員會秘書處會書面回覆申請人(投訴人/學校/教育局)，並列明拒納覆檢個案的原因。

5.8 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 /或其他教育有關機構/人士索取與投訴/覆檢有關的資料。

5.9 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：

- (i) 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；
- (ii) 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；
- (iii) 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；或
- (iv) 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。

5.10 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。

- 5.11 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

5.12 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，或是否有需要重新調查個案。覆檢結果及建議會提交教育局常任秘書長考慮。

5.13 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，書面通知申請人有關覆檢結果。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。要求覆檢的申請人如不接納覆檢結果，可循其他渠道作出申訴。

5.14 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。學校/教育局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，學校/教育局須書面回覆投訴人，及抄送相關的回覆予覆檢委員會。如學校/教育局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，學校不會限制意見表達者與校方接觸。然而，部分意見表達者的某些不合理行為，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，學校可制定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 意見表達者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意見或訴求。
 - ◆ 提供虛假失實資料或蓄意瞞騙事實。
- (ii) 不合理的要求，例如：
 - ◆ 要求索閱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) 不合理的持續意見或訴求，例如：
 - ◆ 經恰當程序調查後，堅持不接受校方的解釋及調查結果，及/或堅持要求校方/教育局懲處某些人員。
 - ◆ 就相同個案，不斷重複提出相同意見或訴求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，不斷提出新意見或訴求事項或對象，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。

制訂校本政策

6.3 學校會制定適當政策及措施，處理意見表達者的不合理行為：

- ◆ 本校會委派適當的人員，負責界定意見表達者的行為是否不合理及決定校方應採取的措施。一般來說，校長會作出有關判斷。如意見或訴求涉及校長，應由校監或法團校董會作出決定。
- ◆ 本校會將處理意見表達者不合理行為的政策，納入校本處理意見或訴求機制。
- ◆ 校方會公開有關處理不合理行為的政策，讓持分者知悉。

處理不合理行為

6.4 學校制定處理意見表達者各種不合理行為的政策及措施如下：

(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。處理人員會對意見表達者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意見表達者的會面或談話。
- ◆ 校方會賦權處理意見表達的人員，如意見表達者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，決定是否終止與意見表達者的會面或談話及請意見表達者離開會面地點。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

- ◆ 如果意見表達者提出不合理的要求，對學校產生不良的影響，例如妨礙學校的運作或服務；或其他持分者受到意見表達者不合理行為影響，校方會考慮限制意見表達者與學校接觸，包括規定意見表達者與學校人員聯繫的時間、次數、日期、時段及溝通的方式（例如規定意見或訴求人到校前須預約、以書面方式表達意見、與校方指定人員聯絡等）。校方會書面知會意見表達者有關安排及處理程序。
- ◆ 如意見表達者的不合理行為有所改善，校方會考慮是否應停止有關限制。如校方決定仍維持限制，會定時檢討有關限制條件。

(iii) 不合理的持續意見或訴求

- ◆ 面對不合理的持續意見或訴求，如校方已按既定的調查及上訴程序，詳細審查及妥為處理個案，並已就意見或訴求的調查結果，向表達意見或訴求人作詳細及客觀的書面解釋，學校可決定應否限制或停止與表達意見或訴求人的接觸，並終止處理有關個案。
- ◆ 校方應以堅決肯定的態度，令表達意見或訴求人明白校方已就事件作出最終裁決，不會改變有關決定，以免表達意見或訴求人對意見或訴求結果產生不合理期望。
- ◆ 如收到無理的重複意見或訴求，學校可發出「回覆卡」，見附件六，請表達意見或訴求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核或與表達意見或訴求人聯絡。

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意見及加強溝通的機制及程序，以確保公眾查詢/意見或訴求得到妥善處理：

- ◆ 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 有效的校本處理意見及加強溝通的機制，不但增加公眾對學校管治的信心，亦可避免公眾的意見/查詢演變為正式的意見或訴求，或不必要地將意見或訴求提升到教育局或其他政府部門/機關的層面來處理。

保持良好溝通

7.3 除了制定有效的處理意見及加強溝通的機制，學校樂意與家長和員工溝通，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，學校會繼續保持開放的態度，聽取辦學團體及不同持分者的意見，找出校本處理查詢/意見或訴求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 學校會繼續與教育局緊密接觸，完善相關的機制和程序，建立有效的處理公眾意見的架構。

培基小學

關於學校日常運作及內部事務意見或訴求的事例

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

*學校會按照《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》及本指引第 1.1(i) 段所列相關通告、指引及實務守則，處理與學校日常運作及內部事務有關的意見或訴求，以確保符合有關方面的要求。

培基小學
學校處理投訴的注意事項

為協助學校有效及適切地處理投訴，教育局羅列以下在不同調查階段須注意的事項，以供學校參考。有關注意事項適用於優化學校投訴管理安排下涉及對學校日常運作和內部事務的投訴；至於其他投訴（包括由員工提出的投訴），相關原則及程序亦可作參考。

接獲投訴（包括由教育局轉介的投訴）

- 如投訴涉及屬刑事性質的不當行為，是否已根據學校行政手冊採取跟進行動，例如向警方／廉政公署舉報
- 如接獲的投訴涉及干犯嚴重罪行或失德行為，是否已向教育局呈報
- 是否已按校本處理投訴機制及程序將投訴分類，並按投訴的複雜程度訂定處理投訴的策略及步驟
- 是否已按校本機制委派合適的專責人員或成立專責小組（如適用）處理投訴
- 是否已採取適當的保安措施，以保障個人資料及私隱，例如將資料妥善存放在安全地方、只有獲授權人員才可查閱等
- 負責處理投訴的專責人員是否已向校方申報利益。如出現利益衝突的情況，專責人員必須避嫌，不應處理有關投訴
- 如須立案調查，是否已向投訴人發出確認通知書；如考慮不受理有關投訴，是否已書面回覆投訴人不受理的原因
- 個案如已進入法律程序，是否已通知投訴人暫緩處理有關投訴
- 是否已審視投訴內容，並在有需要時聯絡投訴人，以澄清投訴內容及索取進一步資料
- 如屬匿名投訴，有否考慮投訴的性質及嚴重程度以決定是否跟進個案；如決定無需跟進，是否已列明原因，並存檔紀錄

進行調查

- 除非投訴人明確表示同意，不應讓被投訴人知悉投訴人的姓名及其他個人資料，亦不應讓被投訴人知悉投訴是否屬於匿名投訴
- 讓被投訴人知悉投訴內容及就此作出回應。然而，除了投訴人及被投訴人的陳述外，盡可能透過不同途徑（如證人、文件等），獲取相關證據，互相印證
- 專責人員與投訴人／被投訴人／證人會面前／期間，是否已讓相關人士知悉會面目的及專責人員的角色及職責
- 如需要向年幼學童索取資料及錄取口供，是否已於事前取得其家長或監護人的同意
- 是否已給予被投訴人就事件作申述／自辯／解釋的機會（包括書面／口頭）。如屬書面申述，須注意是否妥善簽署及註明日期；若以口頭作出申述，亦應以書面作紀錄，並將書面紀錄副本給予被投訴人
- 在可行的情況下，是否已安排最少兩名專責人員出席面談及會議，以作見證
- 如涉事人士要求第三者（如親友、律師）陪同出席調查面談或會議，是否事前已取得專責人員／小組的同意
- 如需錄音／錄影，是否事前已徵得與會者的同意
- 如涉事人士正值病假，有否要求該名人士表明自願在病假期間接受調查或提供資料
- 如有需要，可尋求專業人士的意見，例如涉事人士情緒不穩
- 會面／調查紀錄是否已得到與會者簽名作實
- 調查行動應盡速完成，以免調查內容被洩露，影響調查結果
- 為保障學生福祉，應盡速完成涉及教師專業失德指控的調查，並在接獲投訴起計一個月內將回覆投訴人的副本及調查報告等文件交教育局作跟進
- 如有關教師專業失德指控個案屬刑事性質，學校須嚴肅考慮應否暫停涉嫌行為不當的員工職務

- 調查如需檢視涉事對象的社交網絡平台（如非公開），是否已獲涉事人士的同意
- 為避免利益衝突，被投訴的人員是否沒有參與或監督調查工作，亦沒有簽署任何給予投訴人的信件
- 調查報告是否交由專責人員撰寫及簽署（須填寫專責人員的姓名、職位及簽署日期）

調查結果

- 調查結果是否有足夠／實質理據支持，例如被投訴人是否明顯地干犯或抵觸學校／教育局相關指引或條例
- 如涉及嚴重或敏感事件，在回覆投訴人前，學校是否已將投訴內容或調查結果，向校監／法團校董會／校董會／校管會匯報及獲取共識。如投訴成立，是否已通知被投訴人調查結果、上訴的渠道、提出上訴的時限及負責處理上訴的人員（上訴應參考既定機制，一般交由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）；如投訴不成立，是否已告知被投訴人調查結果
- 如投訴未能在指定時限內回覆，是否已向投訴人發出臨時覆函
- 在調查完成後，有否書面回覆投訴人調查結果，例如各項指控是否成立
- 如涉事對象不止一人，調查報告是否已清楚列明各人的指控事項是否成立，以及各涉事對象應否負若干責任
- 如個案經由教育局轉介，學校是否已將覆函副本及調查報告（如教育局提出相關要求）等文件交教育局備考，學校需因應投訴的複雜程度在調查報告中說明調查程序、調查範圍，及投訴成立／不成立及其理據
- 是否已通知被投訴人，學校會將結果及調查報告等文件交教育局備考或供教育局考慮需否作出進一步行動（包括用作審視被投訴人的教師註冊資格）

跟進事宜

- 如指控成立，是否已嚴肅考慮就涉事員工（包括教師）作出適當懲處／跟進，例如督導、落實改善方案、發出口頭／書面警告、暫停發放按年增薪額、停職或解僱等

- 有關懲處／跟進行動是否合乎《僱傭條例》、《教育條例》、《教育規例》、《資助則例》、《學校行政手冊》、教育局相關通告等規定及其校本紀律處分政策，並已獲法團校董會／校董會／校管會通過有關議決
- 如決定採取嚴重紀律處分，即發出書面警告、暫停發放按年增薪額、停職或解僱等，是否已呈報所屬分區的學校發展組
- 是否已透過不同途徑，例如教職員會議和教師手冊，再次向所有員工清楚說明校方對其行為操守及工作表現的期望、違規行為的處理和有關懲處，並因應學校情況檢視相關要求、員工手冊及相關學校通告及文件

培基小學
經簡易程序處理個案記錄表

查詢/意見或訴求日期：	時間： 上午/下午*
途徑/方式： <input type="checkbox"/> 致電校務處 <input type="checkbox"/> 親身到校	<input type="checkbox"/> 致電校長/副校長/班主任/負責老師* <input type="checkbox"/> 電郵/傳真* <input type="checkbox"/> 其他(請註明:_____)
查詢/意見或訴求人姓名：	身分： <input type="checkbox"/> 家長 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 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：	<input type="checkbox"/> 沒有 <input type="checkbox"/> 有(請註明：_____)
處理方法：	<input type="checkbox"/> 電話回覆 <input type="checkbox"/> 會面 <input type="checkbox"/> 其他(請註明:_____)
結果：	<input type="checkbox"/> 查詢/意見或訴求人接納校方回覆，無須再跟進 <input type="checkbox"/> 其他(請註明:_____)
主任/負責人員簽署：_____	日期：_____年 月 日
(姓名/職銜)	
* 請刪去不適用者	

培基小學

確認通知書（一）

[意見或訴求人已提供個人資料及毋須轉介的情況下適用]

意見表達者的地址 _____

意見表達者的姓名 _____

_____先生/女士*：

本校於 _____年 _____月 _____日收到你的書面/口頭*

意見或訴求。現正展開調查工作，並會於 _____天內/盡快
給你回覆。

如有查詢，請致電 2602 5353 與本校 _____

老師/主任/副校長*聯絡。

培基小學

校長 / 專責人員

(姓名及職銜)

(簽署)

_____年 _____月 _____日

* 請刪去不適用者

培基小學

確認通知書（二）

[需轉介予其他機構（例如政府部門/外判服務承辦商）處理的意見或訴求]

意見表達者的地址_____

意見表達者的姓名_____

_____先生/女士*：

本校於_____年_____月_____日收到你的書面/
口頭*意見或訴求。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_____月_____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 2602 5353 與本校_____
老師/主任/副校長*聯絡。

培基小學

校長 / 專責人員

(姓名及職銜)

(簽署)

_____年_____月_____日

* 請刪去不適用者

培基小學
確認通知書本
回覆表格

致 _____ 學校

意見或訴求檔案編號：(如適用)

意見或訴求人姓名： _____ (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： _____

本人明白就上述意見及訴求個案所提供的個人資料，只會作調查該意見及訴求之用。

為方便學校處理這宗意見及訴求個案，本人同意/不同意*：

1. 學校可複印本人的意見/訴求，並任何已遞交的資料，並把該等資料副本轉交有關人士/機構，以處理本人的意見/訴求。
2. 學校可向有關人士/機構索取就處理本人意見/訴求而言屬相關和必需的個人資料及其他與這宗意見/訴求有關的資料。

日期

意見或訴求人簽名

必須填寫

培基小學

意見及訴求個案記錄表

接獲意見及訴求日期：_____

來源：直接向學校意見或訴求
教育局轉介
其他機構轉介：_____

方式：電話 信件 電郵 傳真 親身
其他：_____

意見表達者資料：

姓名：_____先生/女士/太太

身分：家長 議員 市民
團體_____

其他_____

獲授權為意見表達者的代表（請說明姓名、地址、聯絡電話及與意見表達者的關係）：

電話：_____傳真：_____電郵：_____

地址：_____

意見或訴求對象：

校長 教師 職員

其他： _____

意見或訴求事項：

學校管理 學與教 學生支援及校風 學生表現

其他： _____

意見或訴求內容撮要：

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： _____）

面見意見或訴求人（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： _____）

面見意見或訴求人（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： _____

培基小學

回覆卡

意見表達者地址：_____

意見表達者姓名：_____

_____先生/女士*：

收到你_____年_____月_____日的來信。本校就有關事件的立場，已詳列於_____年_____月_____日（及其他覆函[如適用]的日子）給你的回覆。本校將不會就有關意見及訴求再作回覆或與你聯絡。

培基小學

校長 / 專責人員

(姓名及職銜)

(簽署)

_____年_____月_____日

* 請刪去不適用者

培基小學
[投訴調查報告樣本]
供學校參考

接獲投訴日期： _____

投訴人姓名： _____ 先生/女士 *

電話： _____ 傳真： _____ 電郵： _____

地址： _____

其他資料(如適用): _____

投訴人身份：
 家長 學生 教師 學校職員
 校友 公眾人士
 其他 (例：議員/機構) _____

投訴方式：
 信件 傳真 電郵 電話 (由 _____ 接聽)
 親臨學校 (由 _____ 接見，接見地點： _____)
 轉介 (例：教育局、立法會議員、區議員、廉政公署、專業團體等)：

投訴對象：

校長 教師 職員 服務供應商
 其他： _____

投訴事項：

學校管理 學與教 學生支援及校風
 學生表現 教師專業操守 其他： _____

請於適當空格內加✓

* 請刪去不適用者

投訴內容撮要：

1. 投訴背景：[請夾附電話 / 會面紀錄(如有)]

2. 指控：[如多於一項指控，請以編號排列]

3. 調查：

一、 事件

二、 事件流程 [如有需要，請另加空格]

日期	事件流程	附件 (包括會面/會議紀錄/報告等)

三、 被投訴人對事件的回應

四、 對學生的影響和學校的跟進措施

五、 被投訴人的工作表現及操守

4. 調查結果：

5. 分析及結論：

指控 (請參照第 2 項)	成立	不成立	部分成立	不適用

6. 跟進行動：[如有：例如對被投訴者的處分及學校就事件訂立的改善措施等]

7. 其他有關資料：[如：書面陳述/聲明、通告、指引、條例等]

8. 負責人員：

簽署：

姓名：

職位：

日期：

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

附件十

Panel of Review Boards on School Complaints
Membership List
(from 17 January 2021)

學校投訴覆檢委員會
成員名單
(由 2021 年 1 月 17 日起)

Chairperson: 主席	Dr Wong Chun-yu 王振宇醫生
Deputy Chairperson: 副主席	Dr CHEN Yuk-lun, Ronald 陳玉麟醫生
Members: 成員	<ol style="list-style-type: none">1. Mr CHAU Wong-chong 周瑋鋈先生2. Mr CHENG Kwok-fai, Sammond 鄭國輝先生3. Mr CHING Yiu-yuen 程耀源先生4. Mr CHU Kin-wing 朱健榮先生5. Mr HO Siu-yu 何兆餘先生6. Ms LAM King-sze, Cissy 林勁思女士7. Ms LEUNG Kin-yi 梁健儀女士8. Dr LI Yuen-mei, Emmy 李琬微醫生9. Mr LIU Ah-chuen, MH 廖亞全先生

10. Ms MAK Yam-yuet
麥吟月女士
11. Ms TAO Chee-ying Theresa, JP
杜子瑩女士
12. Ms TONG Choi-cheng
唐彩珍女士
13. Ms TSANG Ka-lai
曾嘉麗女士
14. Mr TSANG Man-biu
曾文彪先生
15. Mr WAI Yau-on
衛有安先生
16. Dr WONG Hiu-lei
王曉莉醫生
17. Mr WONG Wai-tak
黃偉德先生
18. Mr YIP Kai-kwan, Julian
葉介君先生
19. Mr YU Tai-wai, MH
余大偉先生