



香港教育工作者聯會  
Hong Kong Federation of Education Workers

九龍旺角道 33 號凱途發展大廈 17 樓

17/F, Bright Way Tower, 33 Mongkok Road, Kowloon, HONG KONG

電話 Tel (852) 27703918

傳真 Fax (852) 27705442

網址 : [www.hkfew.org.hk](http://www.hkfew.org.hk)

電郵: [hkfew@hkfew.org.hk](mailto:hkfew@hkfew.org.hk)

## 「家長投訴學校的情況」教師問卷調查 (2014 年 3 月 25 日)

社會投訴風氣盛行，家長投訴學校的個案與日俱增，為前線教師帶來不少挑戰。根據教聯會於 2005 年進行有關班主任工作壓力的調查發現，近 4 成教師表示工作壓力來自家長的投訴，可見前線中小幼教師面對家長的投訴感到疲於奔命。為了分析家長投訴學校的情況，教聯會於 2 月底向全港學校發出問卷，一周內收到 442 份有效回應，當中分別有 133 名中學同工、204 名小學同工、86 名幼稚園同工，以及 19 份未顯示類別的回應問卷；問卷的結果和分析如下：

(一) 是次調查發現，近 4 成(38.6%)受訪教師在過去半個學年內曾因學校工作被家長投訴，當中以被家長投訴 1 至 2 次為主(29.9%)。

表一 教師因學校工作被家長投訴的次數

|        | 百分比(%) |
|--------|--------|
| 5 次或以上 | 4.1%   |
| 3-4 次  | 4.6%   |
| 1-2 次  | 29.9%  |
| 沒有     | 61.4%  |

(二) 約 6 成教師(58.3%)表示，在過去半個學年內曾負責和協助處理「家長投訴其他老師或學校安排」的個案。當中，有 32.9%的受訪教師表示曾處理 1 至 2 次相關的投訴，超過 1 成教師反映處理的家長投訴個案達到 5 次或以上(11.9%)。

表二 教師負責和協助處理家長對學校投訴的次數

|        | 百分比(%) |
|--------|--------|
| 5 次或以上 | 11.9%  |
| 3-4 次  | 13.5%  |
| 1-2 次  | 32.9%  |
| 沒有     | 41.7%  |

(三) 整體而言，家長投訴的內容大多關於學生的學習，以及與其他同學相處的問題。主要包括：

1. 教師的獎懲 (42.5%)
2. 學生被同學欺凌 (42%)
3. 學生的功課量 (34.2%)
4. 教師的教學表現 (23.8%)
5. 承辦商服務水準 (23.1%)
6. 對學生學習的支援 (22.6%)

若以學校類別作分析，則發現中、小、幼學校之間家長投訴的內容有差異。當中中學教師接獲的投訴以「教師的獎懲」(56.3%)為主，其次是學生被同學欺凌及學生的功課量；小學教師遇到的投訴大多是關於學生被同學欺凌(46.5%)，其次才是教師的獎懲及學生的功課量。至於幼稚園家長的投訴，除學生被同學欺凌外(38.8%)，則較多與「課外活動的安排」及「對課程的意見」有關。

表三 家長投訴學校的內容

|           | 中學    | 小學    | 幼稚園   | 整體    |
|-----------|-------|-------|-------|-------|
| 教師的獎懲     | 56.3% | 43.5% | 16.3% | 42.5% |
| 學生被同學欺凌   | 34.9% | 46.5% | 38.8% | 42.0% |
| 學生的功課量    | 34.9% | 43.5% | 13.8% | 34.2% |
| 教師的教學表現   | 29.4% | 21.5% | 18.8% | 23.8% |
| 承辦商服務水準   | 19.0% | 27.0% | 18.8% | 23.1% |
| 對學生學習的支援  | 23.0% | 22.0% | 22.5% | 22.6% |
| 課外活動的安排   | 14.3% | 13.0% | 31.3% | 17.5% |
| 教師的評分     | 12.7% | 21.5% | 13.8% | 17.2% |
| 涉及特殊學生的支援 | 15.1% | 18.0% | 8.8%  | 16.0% |
| 對課程的意見    | 9.5%  | 9.5%  | 22.5% | 12.3% |
| 分班的安排     | 14.3% | 10.5% | 10.0% | 12.0% |
| 其他        | 10.3% | 9.0%  | 13.8% | 10.1% |
| 學校的收費     | 8.7%  | 4.5%  | 11.3% | 7.3%  |
| 學校環境衛生    | 3.2%  | 10.0% | 7.5%  | 7.3%  |

(四) 近 7 成半教師反映，家長在投訴的過程中態度/語氣欠佳(72.3%)，約 6 成教師指家長「提出對學校不合理的要求」(63.6%)及「將本來應該屬於家庭的責任推給學校」(59.6%)。另有逾 4 成教師則分別表示曾經遇到「家長和學校的價值觀存在明顯落差」(48.8%)、「家長情緒控制能力欠佳」(45.5%)及「家長未能細心聆聽教師說話內容」(45.3%)的情況，顯示前線教師面對家長投訴時遇到不少困難與挑戰。

表四 教師在家長投訴的過程中遇到之情況

|                       | 百分比(%) |
|-----------------------|--------|
| 家長態度/語氣欠佳             | 72.3%  |
| 家長提出對學校不合理的要求         | 63.6%  |
| 家長將本來應該屬於家庭的責任推給學校    | 59.6%  |
| 家長和學校的價值觀存在明顯落差       | 48.8%  |
| 家長情緒控制能力欠佳            | 45.5%  |
| 家長未能細心聆聽教師說話內容        | 45.3%  |
| 提供失實資料或隱瞞事實           | 33.8%  |
| 個人的職權所限未能就相關事件作出決定或回應 | 15.7%  |
| 其他                    | 1.6%   |

(五) 整體而言，約半數受訪教師表示對處理家長的投訴有信心(50.4%)，4 成半教師則指信心一般(45.3%)。若以受訪者職級作分析，則出現統計上的差異( $\gamma=0.448$ ， $P<0.001$ )。校長處理家長投訴的信心最大，中層主任(包括副校長)次之，班主任居末。從下表所見，近 8 成(78.1%)校長表示十分有信心/有信心處理家長投訴，而在班主任組別中，僅有不足 4 成(38.4%)表示有信心，顯示受訪者的職級愈高，處理家長投訴的信心則愈大，反之亦然。

表五 教師對處理家長投訴的信心

|            | 校長    | 中層主任  | 班主任   | 整體    |
|------------|-------|-------|-------|-------|
| 十分有信心/有信心  | 78.1% | 57.8% | 38.4% | 50.4% |
| 信心一般       | 21.9% | 41%   | 54%   | 45.3% |
| 十分沒信心/沒有信心 | 0%    | 1.2%  | 7.6%  | 4.3%  |

(六) 在處理家長投訴的過程中，大部份教師(79.5%)會在校內尋求其他支援，當中有 4 成半教師分別表示會「向同儕討教應對方法」(44.9%)及「尋求校長的協助」(42.8%)；表示轉交訓輔導組(37.4%)及社工跟進(32.8%)的教師亦分別有超過 3 成；另有約 3 成(29.3%)教師選擇尋求副校長的協助。

表六 教師處理家長投訴時尋求其他支援的情況

|           | 百分比(%) |
|-----------|--------|
| 向同儕討教應對方法 | 44.9%  |
| 尋求校長的協助   | 42.8%  |
| 轉交訓輔導組    | 37.4%  |
| 轉交社工跟進    | 32.8%  |
| 尋求副校長的協助  | 29.3%  |
| 沒有，自行解決   | 20.5%  |
| 轉交班主任     | 20.0%  |
| 其他        | 5.1%   |

(七) 被問到學校對前線教師處理家長投訴的支援是否足夠，逾半教師認為支援足夠(53.3%)，表示支援不足的教師則有 3 成半(37.1%)。

表七 教師對學校支援前線教師處理家長投訴的意見

|       | 百分比(%) |
|-------|--------|
| 十分足夠  | 1.9%   |
| 足夠    | 51.4%  |
| 不足夠   | 31.4%  |
| 十分不足夠 | 5.7%   |
| 沒有意見  | 9.6%   |

至於教育局，高達 7 成半(75.6%)教師認為當局對前線教師處理家長投訴的支援不足夠，當中認為十分不足夠的教師有接近 3 成(27.5%)，反映受訪者普遍不滿教育局未有正視前線教師處理家長投訴的困難。

表八 教師對教育局支援前線教師處理家長投訴的意見

|       | 百分比(%) |
|-------|--------|
| 十分足夠  | 0.5%   |
| 足夠    | 10.6%  |
| 不足夠   | 48.1%  |
| 十分不足夠 | 27.5%  |
| 沒有意見  | 13.3%  |

- (八) 承上題，不少前線教師期望教育局能在處理家長投訴方面加強支援，當中超過 6 成教師認為當局應增加資源，以減輕教師處理家長投訴的工作(61.8%)。約半數教師則希望局方能提供或資助教師報讀「調解技巧培訓工作坊」(53.8%)及「相關的法律講座」(46.7%)。另有 4 成教師則希望當局向學校提供處理家長投訴的指引(44.1%)，並舉辦分享會邀請有處理投訴經驗的教師作專業交流(38.2%)。

學校方面，有 5 成半教師期望校方面對家長投訴時，能夠持平地保障教師專業(53.1%)，3 成教師則認為校內需檢討或優化處理家長投訴的程序(28.2%)。此外，亦有逾 3 成教師希望加強家長教育，建議學校家長教師會向家長提供尊重教師專業的活動(32%)。

表九 教師期望在處理家長投訴方面獲得的支援

|                           | 百分比(%) |
|---------------------------|--------|
| 教育局增加資源以減輕教師處理家長投訴的工作     | 61.8%  |
| 教育局應提供調解技巧的培訓或資助老師報讀相關工作坊 | 53.8%  |
| 校方在面對家長投訴時應持平地保障教師專業      | 53.1%  |
| 教育局應提供相關的法律講座或資助老師報讀這類講座  | 46.7%  |
| 由教育局向學校提供處理家長投訴的指引        | 44.1%  |
| 舉辦相關分享會，邀請有處理投訴經驗的教師作專業交流 | 38.2%  |
| 學校家長教師會向家長提供尊重教師專業的活動     | 32.0%  |
| 校內需檢討或優化處理家長投訴的程序         | 28.2%  |
| 其他                        | 3.3%   |

- (九) 對於家長投訴學校的合理程度，調查顯示逾 4 成受訪教師認為合理情況一半一半(44.1%)，約三分一的教師則指家長的投訴大多數是不合理的(32.2%)；表示「少部份是不合理」(16.8%)及「大多數是合理」(6.9%)的教師僅有 2 成，反映不少教師對家長的投訴傾向持負面的看法。

表十 教師對家長投訴學校之合理程度的意見

|          | 百分比(%) |
|----------|--------|
| 合理情況一半一半 | 44.1%  |
| 大多數是不合理的 | 32.2%  |
| 少部份是不合理的 | 16.8%  |
| 大多數是合理的  | 6.9%   |

(十) 教育局於去年 1 月起逐步在中小學試行「優化學校投訴管理」先導計劃，由學校自行處理涉及日常運作及內部事務的非教師投訴。對於此項新安排，約 6 成(61.2%)教師表示學校未有參與此計劃。在任教學校有參與計劃的教師中，逾 1 成半(16.2%)認為計劃對家長投訴無明顯影響，指計劃「能優化家長投訴的處理」及「引致更多的家長投訴」的教師分別有 8%及 3.9%。而在「其他」選項，當中不少教師表示不清楚計劃內容，顯示了當局推行計劃的宣傳不足。

表十一 教師對「優化學校投訴管理先導計劃」的意見

|              | 百分比(%) |
|--------------|--------|
| 學校未有參與此計劃    | 61.2%  |
| 計劃對家長投訴無明顯影響 | 16.2%  |
| 其他           | 10.7%  |
| 能優化家長投訴的處理   | 8.0%   |
| 計劃引致更多的家長投訴  | 3.9%   |

(十一) 不少受訪教師就家長投訴學校的情況表達意見，摘要如下：

- 投訴源於學校及老師與家長的關係，而投訴的事件往往只是一個觸發點，所以應從了解如何與家長建立良好關係開始做起，再引申處理家長投訴的問題。
- 投訴成為香港文化的一部份，作為教育工作者，唯有憑經驗，盡量用溫和的方法解決問題。相信只有教育家長甚麼是互相尊重，同心協力教育孩子，才是更理想的方法。
- 教師壓力很大，因家長要求漸高，老師要兼負家長的責任愈來愈多，以致嚴重影響教學質素。
- 教師工作量大，使部份教師未能適時處理問題，導致問題出現。因此，減輕教師課節及行政工作才是改善問題的根本。

## (十二) 總結

是次調查發現，大部份教師在過去半個學年曾面對或處理家長投訴，顯示家長投訴學校的情況頗為普遍。至於投訴的內容，則大多是與子女的學習和與同學的相處有關。而在投訴的過程中，部份教師遇上家長態度欠佳、對學校提出不合理要求等情況。不少前線教師反映家長的投訴增加其工作壓力，本身亦沒有太大信心處理這些投訴，又認為教育局在這方面對其支援不足。

事實上，隨著近年教育日趨商品化，不少家長以消費者自居，動輒便向學校投訴，令尊師重道成為過去式。而家長的投訴，亦大大增加了前線教師的工作量及壓力，如遇上棘手的個案，更令老師感到困擾，無可避免影響教學質素。有高達 7 成半教師認為當局對前線教師處理家長投訴的支援不足夠，教聯會認為教育局雖逐步將處理家長投訴的權力下放給學校，但仍然有不可推卸的責任。為此，本會促請教育局：

1. 舉辦有關調解技巧培訓及法律知識的講座或工作坊，或直接資助教師報讀有關課程，幫助教師應對家長的投訴。
2. 加強家長教育，宣傳尊師重道的精神，讓家長明白家校合作的重要性，減少不必要的投訴。
3. 跟進先導學校推行「優化學校投訴管理先導計劃」的情況，總結試行的經驗，並廣泛諮詢學界對全面推行計劃的意見，從而訂立一套可行的方案。
4. 增加資源以減輕教師處理家長投訴的壓力，例如是減少課節及行政事務，為教師釋放空間。

再者，參考是次調查結果，教聯會亦向學校提出以下一些忠告：

1. 因中、小、幼學校家長投訴內容有差異，學校要向教師作適切支援及指引；
2. 加強對班主任的支援，提供調解技巧培訓，以幫助教師應對家長的投訴；
3. 校方在面對家長投訴時應持平地保障教師專業。



香港教育工作者聯會  
Hong Kong Federation of Education Workers

九龍旺角道 33 號凱途發展大廈 17 樓  
17/F, Bright Way Tower, 33 Mongkok Road, Kowloon, HONG KONG  
電話 Tel (852) 27703918 傳真 Fax (852) 27705442  
網址 : www.hkfew.org.hk 電郵 : hkfew@hkfew.org.hk

## 「家長投訴學校的情況」教師問卷調查

各位校長/教師代表：

社會投訴風氣盛行，家長投訴學校的個案與日俱增，為前線教師帶來不少挑戰。根據教聯會於 2005 年進行有關班主任工作壓力的調查發現，近 4 成教師表示工作壓力來自家長的投訴，可見前線中小幼教師面對家長的投訴感到疲於奔命。為了分析家長投訴學校的情況，教聯會進行此項教師調查，請閣下轉交此問卷給關心這課題教師，於 3 月 6 日前將填妥問卷傳真至 2770 5442、電郵至 [ctpoon@hkfew.org.hk](mailto:ctpoon@hkfew.org.hk) 或交回本會。如有查詢，請致電 2770 3918 與潘姿廷小姐聯絡。(本會竭力遵循個人私隱、平機會及版權條例等相關公共守則，如當中仍有不足之處的話，煩請直接聯絡本會。)

香港教育工作者聯會  
2014 年 2 月 26 日

請在下列適當的□內填上「✓」

- 作為教師，閣下在這半個學年內，有否因學校工作被家長投訴過？(N=438)  
5 次或以上(18,4.1%)      3-4 次(20,4.6%)      1-2 次(131, 29.9%)      沒有(269,61.4%)
- 閣下在這半個學年內，有否負責和協助處理家長對學校投訴的個案？(N=438)  
(即投訴其他老師或學校安排，並由閣下負責處理該投訴)  
5 次或以上(52,11.9%)      3-4 次(59,13.5%)      1-2 次(144,32.9%)      沒有(183,41.7%)
- 依您所知，請問家長投訴學校的內容是關於哪些方面？(可選多項) (N=424)  
學生的功課量(145,34.2%)      教師的評分(73,17.2%)      教師的教學表現(101,23.8%)  
教師的獎懲(180,42.5%)      對學生學習的支援(96,22.6%)      學生被同學欺凌(178,42%)  
分班的安排(51,12%)      涉及特殊學生的支援(68,16%)      學校的收費(31,7.3%)  
課外活動的安排(74,17.5%)      對課程的意見(52,12.3%)      學校環境衛生(31,7.3%)  
承辦商服務水準(例如校巴、飯盒供應)(98,23.1%)      其他(43,10.1%)
- 根據過往經驗和觀察，家長在投訴過程中曾否有以下情況？(可選多項) (N=426)  
家長態度/語氣欠佳(308,72.3%)      家長情緒控制能力欠佳(194,45.5%)  
家長未能細心聆聽教師說話內容(193,45.3%)      提供失實資料或隱瞞事實(144,33.8%)  
家長提出對學校不合理的要求(271,63.6%)      家長將本來應該屬於家庭的責任推給學校(254,59.6%)  
家長和學校的價值觀存在明顯落差(208,48.8%)      個人的職權所限未能就相關事件作出決定或回應(67,15.7%)  
其他(7,1.6%)
- 您對處理家長投訴有多大的信心？(N=435)  
十分有信心(25,5.8%)      有信心(186,44.6%)      信心一般(193,45.3%)      沒有信心(26,3.2%)      十分沒信心(5,1.1%)
- 在處理家長投訴時，您有沒有尋求其他支援？(可選多項) (N=430)  
沒有，自行解決(88,20.5%)      向同儕討教應對方法(193,44.9%)      轉交班主任(86,20%)  
轉交訓輔導組(161,37.4%)      轉交社工跟進(141,32.8%)      尋求副校長的協助(126,29.3%)  
尋求校長的協助(184,42.8%)      其他(22,5.1%)

接下頁

7. 您認為現時學校對前線教師處理家長投訴的支援是否足夠？(N=424)  
 十分足夠(8,1.9%)      足夠(218,51.4%)      不足夠(133,31.4%)      十分不足夠(24,5.7%)      沒有意見(41,9.6%)
8. 您認為現時教育局對前線教師處理家長投訴的支援是否足夠？(N=426)  
 十分足夠(2,0.5%)      足夠(45,10.6%)      不足夠(205,48.1%)      十分不足夠(117,27.5%)      沒有意見(57,13.3%)
9. 作為教師，您期望在處理家長投訴方面得到哪些支援？(可選多項) (N=422)  
 教育局應提供調解技巧的培訓或資助老師報讀相關工作坊(227,53.8%)  
 教育局應提供相關的法律講座或資助老師報讀這類講座(197,46.8%)  
 教育局增加資源以減輕教師處理家長投訴的工作(261,61.8%)  
 由教育局向學校提供處理家長投訴的指引(186,44.1%)  
 舉辦相關分享會，邀請有處理投訴經驗的教師作專業交流(161,38.2%)  
 校內需檢討或優化處理家長投訴的程序(119,28.2%)  
 校方在面對家長投訴時應持平地保障教師專業(224,53.1%)  
 學校家長教師會向家長提供尊重教師專業的活動(135,32%)  
 其他(14,3.3%)
10. 整體而言，以您所知，家長對學校投訴的合理程度是多少？(N=422)  
 大多數是合理的(29,6.9%)      少部份是不合理的(71,16.8%)  
 合理情況一半一半(186,44.1%)      大多數是不合理的(136,32.2%)
11. 有學校正參與教育局推行的「優化學校投訴管理先導計劃」，這計劃對處理家長投訴是否有幫助？(N=389)  
 能優化家長投訴的處理(31,8%)      計劃引致更多的家長投訴(15,3.9%)      計劃對家長投訴無明顯影響(63,16.2%)  
 學校未有參與此計劃(238,61.2%)      其他(42,10.7%)
12. 其他意見/建議：
- 
- 

#### 受訪者資料

任教學校： 中學(133,31.4%)      小學(204,48.2%)      幼稚園(86,20.4%)      (N=423)

職 位： 校長(33,8.1%)      中層主任(168,41.4%)      班主任(174,42.9%)      其他(31,7.6%)      (N=406)

從事教育工作年資： 0-9 年(106,25.1%)      10-19 年(139,32.9%)      20-29 年(135,32%)      30 年或以上(42,10%)      (N=422)

~ 問卷完，多謝提供資料，資料輸入後將會銷毀 ~