



「家長投訴情況」教師問卷調查 (2016 年 11 月 24 日)

香港近年被稱為「投訴之都」，凡事講求問責透明。不少家長愛護子女心切，動輒行使投訴權，令教師倍感壓力。為了跟進家長投訴的情況，本會於 11 月份進行這項問卷調查，兩周內共收到 540 份有效回覆問卷，當中有 134 位中學教師、116 位小學教師、148 位幼稚園教師及 68 位特殊學校教師。問卷結果及分析如下：

1. 今年調查發現，42% 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 次為多(28%)。與過去兩年比較，今年被家長投訴 3 次或以上的教師比例大幅增加，由 2014 年的 9% 增至今年的 14%，反映教師被家長投訴的情況日趨普遍。

表 1 教師因學校工作被家長投訴的次數

	2016 年	2015 年**	2014 年*
5 次或以上	7%	3%	4%
3-4 次	7%	4%	5%
1-2 次	28%	31%	30%
沒有	58%	62%	61%

註：*2014 年受訪的學校教師共 442 位。

**2015 年受訪的學校教師共 208 位。

2. 今年有約 6 成教師(58%)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 28% 的受訪教師表示曾處理 1 至 2 次相關的投訴，14% 教師反映處理的家長投訴個案達到 5 次或以上。有關 3 次以上情況比過去兩年略有提高，反映家長投訴進一步加重教師的工作量。

表 2 教師負責和協助處理家長對學校投訴的次數

	2016 年	2015 年	2014 年
5 次或以上	14%	12%	12%
3-4 次	16%	12%	14%
1-2 次	28%	34%	33%
沒有	42%	42%	41%

3. 關於家長投訴的內容，近 4 半(43%)與學生的功課量有關，較去年上升 1 成，或與過去一年社會較關注學生操練問題有關。逾 3 成教師分別指投訴內容關於學生被同學欺凌(37%)、承辦商服務水準(例如校巴、飯盒供應)(30%)及教師的獎懲(30%)。超過五分之一家長投訴的事項包括：教師的教學表現(25%)、對學生學習的支援(22%)、課外活動的安排(21%)，以及對課程的意見(21%)。

平均而言，受訪教師接獲 3 項或以上的投訴。當中，小學教師接獲的投訴事項最多，平均達到 5 項，較在中學(3 項)、幼稚園(2 項)及特殊學校(3 項)任職的教師為多($F=29.169$ ， $P<0.001$)，反映小學同工面對家長投訴的壓力較大。

表 3 家長投訴的內容

	2016 年	2015 年	2014 年
學生的功課量	43%	33%	34%
學生被同學欺凌	37%	43%	42%
承辦商服務水準(例如校巴、飯盒供應)	30%	23%	23%
教師的獎懲	30%	25%	43%
教師的教學表現	25%	25%	24%
對學生學習的支援	22%	24%	23%
課外活動的安排	21%	20%	18%
對課程的意見	21%	13%	12%
分班的安排	17%	12%	12%
教師的評分	17%	14%	17%
學校環境衛生	15%	13%	7%
涉及特殊學生的支援	14%	13%	16%
與其他家長有關	12%	9%	N/A
其他	9%	7%	10%
收生安排	7%	4%	N/A
學校的收費	7%	10%	7%
校工的態度	4%	N/A	N/A

4. 對於家長投訴的合理程度，調查顯示超過 4 成(42%)教師認為大多數是不合理的，較去年急升 15%，情況令人關注。與此同時，有 4 成教師表示合理情況一半一半。表示「少部份是不合理」(13%)及「大多數是合理」(5%)的教師僅有不足 2 成。

表 4 教師對家長投訴合理程度的意見

	2016 年	2015 年	2014 年
大多數是不合理的	42%	27%	32%
合理情況一半一半	40%	50%	44%
少部份是不合理的	13%	17%	17%
大多數是合理的	5%	6%	7%

5. 在處理投訴過程，超過 7 成教師分別反映「家長態度/語氣欠佳」及「將屬於家庭的責任推給學校」(72%)，表示家長情緒控制能力欠佳的教師有逾 6 成半(66%)。與此同時，曾遇「家長未能細心聆聽教師說話內容」及「家長和學校的價值觀存在落差」的教師各有 4 成半。與此同時，約 3 成教師指職權所限個人未能就相關投訴作出決定，以及家長提供失實資料或隱瞞事實(31%)；只有 17%教師認為家長投訴有據。以上反映教師面對家長投訴時遇到不少的困難和挑戰，增添其工作壓力。

表 5 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%
家長將屬於家庭的責任推給學校	72%
家長情緒控制能力欠佳	66%
家長未能細心聆聽教師說話內容	45%
家長和學校的價值觀存在落差	45%
職權所限個人未能就相關投訴作出決定	31%
提供失實資料或隱瞞事實	31%
家長提出對學校不合理的要求	17%
家長投訴有據	17%

6. 在處理家長投訴的過程中，超過 8 成(82%)教師會在校內尋求其他支援，當中有近 4 成(39%)教師表示會「向同儕討教應對方法」，表示「尋求校長的協助」(31%)及「轉校社工跟進」(30%)的教師各有 3 成。與此同時，逾 2 成教師分別表示會「尋求副校長的協助」(26%)及「轉交訓輔導組」(21%)。

表 6 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	39%
尋求校長的協助	31%
轉校社工跟進	30%
尋求副校長的協助	26%
轉交訓輔導組	21%
沒有，自行解決	18%
轉交班主任	12%
其他	6%

7. 整體而言，過半數受訪教師表示對處理家長的投訴很有信心或有信心(52%)，約 4 成多教師指信心一般(42%)。若以受訪者職級作分析，則發現校長/副校長處理家長投訴的信心最大，中層主任次之，班主任居末。從下表所見，76%校長表示有信心處理家長投訴，而在班主任組別中，只有 4 成表示有信心處理家長投訴。按受訪者任職學校分析，幼稚園教師相對中、小學教師，處理家長投訴的信心相對較低(很有信心/有信心：中學教師-60%，小學教師-52%，幼稚園教師-47%)。

表 7 教師對處理家長投訴的信心

	校長	中層主任	班主任	整體
很有信心/有信心	76%	59%	40%	52%
信心一般	24%	39%	50%	42%
沒有信心/很沒信心	0%	2%	10%	6%

$\gamma=0.465$, $P<0.001$

8. 對於教育局對前線教師處理家長投訴的支援，87%教師認為支援不足夠或很不足夠，較去年76%進一步增加，反映受訪教師不滿教育局未有合理支援教師處理家長投訴。

表 8 教師對學校及教育局支援前線教師處理家長投訴的意見

	百分比(%)
很足夠	0%
足夠	5%
不足夠	57%
很不足夠	30%
沒有意見	8%

9. 不少前線教師期望能在處理家長投訴方面得到更多支援，當中近半教師(47%)認為當局應增加資源，以減輕教師處理家長投訴的工作。約 4 成半教師指應提供調解技巧的培訓(45%)及提供正向心理學課程給家長(44%)；希望當局提供相關法律講座的教師則有 3 成半。在學校方面，逾 4 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(46%)，表示希望由家長教師會向家長提供尊重教師專業活動的有 23%。

表 9 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	47%
校方在面對家長投訴時應持平地保障教師專業	46%
教育局應提供調解技巧的培訓	45%
提供正向心理學課程給家長	44%
教育局應提供相關的法律講座	35%
由有處理投訴經驗的教師作專業分享	29%
由教育局向學校提供處理家長投訴指引	25%
家長教師會向家長提供尊重教師專業的活動	23%
校內需檢討或優化處理家長投訴的程序	19%
其他	5%

10. 問到促成家長投訴增多的原因，超過 8 成(83%)教師認為家長自覺為消費者，亦有逾 7 成教師認為家長重視其權利(72%)。逾 6 成教師表示，社會沒有尊師的風氣(62%)。與此同時，近 4 成(37%)教師指政府推教育市場化，是促成家長投訴增多的成因。在這個社會大環境中，教師看來今後仍要經常面對處理家長投訴的工作。

表 10 教師認為促成家長投訴增多的原因

	百分比(%)
家長自覺為消費者	83%
家長重視其權利	72%
社會沒有尊師的風氣	62%
政府推教育市場化	37%
校方過份強調家長的意見	27%
家長教育程度提高	26%
部分同工表現欠佳	12%
家校合作氣氛欠佳	7%
部分同工輕視家長	6%
其他	4%

11. 若以 0 至 10 分(10 分為極通情達理、5 分為中立、0 分為極不可理喻)評價眼中的投訴者，選擇 0-4 分的教師有 57%，24%教師選擇 5 分，只有 19%教師選擇 6-10 分。平均而言，受訪教師的評分只有 4.19 分，反映整體教師對投訴者的印象傾向負面。按受訪者職級作分析，則出現統計上的差異。中層主任及班主任對投訴者的評價較為負面，兩者均有超過 6 成人選擇 0-4 分(中層主任：67%，班主任：62%)。相較之下，在校長/副校長的組別中，只有 34%選擇 0-4 分。

表 11 教師對投訴者的評分

	校長	中層主任	班主任	整體
0-4 分	34%	67%	62%	57%
5 分	43%	21%	20%	24%
6-10 分	23%	12%	18%	19%

$\gamma=-0.443$ ， $P<0.001$

12. 不少受訪教師就家長投訴學校的情況表達意見，下列摘要可供參考：

意見及建議

- 家長教育水平漸漸提高，對於校內課程、活動和考試編排甚多意見，亦要求自己享有知情權，令前線教師備受壓力。
- 整個社會需要建構正面家校合作氛圍，否則一切只是空談。
- 當家長向教育局投訴時，希望教育局能對學校多持平及提供支援。
- 教育局應成立調解專家組，支援學校作調解，調解員亦可到不同學校作培訓，加強教師調解的能力，減少投訴和糾紛。
- 政府增撥資源聘請駐校社工，多舉辦家長教育講座及工作坊。

個案

- 學生因做錯事被薄責，家長出於溺愛，沒有了解事情來龍去脈前，便會致電投訴。
- 子女書包過重，怪責老師沒有教導其子女如何執拾書包。
- 投訴功課量多，有時候又投訴沒有功課。此外，有些家長既期望沒有功課，但要成績好。
- 學生未有把所發的通告轉交家長，令該生錯過了報讀興趣班的期限。家長在開課後硬要補上報讀，亦怪責校方未有把訊息有效地傳遞。
- 讀幼稚園全日班的女孩子，早上回校時是束三手辮，下午睡覺醒來，因為未有足夠時間，老師只能替女童束馬尾。家長便投訴老師做事馬虎，但未能理解學校人手非常緊張。
- 三位男學生涉及欺凌一位女同學，老師按既定訓導措施作出懲處。其父母得悉兒子要記缺點後到校發難，過程中以多項不實的理由，要求校方取消其兒子的懲處。

13. 總結

以上調查反映，今年家長投訴的情況更為普遍，開學至今不足三個月，已有近 2 成教師接獲 3 次或以上的投訴。至於投訴的內容，今年較多投訴與學生的功課量有關，令教師在教學方面增添不少挑戰。在投訴的過程中，教師往往遇上家長態度欠佳、將屬於家庭的責任推給學校等情況。不少前線教師反映家長投訴增加其工作壓力，又認為教育局在這方面對其支援不足。

近年教育日趨商品化，尊師重道不再。不少家長以消費者自居，重視其權利，動輒便向學校投訴。而家長投訴亦增加教師的工作量，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。教聯會認為，教育局雖然逐步將處理家長投訴的權力下放給學校，但仍需要提供足夠的支援。為此，本會促請教育局：

- 增設家長聯絡主任，統籌家長教育及家校溝通工作。
- 加強家長教育，提倡尊師重道的精神，讓家長明白家校合作的重要性，減少不必要投訴。
- 增加資源以減輕教師處理家長投訴的壓力，例如減少課節及行政事務，為教師釋放空間。
- 舉辦或直接資助教師報讀調解技巧或法律知識的課程或工作坊，幫助教師應對家長投訴。
- 加強宣傳「優化學校投訴管理計劃」，公開試行學校的經驗，並加強學校的行政支援，以免增加教師的工作量。



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

「家長投訴情況」教師問卷調查

各位校長、教師：

香港近年被稱為「投訴之都」，凡事講求問責透明。家長愛護子女心切，動輒行使投訴權，令教師倍感壓力。為了跟進家長投訴的情況，本會進行此項調查，務求各方對此關注和協力改善不合理情況。請各校負責人代複印問卷分發給 貴校關心此議題的教師或教師代表填答，並於 **11月18日前** 傳真回 2770 5442、電郵至 ctpoon@hkfew.org.hk 或交回本會；亦可前往 <https://goo.gl/OC38An> 填答。如有查詢，請致電 2963 5111 潘姿廷小姐。（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，如發現當中仍有不足之處，請聯絡本會）

2016年11月7日

1. 您在過去的半年內，有否因學校工作被家長投訴過？(N=532)

1. 5次或以上(36,7%) 2. 3-4次(38,7%) 3. 1-2次(150,28%) 4. 沒有(308,58%)

2. 您在過去的半年內，有否負責和協助處理家長投訴的個案？(N=532)

(即投訴其他老師或學校安排，並由您參與處理家長投訴)

1. 5次或以上(72,14%) 2. 3-4次(84,16%) 3. 1-2次(148,28%) 4. 沒有(228,42%)

3. 依您所知，家長投訴的內容是關於哪些方面？(可選多項)(N=534)

1. 學生的功課量(228,43%) 2. 教師的評分(90,17%) 3. 教師的教學表現(132,25%)
4. 教師的獎懲(158,30%) 5. 對學生學習的支援(120,22%) 6. 學生被同學欺凌(200,37%)
7. 分班的安排(90,17%) 8. 涉及特殊學生的支援(74,14%) 9. 學校的收費(38,7%)
10. 課外活動的安排(112,21%) 11. 對課程的意見(110,21%) 12. 學校環境衛生(80,15%)
13. 校工的態度(24,4%) 14. 收生安排(38,7%) 15. 與其他家長有關(64,12%)
16. 承辦商服務水準(例如校巴、飯盒供應)(158,30%) 17. 茶點收費(0,0%) 18. 其他(50,9%)

4. 整體而言，以您所知，家長投訴的合理程度是多少？(N=522)

1. 大多數是合理的(26,5%) 2. 少部份是不合理的(66,13%)
3. 合理情況一半一半(210,40%) 4. 大多數是不合理的(220,42%)

5. 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=534)

1. 家長投訴有據(92,17%) 2. 家長態度/語氣欠佳
3. 家長未能細心聆聽教師說話內容(382,72%) 4. 提供失實資料或隱瞞事實(240,45%)
5. 家長提出對學校不合理的要求(92,17%) 6. 家長將屬於家庭的責任推給學校(382,72%)
7. 家長和學校的價值觀存在落差(240,45%) 8. 職權所限個人未能就相關投訴作出決定(168,31%)
9. 家長情緒控制能力欠佳(350,66%) 10. 其他(10,2%)

6. 在處理家長投訴時，您有沒有尋求其他支援？(可選多項)(N=530)

1. 沒有，自行解決(94,18%) 2. 向同儕討教應對方法(206,39%) 3. 轉交班主任(62,12%)
4. 轉交訓輔導組(110,21%) 5. 轉校社工跟進(158,30%) 6. 尋求副校長的協助(136,26%)
7. 尋求校長的協助(165,31%) 8. 其他(32,6%)

接下頁

7. 您對處理家長投訴有多大的信心？(N=486)

1.很有信心(20,4%) 2.有信心(224,46%) 3.信心一般(208,43%) 4.沒有信心(32,7%) 5.很沒信心(2,0%)

8. 您認為教育局對前線教師處理家長投訴的支援是否足夠？(N=482)

1.很足夠(2,0%) 2.足夠(22,5%) 3.不足夠(274,57%) 4.很不足夠(144,30%) 5.沒有意見(40,8%)

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=516)

- 1.教育局應提供調解技巧的培訓(232,45%)
- 2.教育局應提供相關的法律講座(182,35%)
- 3.教育局增加資源以減輕教師處理家長投訴的工作(244,47%)
- 4.由教育局向學校提供處理家長投訴指引(130,25%)
- 5.由有處理投訴經驗的教師作專業分享(152,29%)
- 6.校內需檢討或優化處理家長投訴的程序(96,19%)
- 7.校方在面對家長投訴時應持平地保障教師專業(236,46%)
- 8.提供正向心理學課程給家長(228,44%)
- 9.家長教師會向家長提供尊重教師專業的活動(120,23%)
- 10.其他(24,5%)

10. 您認為促成家長投訴增多的原因是甚麼？(可選多項)(N=492)

- 1.家長重視其權利(356,72%)
- 2.家長教育程度提高(128,26%)
- 3.家長自覺為消費者(410,83%)
- 4.校方過份強調家長的意見(134,27%)
- 5.部分同工表現欠佳(60,12%)
- 6.部分同工輕視家長(30,6%)
- 7.家校合作氣氛欠佳(32,7%)
- 8.政府推教育市場化(182,37%)
- 9.社會沒有尊師的風氣(306,62%)
- 10.其他(22,4%)

11. 以 10 分為極通情達理、5 分為中立、0 分為極不可理喻，請評價您眼中的投訴者。(N=476)

①(10,2%) ②(12,3%) ③(56,12%) ④(104,22%) ⑤(84,18%) ⑥(112,24%)
⑦(44,9%) ⑧(38,8%) ⑨(12,2%) ⑩(2,0%)

12. 請寫下與家長投訴相關的意見/建議/個案：(N=35)

受訪者資料：

學校類別： 1.中學(134,29%) 2.小學(116,25%) 3.幼稚園(148,32%) 4.特殊學校(68,15%) (N=466)

職位： 1.校長/副校長(98,21%) 2.中層主任(98,21%) 3.班主任(228,41%) 4.其他(48,10%)(N=472)

教學年資： 1. 0-9 年(144,30%) 2. 10-19 年(146,31%) 3.20-29 年(128,27%) 4. 30 年或以上(56,12%)
(N=474)

~ 多謝提供資料；問卷調查完畢後會銷毀每份表格~