# 如何处理家长投诉

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-06-09

*没有公告在法制越来越健全的今天，家长的法制意识日益增强，幼儿园中家长的投诉也渐渐多了起来。从法律角度看，家长是有权投诉幼儿园的。幼儿园属于教育服务机构，家长花了钱，可以说是购买了幼儿园的教育服务，对服务不满意时，或幼儿园工作出现失误造成对家...*

没有公告

在法制越来越健全的今天，家长的法制意识日益增强，幼儿园中家长的投诉也渐渐多了起来。从法律角度看，家长是有权投诉幼儿园的。幼儿园属于教育服务机构，家长花了钱，可以说是购买了幼儿园的教育服务，对服务不满意时，或幼儿园工作出现失误造成对家长权益的损害时，家长就可以提出投诉。由于教育服务具有特殊性，不同与一般的服务能够立刻见到效果，所以，有时，家长常常就一些情况提出置疑或异议，幼儿园可以把家长提出的这些问题也看成是投诉。对于家长的投诉，一方面，幼儿园应该建立健全规章制度，来减少家长的投诉；另一方面，幼儿园应该做好充分的准备，随时以正确的态度来接待及处理家长的投诉。必要时，还须运用法律手段来解决。

一．建立家长投诉制度

以流程的形式将处理家长投诉这个问题制度化。全园干部、职工严格履行制度，认真处理每一起家长投诉。

（一）接待家长投诉流程：

对家长致谦及致谢――详细记录家长问题――向家长阐明幼儿园相应的制度――向家长讲解处理结果及原因

１． 对家长致谦及致谢：家长投诉或提出问题，表明对幼儿园现有工作的不满意，无论是干部还是教师接到家长的反映，都要在第一时间，向家长道歉：对不起，我们工作不到位，请您原谅。紧接着，就要致谢：真的很感谢您能给我们提出来，这样我们才能尽快发现不足，尽快改进。

２． 详细记录家长问题：最好当着家长的面，用笔，或者用录音的形式，把家长反映的所有问题，详细记录下来，记好以后，口头跟家长重复一遍，取得家长的确认。提问：这些是您反映的问题吗？还有没有其他的？

３． 向家长阐明幼儿园相应的制度：向家长详细说明，幼儿园与家长反映的问题有关的制度，同时跟家长表明态度：我们幼儿园的制度虽然是这样的规定，但您反映的问题有特殊性，我们会具体考虑，尽快给您满意的答复（最好给出具体时间，比如一天内或两天内）。

４． 向家长讲解处理结果及原因：最好由当事人（比如孩子班上的教师）亲自

出面，为家长讲解一下处理的结果，及幼儿园这样处理是基于什么样的考虑。

（二）解决家长投诉流程：

主管干部分析家长投诉――将家长的问题转化成合理化建议――干部进班调查当时具体情况――干部与当事人协商解决办法――幼儿园做制度方面的相应调整

１． 主管干部分析家长投诉：主管的领导一起来分析家长的投诉，整理出投诉中一共包含了几个问题，都属于哪些方面的问题。幼儿园有没有在这方面已经建立了相应的制度。

２． 将家长的问题转化成合理化建议：凡事都有两面性，换一个角度看，其实问题本身就是机会，事业的发展就是不断解决问题的过程。所以，将家长的问题看成是建议，有可能自然产生解决的办法，同时有助于幼儿园管理水平的提高。

３． 干部进班调查当时具体情况：主管干部进班，与当事人交流、沟通，深入了解当时的具体情况， 与家长的投诉对照来分析，尽可能全面、客观地掌握具体情况。

４． 干部与当事人协商解决办法：主管干部将家长投诉的内容及分析结果呈现给当事人（班上的老师），并听取老师的意见，与其共同协商如何解决，拟定解决方案。

５． 幼儿园做制度方面的相应调整：幼儿园针对家长的问题，调整有关的制度细则，进一步完善的管理制度。

二．以正确心态面对家长投诉

１．正常心态：幼儿园做为一个面向大众的服务机构，形形色色的家长，就会有各种各样的需求，无论家长是出于一种什么样的原因，来幼儿园投诉，都是很正常的一件事。做为管理者或当事人，既不要为此过份忧虑，也不要想方设法回避。把家长的投诉，看成是幼儿园工作中，一项基本的工作。

２．重视心态：无论家长是什么原因，投诉的是什么问题，幼儿园都要认真对待，给予高度重视。这表明幼儿园对工作和家长的负责任的态度。

３．紧迫心态：问题拖的时间越长，家长的不满意度就会越高。要在最短的时间，拿出解决问题的办法，并取得家长的认可。问题解决的越快，家长的满意度越高，这种高满意度，经常会让投诉家长转变为幼儿园的积极拥护和支持者。

三．分类对待家长投诉

１．有道理的投诉：应该尽快了解情况后，予以妥善解决。

２．因误解而投诉：应该尽快解释，消除误解。

３．没有道理的投诉：及时与家长沟通，讲

解幼儿园的具体情况，取得家长理解。家长向幼儿园投诉的问题，大到孩子受到的人身伤害、小到孩子裤子尿湿了没有换等，其实都是针对幼儿园管理的工作提出的。出现了问题，除了一些不可抗因素外，很多时候都是由于幼儿园的管理不到位造成的。而家长投诉，正是针对性地对管理工作的某个环节敲响了警钟，幼儿园对投诉的及时、妥善处理的过程，正是幼儿园提高、完善管理工作的过程。也是提高干部、职工的认识及工作能力的过程。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！