

海峡教育

当「教育维权」变成「过度诉求」

别把投诉平台当「许愿池」,家校之间请多些「共情」少些「对立」

此前只听说过“家长投诉学校”,如今有老师呼吁建立“投诉家长”的平台。

近日,江西“问政赣州”平台上一则教师求助帖引发热议,发帖教师认为,部分家长不明全貌就投诉,虚假臆想的诉求让教育环境乌烟瘴气。这一求助帖的背后,藏着家校互动中“投诉”行为日益异化的困境。

近几年,厦门家长对教育领域的投诉同样呈现“高频且琐碎”的趋势,让学校和教育主管部门头疼不已,也不堪重负。

当“教育维权”变成“过度诉求”,本应是教育同盟的家校双方,陷入了对立困局。这样的局面,真的能让孩子成为最后的赢家吗?

本报记者 梁静/文 杨希/制图

千奇百怪的投诉内容 让学校哭笑不得

不知从什么时候开始,“遇事先投诉”成了一部分家长的选择。

“班主任太年轻被投诉,集体拍毕业照被投诉,研学没安排午餐被投诉,连少先队按规定分批入队也被投诉!”思明区一所公办校中层干部无奈表示,学校几乎每周都会收到投诉件,“我们的校长信箱是开放的,但是有些家长遇到不满意的事情,不是第一时间找老师找学校沟通,而是选择向上级投诉,或在公共平台投诉举报,真的让人很头疼”。

这种情况并非个例。连日的采访中,多位校长、老师反馈,近两年学校的投诉量明显上升,而且匿名投诉占比极高。更重要的是,其中超九成投诉件被校方认为是“无理要求”或“过度诉求”。

比如,今年国庆期间,有学校因校内红旗“没有迎风招展”惨遭投诉;有区属学校学生在校内和同学起冲突,家长因此要求将孩子转学到“名校”未被满足而投诉;上学期,有学校因校门附近有机构摆放石狮子而被投诉;这学期,有学校因搬迁新校区,也被家长以“离家太远”为由投诉……千奇百怪的投诉内容,常常让学校哭笑不得。

厦门教育主管部门公开的投诉信访页面显示,类似投诉层出不穷——老师让学生取外卖被投诉、研学地点选在方特被质疑、国庆高三不补课被指“不负责任”……

“有时候真的气死了!”一位校长忍不住吐槽,“有的家长动不动就投诉,这已经变成一种畸形现象。”该校校长认为,若要每个家长都满意,一有投诉就调整原定方案或工作内容,那学校教育就会被家长牵着鼻子走,最终受“伤”的将是我们的孩子。



大量的投诉处理任务 让学校不堪重负

“有投诉就得100%有反馈。”所有投诉件必须在规定时限内查实处理并回复当事人,这是厦门教育系统的硬性要求。面对激增的投诉量,教育主管部门会按照投诉内容将投诉件分至对应业务部门,再定向分派给具体学校;学校接到投诉后,再按内容分流到教务处、德育处等相关处室,这是对投诉件的一套常规流转处理链条。

厦门某区教育局相关部门负责人透露:“可能是担心直接和学校、老师沟通有顾虑,越来越多人选择匿名投诉,不仅有家长,也包括学生。”有的投诉因个人诉求未被满足,就在各级平台反复投诉,最夸张的一个投诉,已经持续了一年多,在各个平台重复投诉了1000多封。“面对这种情况,我们就得一遍遍核查、回复。很多时候,投诉者带着负面情绪,工作人

员不但要做到‘骂不还口’,还要努力平息对方的怒气,这每天都在消耗着巨大的人力。”

据了解,家长的投诉涉及方方面面,而学生投诉多涉及头发、手机管理、放假或补课等问题。

该负责人分析,投诉泛滥的关键原因之一,是“投诉零成本”。目前,即使查实是诬告,也没有任何追责机制,投诉者无需付出任何代价。但对于老师而言,不实投诉会造成严重的身心创伤,极大影响着教师的职业幸福感。而这被认为是最糟糕的连锁反应:当老师的教育付出屡屡遭遇质疑或诬告,其内心的职业热情会逐渐被消磨,甚至产生消极心态。教师职业的特殊性在于,其教育热情与投入程度直接关系到教学质量与学生成长,当老师的积极性被伤害,最终遭受损失的,还是学生本身。

“动辄投诉的风气”何时休? 或可“增加投诉成本”

“现在有一部分家长就认为学校、教育局怕投诉,觉得投诉就能达成某些心愿。”教育系统内部人士指出,将投诉平台变成“许愿池”,这是很不好的导向,但家长的误读并非凭空产生,以往确有部分事项因投诉而改变。例如厦门市的校内中秋博饼传统就因个别家长投诉被叫停;有区级小学四年级质量监测因家长质疑而一拖再拖;个别学校智慧平板项目因投诉被迫终止……

“虽然有时候处理方式显得‘一刀切’,但其中也有很多无奈。”一位教育部门工作人员坦言,政策是面向大部分人制定的,没有一项

政策能够完全满足所有人的诉求。

以厦门坚持了18年的集中式入户家访为例:“老师没家访,会被投诉;老师上门家访,也会被投诉。”没家访被投诉“未尽义务”,家访了又担心“暴露隐私”。曾有老师将几个孩子集中到一户家庭沟通,也被投诉:“为什么选他家?是不是看不起我?”

采访中,相对于要求“以毒攻毒”建立“投诉家长”平台的呼声,业内人士更倾向“增加投诉成本”。“我们不反对家长维权,但维权得有边界。”一位校长强调,如果投诉不需要成本,诬告没有代价,最终伤害的将是整个教育生态。

记者手记

家校之间 请多些“共情” 少些“对立”

从“红旗没飘好”到“家访地点不对”,那些荒诞的投诉背后,藏着家长对孩子教育的深切焦虑,更折射出家校之间信任纽带的松动。当“投诉”逐渐成为家校互动的高频词,本应是“同盟军”的双方,却陷入“对立”的困局,这值得深思。

采访中,“投诉零成本”是被反复提及的症结。当投诉成为无需担责的捷径,一些家长将投诉平台异化为“许愿池”,认为只要投诉就能达成诉求,却忽视了教育从来不是单方面索取。更值得警惕的是,匿名投诉的便捷性不仅消耗了教育部门的行政资源,更对教师群体造成身心创伤,这种创伤正在悄悄侵蚀着老师们的教育热情。

多位教育界人士认为,想破解困局就要给投诉“立规矩”,建议建立投诉人信用记录制度,将多次不实投诉、恶意诬告者纳入“重点关注名单”,同时明确追责机制,只有让投诉者对自身行为负责,才能遏制“滥用投诉”的歪风。值得庆幸的是,厦门并没有将投诉量与学校、教师绩效考核直接挂钩,这为教育者卸下了部分“怕投诉”的包袱。

当然,家长的焦虑也需要被正视。担心孩子受委屈、忧虑教育资源不均、焦虑孩子未来发展,这些情绪本身并无过错,关键在于要以“沟通”代替“对立”,要多些“共情”少些“质疑”。

教育的底色,不该是互相拆台,而应是彼此成就。因为家校的目标一致,只有老师用心教、家长放心托,才能共同为孩子撑起一片美好的成长蓝天。

省级媒体 登报热线:0592-5140200

友情提醒:本报提供的信息仅供参考,敬请读者对相关报道,刊登内容仅为个人观点,不代表本报观点,若因此产生的一切法律纠纷与本报无关。

投资有风险,入市需谨慎

●厦门源初味道餐饮管理有限公司丢失公章、财务章、发票章各一枚,声明作废。
●厦门市星耀优拉新能源汽车租赁有限公司(统一社会信用代码:91350206MA8U8WFD1M)不慎遗失单位公章、财务专用章各一枚,现声明作废。
●梁雯馨遗失厦门市中医院开具的医疗门诊收费票据,票据代码35060125,票据号码9016263433,金额635元,声明作废。
●纪太平不慎遗失坐落于同安区洪塘镇龙西村四组110号的《乡村房产契证》证号:编洪塘乡(镇)契证第6-100088号,集体土地使用权证号:同集建(96)字第080254号,特此声明作废
声明人:纪太平

●长汀县新桥镇英子家庭农场丢失公章一枚,印章编号:350821600305018,声明作废

●厦门群众青年品牌管理有限公司遗失公章一枚,声明作废

●厦门群众青年品牌管理有限公司遗失思明区市场监督管理局2023-6-21核发的营业执照正本,统一社会信用代码91350206-MA8W1KR53P声明作废

●漳州市龙文区龙江宾馆统一社会信用代码:92350603MA32N10D99法人高健,酒店于2007年办理的消防安全检查意见书丢失,特此声明

声明
原址在漳州市龙文区步文镇下蔡村房屋,现拆迁安置于福建省漳州市龙文区霞洲路5号碧洲园17幢604室。今蔡东阳申请上述安置房权属登记,现按漳州市不动产登记中心要求登报声明。相关利害关系人如有异议,请即自登报之日起一个月内向漳州市不动产登记中心提出异议登记。逾期本人将按规定向中心申办不动产权证书。
声明人:蔡东阳
2025年12月6日

公告
厦门碎片数字传媒有限公司:本委已立案受理申请人吕金书对你的劳动争议案,已审理终结。因本委通过其他方式无法送达,现依法向你公司公告送达《厦门市劳动仲裁委员会[2025]第1763号《裁决书》》,限你自公告发布之日起三十日内到本委(厦门市思明区莲前西路859号莲前街道办事处二楼)领取裁决书,逾期即视为送达。
厦门市思明区劳动人事争议仲裁委员会
委员会
2025年12月6日

公告
厦门碎片数字传媒有限公司、厦门万心安教育科技有限公司:本委已立案受理申请人赖鉴芳对你的劳动争议案,已审理终结。因本委通过其他方式无法送达,现依法向你公司公告送达《厦门市劳动仲裁委员会[2025]第1768号《裁决书》》,限你自公告发布之日起三十日内到本委(厦门市思明区莲前西路859号莲前街道办事处二楼)领取裁决书,逾期即视为送达。
厦门市思明区劳动人事争议仲裁委员会
委员会
2025年12月6日

公告
厦门吟唧网络科技有限公司:本委已立案受理申请人余佳星对你的劳动争议案,已审理终结。因本委通过其他方式无法送达,现依法向你公司公告送达本委厦思劳人仲案字[2025]第2155号的《被申请人参加仲裁活动通知》《仲裁告知书》《举证告知书》《劳动争议仲裁申请书》副本、证据副本、《开庭通知》(开庭时间:2026年1月20日08:30,地点:厦门市思明区莲前西路859号莲前街道办事处二楼劳动仲裁庭)。限你自本公告发布之日起三十日内到开庭地点领取上述仲裁文书,逾期即视为送达。
厦门市思明区劳动人事争议仲裁委员会
委员会
2025年12月6日

关于召开临时临时成员大会的通知

致:柯长寿
我司将组织召开临时股东会,因无法邮寄送达且无法与柯长寿取得联系,为保障公司各股东权益,特公示通知如下:我司定于2026年1月20日召开临时会议,现将本次会议内容基本情况及议题通知如下:一、本次会议基本情况:会议时间:2026年1月20日;会议地点:厦门市海沧区新阳街道后祥路188号3号厂房第二层;召集人:曾炳芳;主持人:曾炳芳;召开方式:现场会议,现场投票表决。二、会议议题:决议议案:关于作出清算报告、办理公司注销登记的议案,特此召开股东会决议。三、注意事项:股东参加会议的,必须由其行使表决权,股东不能参加会议的,可以委托一名受托代理人参加会议并行使表决权。参会的受托代理人应出示依法出具的加盖公章的书面授权委托书、受托人的身份证复印件。四、本司联系方式1.联系人:曾炳芳;2.联系电话:18030269808;3.邮箱:149377019@qq.com;4.联系地址:厦门市海沧区新阳街道后祥路188号3号厂房第二层。特此通知!

厦门沃雅卫浴有限公司
2025年12月6日