



## 留学生投诉申诉政策

政策名称	PO824EXE0422-AR	政策适用人群	面向公众
审批日期	2022年4月12日	文件所有人	市场营销和招生主任
发布日期	2022年4月26日	版本号	2.0
审查日期	根据需要	审批	行政

CRICOS教育机构代码：00577C

### 义务来源

《全国守则》标准第10条规定，学校应当明文制定并执行申诉程序和政策，向留学生提供完整、免费且方便查阅的程序和政策信息。

### 斯特斯考纳政策

学校政策规定，对于留学生提出的或与之相关的正式投诉，若处理结果未能让投诉人满意，则可根据投诉人的请求，交由内部申诉委员会负责处理。

### 申诉委员会

申诉委员会根据需要组建，至少应由三名成员组成，且这些成员必须与手头事项毫无关联，并应基于事实，专业、公正、透明地处理申诉案件。从事以下岗位工作的员工，有资格加入申诉委员会：

- 校长
- 副校长
- 教导主任
- 年级协调员和/或学舍主任
- 业务经理

申诉委员会的人员构成，由校长视个案情况而定，取决于人员时间可行性以及所受理之投诉件的复杂程度。

投诉件交由申诉委员会处理后，申诉委员会应尽量在转办之日起28日内解决投诉，任何情况下自收到原投诉之日起不得超过42天。



### 诉诸外部申诉程序的权利

若留学生在学校内部申诉程序中没有申诉成功，则学校必须在内部审查结束后10个工作日内，告知留学生有权以极低费用或免费诉诸外部投诉处理与申诉程序。

学校应引导学生求助留学生申诉专员(OSO)。

OSO负责调查留学生或潜在留学生对澳大利亚私立教育培训机构投诉问题。OSO联系方式如下：

- 电话：1300 362 072（澳大利亚境内）澳洲境外请电+61 2 6276 0111。
- 咨询时间：澳大利亚东部标准时间（夏令时生效时，则为澳大利亚东部夏令时）周一至周五上午9:00至下午5:00
- 邮址：Commonwealth Ombudsman, GPO Box 442 Canberra ACT 2601.
- 网址：<http://www.ombudsman.gov.au/>

### 外部申诉程序的目的

学校必须向准备寻求OSO服务的留学生说明，多数情况下OSO的目的在于调查学校是否遵照自身内部政策与规程。一般来说，OSO不会代替学校做出决定。

### 申诉程序的结果

若内部或外部申诉程序做出有利于留学生的裁定或建议，则学校必须立即执行相关裁定或建议，和/或采取相关裁决规定的预防或纠正措施，并向留学生说明相关行动措施。

### 记录保管

学校负责维护完整的投诉登记册，内容包括学校收到之每个投诉的详细情况、投诉结果及其原因，包括申诉请求或裁定。投诉登记册应根据《**留学生记录管理与保管政策**》予以维护。