



## 留学生投诉处理政策

政策名称	PO823EXE0422-AR	政策适用人群	面向公众
审批日期	2022年4月6日	文件所有人	市场营销和招生主任
发布日期	2022年4月6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10规定，学校应当明文制定并执行内部投诉处理程序和政策，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，应面向留学生制定学校投诉处理政策，负责处理通过学校投诉处理计划管理的正式和非正式投诉。

对于留学生提起的、自身与学校、学校代理或其他与学校签约为留学生提供课程或相关服务的第三方往来过程中产生的投诉，学校应当做出回复。

### 递交正式投诉

要递交正式投诉，留学生或其家长/监护人必须以书面形式将正式投诉交至投诉经理。本政策中，投诉经理系指业务经理或其指定代表。

投诉经理收到投诉后，应当审查投诉事项，并在适当情况下指派相关人员负责调查投诉并汇报调查结果。

投诉经理应向留学生或其父母/监护人告知已收到投诉，且学校会在《**投诉和申诉政策与规程**》服务标准章节所规定的期限内启动投诉评估工作。

欲知详情，请参阅《**投诉和申诉政策与规程**》。



### **管理投诉**

学校应自投诉递交之日起**10**个工作日内，对留学生的投诉启动评估工作。

投诉的评估和管理，应当依据学校《**投诉处理计划**》的规定。

### **维持入学状态**

投诉处理过程中，学校应维持留学生的入学状态。

### **内部申诉**

若留学生或其家长/监护人对学校投诉处理结果不满，可决定对学校的处理决定启动内部申诉程序。请参阅《**留学生投诉申诉政策**》。

### **诉诸外部申诉程序的权利**

若留学生或其家长/监护人对学校内部投诉处理结果不满，则学校必须在内部审查结束后**10**个工作日内，告知其有权以极低费用或免费诉诸外部投诉处理与申诉程序。

学校必须向留学生提供相关投诉处理和外部申诉机构的联系方式。请参阅《**留学生投诉申诉政策**》。

### **记录保管**

学校应确保向投诉人书面说明投诉结果，包括处理结果的详细原因。

学校负责维护完整的投诉登记册，内容包括学校收到的每个投诉的详细情况、投诉结果及其原因。

所有书面说明和投诉登记册应根据《**留学生记录管理与保管政策**》予以维护。