

Strathcona浸信会女子文法学校

留学生投诉上诉政策

政策名称	P030RM0419-24	政策适用人群	公众
审批日期	2019年4月5日	政策所有人:	留学生协调员
公开发布日期	2019年4月5日	版本编号	1
审查日期	2021年4月4日	审批人	风险与合规主任

义务来源

《国家规范》标准 10 规定，学校应当明文制定并执行上诉程序和政策，向留学生提供完整、免费且方便查阅的相关程序和政策信息。

本校政策

本校政策规定，对于留学生提出的，或与其相关的正式投诉，若处理结果未能让投诉人满意，则可根据投诉人的要求，交由内部上诉委员会负责处理。

上诉委员会

上诉委员会根据需要而组建，由至少三名成员组成。委员会成员必须与相关事件无任何关联，并应基于事实，专业、公正、透明地处理上诉案件。从事以下岗位工作的员工，有资格加入上诉委员会：

- 校长
- 副校长
- 学院主任
- 年级主任
- 业务主任

校长根据个案情况而决定上诉委员会的人员构成，取决于人员是否有空以及受理投诉事件的复杂程度。

投诉交由上诉委员会处理后，上诉委员会应尽量在收到投诉的 28 日内解决投诉，任何情况下都必须在收到投诉的 42 日内解决投诉。

启动外部上诉程序的权利

若留学生在学校内部上诉程序中没有上诉成功，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启动外部投诉处理与上诉程序。

学校应引导学生求助留学生申诉专员。

留学生申诉专员负责调查留学生和准留学生对澳大利亚私立教育培训机构投诉问题。留学生申诉专员联系方式如下：

电话：1300 362 072 (澳大利亚境内) 澳大利亚境外请拨打 +61 2 6276 0111。

咨询时间：澳大利亚东部标准时间 (或澳大利亚东部夏令时) 周一至周五上午 9:00 至下午 5:00

邮递地址：Commonwealth Ombudsman, GPO Box 442 Canberra ACT 2601

网址：<http://www.ombudsman.gov.au/>

外部上诉程序目的

学校必须向准备寻求留学生申诉专员服务的留学生说明，多数情况下留学生申诉专员旨在调查学校是否遵照自身内部政策与规程。通常情况下，留学生申诉专员不会代替学校做出决定。

上诉程序结果

若内部或外部上诉程序做出有利于留学生的裁定或建议，学校必须立即执行相关裁定或建议，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。

记录保存

学校负责维护完整的投诉记录册，其中包括学校收到的每个投诉的详细情况、投诉结果及其理由，以及上诉请求或裁定。投诉记录册应根据本校《留学生记录管理与保存政策》予以维护。