

# Strathcona浸信会女子文法学校

## 留学生投诉处理政策

政策名称	P028RM0419-24	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
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、免费且方便查阅的相关程序和政策信息。

### 本校政策

本校政策规定，面向留学生提供《学校投诉处理政策》，以解决由学校投诉处理程序负责的正式和非正式投诉。

由留学生提出的，在该学生与学校、留学中介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任何投诉，学校应当做出回复。

### 递交正式投诉

如欲递交正式投诉，留学生或其父母及监护人必须以书面形式将正式投诉递交至投诉主任。在本政策中，投诉主任系指业务主任或指定代表。

投诉主任收到投诉后，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。

投诉主任应告知留学生或其父母及监护人已收到投诉，且本校会在《投诉和申诉政策》服务标准章节所规定的期限内启动投诉评估工作。

详情请参阅《投诉和申诉政策》。

### 管理投诉

学校应在自投诉递交日的 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《投诉和申诉政策》规定。

## 维持学生在读状态

投诉处理过程中，学校应维持留学生的在读状态。

## 内部上诉

若留学生或其父母或监护人对学校投诉处理结果不满，可选择对学校的处理决定启动内部上诉程序。请参阅本校《留学生投诉上诉政策》。

## 启动外部上诉程序的权利

若留学生或其父母或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的 10 个工作日内，告知其有权以极低费用或免费启动外部投诉处理与上诉程序。

学校必须向留学生提供相关投诉处理和外部上诉机构的联系方式。请参阅本校《留学生投诉上诉政策》。

## 记录保存

学校应确保向投诉人提供投诉结果的书面声明，包括处理结果的详尽理由。

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。

所有书面说明和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。