

## 投诉和上诉规定

### 1. 目的

- a. 学生有机会利用 Westbourne 文法学校的投诉和上诉机制来协调解决纠纷或投诉的问题。
- b. 内部投诉和上诉机制为协调性质，并非司法程序。

### 2. 内部投诉解决机制

- a. 首先，Westbourne 文法学校会寻求通过调解来非正式地解决投诉的问题。
- b. 学生首先应该和留学生主任联系，尽力通过调解来非正式地解决投诉的问题。
- c. 如果无法通过调解解决问题，应将问题呈交至招生部主任，采用 Westbourne 文法学校内部正式的投诉和上诉处理机制。招生部主任会随时向校长汇报受理的进展情况。

### 3. 正式的投诉处理程序

- a. 投诉处理的过程是保密的，投诉或上诉的问题是有关方面和直接涉及投诉处理程序的人之间的问题。
- b. 学生必须书面通知学校投诉或上诉问题的性质和具体内容。
- c. 书面投诉或上诉需呈交招生部主任，复印件需转发校长并存入学生的档案。
- d. 如果学校要针对不合要求的出勤率、不合要求的课程进度或停学、退学等问题而举报学生，他/她要采用投诉和上诉机制的话，需要自接到通知之日起 20 天内进行投诉或上诉。
- e. 内部投诉和上诉程序对学生是免费的。
- f. 每个投诉人都有机会向招生部主任及校长陈述他/她的问题。
- g. 在开会时学生可以请一个支持人陪同。见以下的定义。
- h. 向招生部主任进行投诉或上诉后 10 个工作日内启动正式的投诉程序。
- i. 招生部主任和校长可以召集其他和投诉问题相关的人进行调查。
- j. 一旦校长对投诉或上诉的问题做出决定，会以书面形式向学生通报该决定以及做此决定的理由，所有文件均复印存入学生的档案。
- k. 如果投诉程序的结果倾向学生，Westbourne 文法学校将立即执行决定并采取必要的改正和预防措施。
- l. Westbourne 文法学校承诺在 10 个工作日内处理完所有投诉处理程序。
- m. 在上诉期间，学生的学籍予以保留。除非另行声明，学生需要满足在 Westbourne 文法学校正常的出勤上课要求。

#### 4. 外部上诉机制

- a. 如果投诉程序的结果对学生不利、或者学生对投诉结果不满意，他/她将被告知外部有哪些费用较低或免费的投诉和上诉机制。
- b. Westbourne 文法学校外部投诉和上诉机制所采用的外部机构是：  
维多利亚州纠纷解决中心  
(Dispute Resolution Centre of Victoria)  
地址：Level 4, 456 Lonsdale Street, Melbourne 3000  
电话：(03) 9603 8370

#### 5. 定义

- a. 工作日 – 在开学期间除星期六、星期日和公共假日以外的任何一天。
- b. 学生 – 在 Westbourne 文法学校学习的学生。
- c. 支持人 – 和投诉问题无关的朋友/老师/亲戚，这不包括律师或留学中介。