



投诉政策和程序

简介

圣约翰学院南京分园以向学生提供的高质量的教学和精神关怀而感到自豪。但是，如果家长确实有不满之处，学校将按照他们的期望遵循学校程序进行谨慎处理。在校学生的所有家长均可以从学校网站上获取圣约翰学院南京分园的投诉程序。可从校务处获取其纸质版。

什么是投诉？

投诉是对实际的或感知的问题表达的不满。投诉内容可能关于整个学校、膳宿提供、特定部门或个别员工。如果家长认为学校工作出错，对应当完成的事项采取不作为的态度或处理方式不公平，那么很可能会出现投诉。

校方将在保密的情况下严肃处理所有投诉。任何学生都不会因为家长的善意投诉而受到处罚。

提出投诉

投诉程序包含三个阶段。

第 1 阶段——非正式投诉

非正式投诉是指在不需要校长参与的情况下就可能快速并圆满解决的小问题。家长将在学校收到投诉后的 5 个工作日该内得到该投诉的回复。

应遵循下列程序：

针对日间学校的投诉

- 首先，家长应联系他们儿子/女儿的主班老师。
- 如果此时该事项仍未得到解决，可能有必要将该问题提交给其他工作人员，教学事务方面的问题交由相关学科老师，人文关怀方面事务交由园长。
- 如果投诉是针对校长的，家长应直接向财务主管提出投诉。

第 2 阶段——正式投诉

正式投诉是指在该程序的第 1 阶段无法解决的投诉。

应遵循下列程序：

- 如果无法以非正式方式处理投诉，家长应以**书面形式¹向校长提出投诉**。校长在考虑投诉内容后将决定采取适当的行动方案。

（¹在整个投诉过程中，书面方式是指通过信件、电子邮件提出投诉。）

- 校长可能有必要进行进一步调查。
- 校长将保留与投诉有关的所有会议和面谈的书面记录。
- 一旦校长确信，在切实可行的范围内，所有相关事实均已得到证实，校长就将作出决定并以书面形式通知家长。校长也会说明作出该决定的理由。
- 鉴于可能需要作进一步调查，家长将在校长收到正式投诉的 10 个工作日内得到校长对正式投诉的回复。如果可能的话，在此阶段投诉就将得到解决。
- 如果投诉是针对校长的，家长应以书面形式直接向负责与政府部门沟通的财务主管提出投诉。
- 如果家长对投诉结果仍不满意，就应进入该程序的第 3 阶段。

第 3 阶段——小组听证会

由于在该过程的第 2 阶段未能达成令人满意的决议，校方将安排一次小组会议。

- 如果家长寻求援用第 3 阶段的程序（在先前未能达成决议之后），他们将被引见给由理事任命的投诉小组主席，投诉小组主席将召集投诉小组听证会。
- 然后，该事项将提交投诉小组审议。该小组将由三名未直接参与详细投诉事项的人员组成，其中一人应独立于学校的管理和运作。代表投诉小组的主席将确认该投诉并在 20 个工作日内安排召开听证会。
- 如果投诉小组认为有必要，可以要求在听证会之前提供投诉事项或任何相关事项的更多详情。此类详情的副本应在听证会开始前的 5 个工作日内提供给所有相关方。
- 家长可以出席听证会，如果愿意，也可由另一人陪同出席听证会。陪同人员可以是亲戚、教师或朋友。在正常情况下，由法律代表陪同是不适当的。
- 如有可能，投诉小组将解决家长的投诉而无需作进一步调查。如果需要作进一步调查，投诉小组将决定展开调查的方式。
- 投诉小组将在听证会后的 5 个工作日内向家长致函，告知其决定及其理由。投诉小组所作的决定为最终决定。投诉小组的调查结果和建议（如有）的副本将发送给家长，只要相

关，还将发送给被投诉人、理事会和园长。还将在校内保存一份副本，以便理事会和园长随时进行审查。

记录投诉

根据私立学校督查组对法规要求第 7 编第 33(j) 条的评注，学校将保留所有正式投诉（书面投诉）的书面记录以及该投诉是否在第 2 或第 3 阶段得到解决，还将记录学校针对该投诉采取怎样的行动（无论该行动是否得到支持）。记录内容还包括：

- 提出投诉的日期
- 家长姓名
- 学生姓名
- 对投诉事项的描述
- 所有调查记录（若适用）
- 证人陈述（若适用）
- 在每个阶段处理投诉事项的员工姓名
- 与投诉事项相关的所有通信的副本（包括电子邮件和通话记录）
- 清楚记录针对该投诉采取了什么行动

与个人投诉有关的通信、陈述和记录将予以保密。将由财务主管保存正式投诉的记录，他将在定期会议中向理事报告任何正式投诉。

非正式投诉及决议将记录在学生精神关怀事件的版块中以便进行管理和监控问题的模式。