



国际学生申诉政策

批准日期——2018年4月

宗旨

本政策旨在概述想要投诉或申诉的国际学生有哪些选择，并确保本校遵循《海外学生教育服务法》和《国家规范》标准10。

范围

本政策适用于所有国际学生以及和他们有关联的工作人员。

主要联系人

想要投诉或申诉的学生或其家长/监护人应该首先联系Korowa的国际学生协调员。

Korowa的政策

本政策应该与适用于所有学生（包括国际学生）的《Korowa投诉和申诉政策》结合阅读。《国际学生申诉政策》里的额外规定确保本校遵循《海外学生教育服务法》和《国家规范》标准10，具体而言：

- 国际学生在Korowa新生入校介绍过程中将被告知本校有《Korowa投诉和申诉政策》。
- 家长/监护人将在注册确认时被告知本校有《Korowa投诉和申诉政策》。
- 如果投诉未能通过非正式方式解决，学生可以书面提出投诉，并可以有一名支持人员协助和陪伴。
- 如果国际学生协调员无法解决海外学生提出的或与海外学生相关的正式投诉，应投诉者要求，投诉可以升级提交给申诉审理小组。

申诉审理小组

- 申诉审理小组将根据需要成立，至少包括三名成员；小组成员与相关问题应具有必要的独立性，以公平、公正、客观和没有偏见的方式根据是非曲直解决申诉。
- 申诉审理小组的成员构成将由校长视个别情况决定，取决于成员是否有空以及待审理投诉的性质和复杂性。
- 当投诉升级提交给申诉审理小组时，小组将尽量在接到转来的投诉之日起28天内解决投诉；在任何情况下，在接到最初的正式投诉后，学校解决投诉的时间最长不得超过42天。
- 审理程序将及时开展，以配合学生签证及未来科目和课程的注册，并将在学校收到正式书面投诉后10个工作日内开始。
- 审理过程中，学校将维持学生的注册，但可能在这段时间内禁止学生上课（根据学校的《学生行为管理政策》和《注册暂停和取消政策》）。
- 学生及其家长/监护人将收到关于调查结果的书面陈述，包括详细的解决方法和理由。

如果海外学生使用学校程序投诉和申诉失败，学校将向学生及其家长/监护人告知他们有权以很低的费用或免费使用外部投诉处理和申诉程序。该建议将在内部审核结束后10个工作日内提供给海外学生。

外部争议解决

根据《国家规范》标准10的要求，由海外生投诉或者申诉所引起的学校内部投诉或者申诉程序，校方应当安排外部争议解决机构介入。

如果无法达成协议或解决方案，本校指定海外学生调查专员署。

海外学生调查专员署调查关于海外学生或计划留学的海外学生在澳大利亚私立教育和培训方面可能遇到的问题的投诉。海外学生调查专员署的联系信息如下：

电话：1300 362 072（澳大利亚境内）；+61 2 6276 0111（从澳大利亚境外致电）

问询：周一到周五上午9:00到下午5:00，澳大利亚东部标准时间（夏令时实施期间为澳大利亚东部夏令时间）

邮政地址：Commonwealth Ombudsman, GPO Box 442 Canberra ACT 2601.

网址：<http://www.oso.gov.au/>

如果学生通过学校内部或外部投诉和申诉处理程序申诉的结果有利于学生，学校将立即将此信息告知学生，并实施所要求的任何决定和/或纠正和预防/干预措施。

如果申诉结果决定暂停或取消学生的注册，注册变更将通过PRISMS记录在案。教育部一旦收到关于学生注册推迟、暂停或取消的通知，学生有28天时间：

- 离开澳大利亚，
- 向内务部提供新的注册确认书，或
- 向内务部提供证据显示她已开始外部申诉程序。

消费者保护法律

本政策的任何内容均不能剥夺学生和/或家长/监护人根据澳大利亚消费者保护法律采取任何行动的权利。

相关政策

- 学生行为管理政策
- Korowa投诉和申诉政策
- 欺凌预防和干预政策
- 注册暂停和取消政策
- 学生身心健康政策
- Korowa学生ICT负责使用政策

政策负责人

本政策由校长负责

审核日期

本政策每两年审核一次，下一次审核时间是2020年4月。如果法律出现任何变化，可能会对本政策进行中期审核。

CRICOS教育机构代码：01022G

CRICOS课程代码： 018172K 小学预备班到6年级

011306B 中学7到12年级