



外部投诉及申诉政策 (HHKCS- 1.1)

最后更新日期： 2024 年 8 月 12 日

1. 简介

1.1 这 文档 套 出去 这 原则 和 程序 关于 投诉 经过 外部利益相关者反对学校。本政策的受众包括：

- 家长投诉
- 外部利益相关者提出投诉
- 处理外部投诉的员工

它与员工之间的内部投诉无关，因为对此存在单独的政策文件。

1.2 预计本政策（仅相关部分）将仅通过学校网站与利益相关者分享，并在正式诉讼时与投诉人分享。如果高层领导认为有必要，他们可能希望在与投诉人首次联系后分享附录 2 中的图表。

1.3 投诉流程分为三个阶段：

阶段	描述
一。非正式 / 忧虑	非正式 提高 的 一个 忧虑 已通知 口头 或者 在 写作 到 一个 高级的 经理。
二。正式投诉	一个 正式的 抱怨 制成 在 写作 到 这 头。
三、审查	一个 未解决 正式的 抱怨， 进步 作为 一个 最后的 采取 到 首席 根据具体情况，教育官、首席运营官或首席财务官。

1.4 校长和学校助理负责确保有有效的手段记录疑虑和投诉，跟踪解决投诉的进展并分析趋势，以便将其反映在风险登记册、学校自我评估和战略发展计划中。

1.5 针对校长本人的投诉（而不是针对学校政策或程序的投诉）将直接进入第三阶段。安全保障问题应立即通知指定安全保障负责人（参见安全保障政策（HS19））。



2. 定义：疑虑或投诉

2.1 学校将 关注点定义为：

“对某个被认为很重要的问题表达担忧或怀疑，并寻求保证”。

2.2 首先，鼓励社区成员向孩子的班主任/班主任、相应的阶段负责人或学校负责人提出疑虑。对于其他类型的疑虑，学校接待员随时准备将相关人员转介给正确的工作人员。在大多数情况下，疑虑可以通过非正式方式解决，无需启动正式程序。

2.3 英寸 这 案件 的 **投诉**， 程序 概述 自始至终 这 文档 应该 是 学校对投诉的定义如下：

“对采取的特定行动或不采取行动表达具体不满”。 任何人，包括公众，均可提出投诉；这些程序适用于所有此类潜在投诉人。

3. 第一阶段：非正式关注

3.1 第一 阶段旨在通过适当的高级管理人员非正式地解决投诉。例如，对教学或牧师关怀的某些方面、时间表冲突、计费错误或学校系统、设备或运营程序的其他方面表示不满。

过程

- a) 如果投诉人提出了担忧（见上文），现在希望向高级管理层提出问题，则根据严重程度，应将其视为非正式投诉。如果是直接非正式投诉，则应向相关高级经理和/或相关学校负责人提出。
- b) 高级经理/校长将安排与投诉人会面（如果无法立即会面，则打电话）。务必在 48 小时内回复投诉（在这种情况下为非正式投诉），以确认收到投诉并表示有意与投诉人会面。
- c) 如果发生最好由高级管理人员直接处理的技术投诉（即特定的时间表投诉），则应通知相关的校长（如果合适，也可以参加会议）。
- d) 如果投诉与校长有关，则投诉将被转交给校长，校长将首先将其作为非正式投诉处理。
- e) 高级经理/校长通常会在收到通知后的五个工作日内与投诉人会面。



- f) 高级经理/校长将听取投诉并以书面形式记录。这些记录将至少保存一年。对投诉的任何书面回复和相关文件的副本，包括高级经理/校长与投诉人之间的所有通信副本，也将保存在档案中。
- g) 如果可能的话，高级经理/校长将在这次会议上提供解决方案和/或保证。如果需要更多信息，高级经理/校长将进行调查，并在初次会面后不超过五个工作日内再次与投诉人会面。在大多数情况下，第二次会议应该是面对面的，但对于较小的问题并能得到积极的解决方案，电话会议可能是合适的。
- h) 如果投诉人对这种非正式方式仍然不满意，则应将投诉转发给负责人（并成为正式投诉 - 第二阶段）。
- i) 所有非正式的投诉和疑虑都必须记录下来，高层领导还必须跟踪其趋势，以便制定策略并减轻影响。

4. 第二阶段：正式投诉

- 4.1 在第二阶段，负责人将考虑正式的书面投诉。
 - a) 无论投诉人之前是否向高级经理提出过投诉，进入第二阶段都需要一份正式的书面投诉信，寄给主管。
 - b) 负责人将在收到投诉后尽快（24 小时内）以书面形式确认投诉。
 - c) 然后，将要求投诉人提供尽可能多的有关投诉的详细信息，填写“正式投诉表”（见附录 1），该表格也将附在确认书中。
 - d) 投诉人将被邀请在收到书面投诉后的十个工作日内与校长会面。如果无法做到这一点，学校将写信解释延迟的原因，并提供校长有空的日期。在适当的情况下，并充分考虑隐私和参加人数的平衡，校长将邀请相关工作人员参加此次会议（例如，如果需要技术或阶段特定专业知识）。
 - e) 如有必要，负责人将调查投诉，并在原始会议后的十个工作日内与投诉人再次会面。
 - f) 在确定相关细节后，负责人将向投诉人提供书面答复。该答复将在与投诉人最后一次会面后的 10 个工作日内提交，其中将充分解释负责人的决定及其理由。如果需要采取后续行动，答复中也会注明。如果一开始没有亲自提交，书面答复中还将附上与负责人会面讨论答复的邀请。
 - g) 负责人将保存所有会议和电话交谈的书面/打字、签名和注明日期的记录以及其他相关文件，包括正式回复。



- h) 如果投诉人对第二阶段调查结果和学校的调查结果仍然不满意，投诉可能会进入第三阶段 – 校长审查。
- i) 所有非正式的投诉和疑虑都必须记录下来，高层领导还必须跟踪其趋势，以便制定策略并减轻影响。

当提出正式投诉时（可能是为了以后的法律程序），投诉人有权要求向投诉人提供所有形式的通信，包括但不限于会议记录、电子邮件往来、文件、与“个人”、“事件”、“投诉”相关的记录。建议学校谨慎行事，并遵守与此人以及员工之间进行任何形式沟通的沟通协议。

5. 第三阶段：州长审查

- 5.1 在第三阶段，未解决的投诉（或针对校长的投诉）将提交给由两名管理机构成员组成的投诉小组。作为最后的手段，此阶段的目的是让管理小组公平地听取投诉，管理小组事先不了解投诉的细节，因此可以不带偏见地考虑投诉。

过程

- a) 除非投诉是针对校长本人，否则投诉必须经过第二阶段并收到书面回复（如果不是这种情况，直接向理事会提出的投诉，如果未经过第二阶段，将转交给校长）。如果是前者，或者投诉人对第二阶段的结果不满意，应向理事会主席发送书面复审请求，明确说明提出复审的理由。
- b) 主席将在五个工作日内确认收到审查请求。该文件的副本将随确认函附上。
- c) 主席将召集投诉审查小组，该小组由三名理事会成员（包括主席）组成。校长不会成为该小组的成员，但可应邀以无表决权成员的身份参加（如适用）。除了理事会之外，学校行政人员的一名成员将担任该小组的秘书，并记录整个过程。
- d) 投诉人将被要求提供尽可能多的投诉细节，包括第二阶段提交的原始“正式投诉表”（见附录 1）。小组还将要求学校提供所有相应文件，包括详细说明所遵循的程序和迄今为止采取的行动的书面报告。
- e) 投诉人将在收到书面投诉后的十五个工作日内（学校）被邀请与投诉审查小组会面。如果无法做到这一点，学校将写信解释延迟的原因，并提供小组可以会面的日期。如果投诉人与之前未披露的参与者一起参加会议，投诉审查小组保留拒绝这些方参加会议或休会的权利。
- f) 经小组主席同意并事先通知投诉人，负责人可以邀请与投诉人所提事项直接相关的工作人员参加会议的相关部分。
- g) 作为一般规则，任何参与者都不会在会议中引入之前未披露的证据或证人。如果任何



一方希望这样做，会议将休会，以便另一方有公平的机会考虑和回应新证据。

- h) 如有必要，投诉审查小组可能需要进行进一步调查才能得出结论。
 - i) 在会议结束时，主席将解释说，小组现在将考虑其决定（或需要更多信息 - 参见第 8 条），并且将在 10 个工作日内将决定的书面通知发送给负责人和投诉人。
 - j) 专家组随后将：
 - 就投诉达成多数决定；
 - 决定采取适当的措施解决投诉；
 - 在适当的情况下，向管理机构建议改变学校的系统或程序，以确保类似问题不再发生。
 - j) 作出最终决定后，投诉审查小组将向投诉人提供书面答复。该答复将在与投诉人最后一次会面后的 10 个工作日内提交，其中将详细说明小组的决定及其理由。如果需要采取后续行动，答复中也会注明。
 - k) 自专家组审查之日起，校长将保留最终决定的副本以及学校档案中所有的记录和信件，保留期限为一年。
- 5.2 投诉审查小组的决定应视为最终决定并具有约束力。
- 5.3 高级领导团队将领导对投诉管理的审查，以改进管理投诉的系统和流程，并解决作为学校改进程序一部分提出的议题。
- 5.4 进入第三阶段的投诉必须在主管报告中向下一次 BOG 会议报告。

6. 连续且持续的投诉者

- 6.1 有时，尽管已遵循上述程序的所有阶段，投诉人仍不满意。如果投诉人试图重新提出同一问题，理事会主席可以通知他们程序已完成，此事已结案。
- 6.2 如果投诉人就同一问题再次联系学校，则该通信可能被视为“连续”或“持续”，学校可以选择不回应。但是，不回应的决定必须充分考虑以下因素：



- 学校已采取一切合理措施满足投诉人的需求；
- 投诉人已收到学校的立场及其选择（如果有）的明确陈述；
- 他们多次联系学校，但每次都提出大致相同的观点；
- 学校有理由相信该个人联系学校的目的是为了造成混乱或不便；
- 他们的信件/电子邮件/电话经常、总是或者日益具有辱骂性或攻击性；
- 他们对员工发表侮辱性人身评论或进行威胁。

此外，学校不会因为某个人难以相处或提出复杂的问题而停止回应。但是，如果投诉人已经通过了所有三个投诉阶段，学校将认为此事已经了结。

6.3 当投诉人出现以下情况时，投诉可能被视为“不合理”：

帮助，但仍拒绝表达投诉、具体说明投诉理由或投诉所希望得到的结果；

- 拒绝配合投诉调查过程但仍希望其投诉得到解决；
- 拒绝接受某些问题不属于投诉程序的范围；
- 坚持以不符合已采用的投诉程序或良好做法的方式处理投诉；
- 引入琐碎或不相关的信息，而投诉人希望得到考虑和评论，或提出大量详细但不重要的问题，并坚持要求得到充分答复，通常是立即答复并按照投诉人自己的时间表答复；
- 对试图处理问题的员工提出不合理的抱怨，并寻求更换他们；
- 随着调查的进行而改变投诉的依据；
- 反复提出同一投诉（尽管之前的调查或回应表明该投诉毫无根据或已得到处理）；
- 在学校的投诉程序已经全面、正确实施和完成（包括提交投诉审查小组）的情况下，拒绝接受对该投诉的调查结果；
- 追求不切实际的结果；
- 在处理投诉时，通过亲自、书面、电子邮件和电话等方式与工作人员频繁、长时间、复杂且紧张地联系，占用过多学校时间。

6.4 在认定某项投诉“不合理”之前，校长或校董会主席将与投诉人非正式地讨论任何疑虑。



附录1

正式的 投诉 形式

我想投诉 学校；我 已经讨论过这个问题 但现在希望启动正式的投诉程序。

姓名 投诉人	
---------------	--

姓名的 孩子 (如果 合适的)		学院/年 级/班级	
---------------------------	--	----------------------------	--

前工作人员 说 关于投诉		会议日期	
---------------------	--	-------------	--

接触 细节	电子邮件:	
	电话:	

请 给 作为 很多 细节 关于 这 抱怨 作为 可能的， 使用 额外的 床单 作为 必要的。 请包括 作为 许多 枣， 名称 和 具体的 细节 作为 可能的。 你 可能 还 附 到 这 文档 与投诉相关的任何进一步材料。

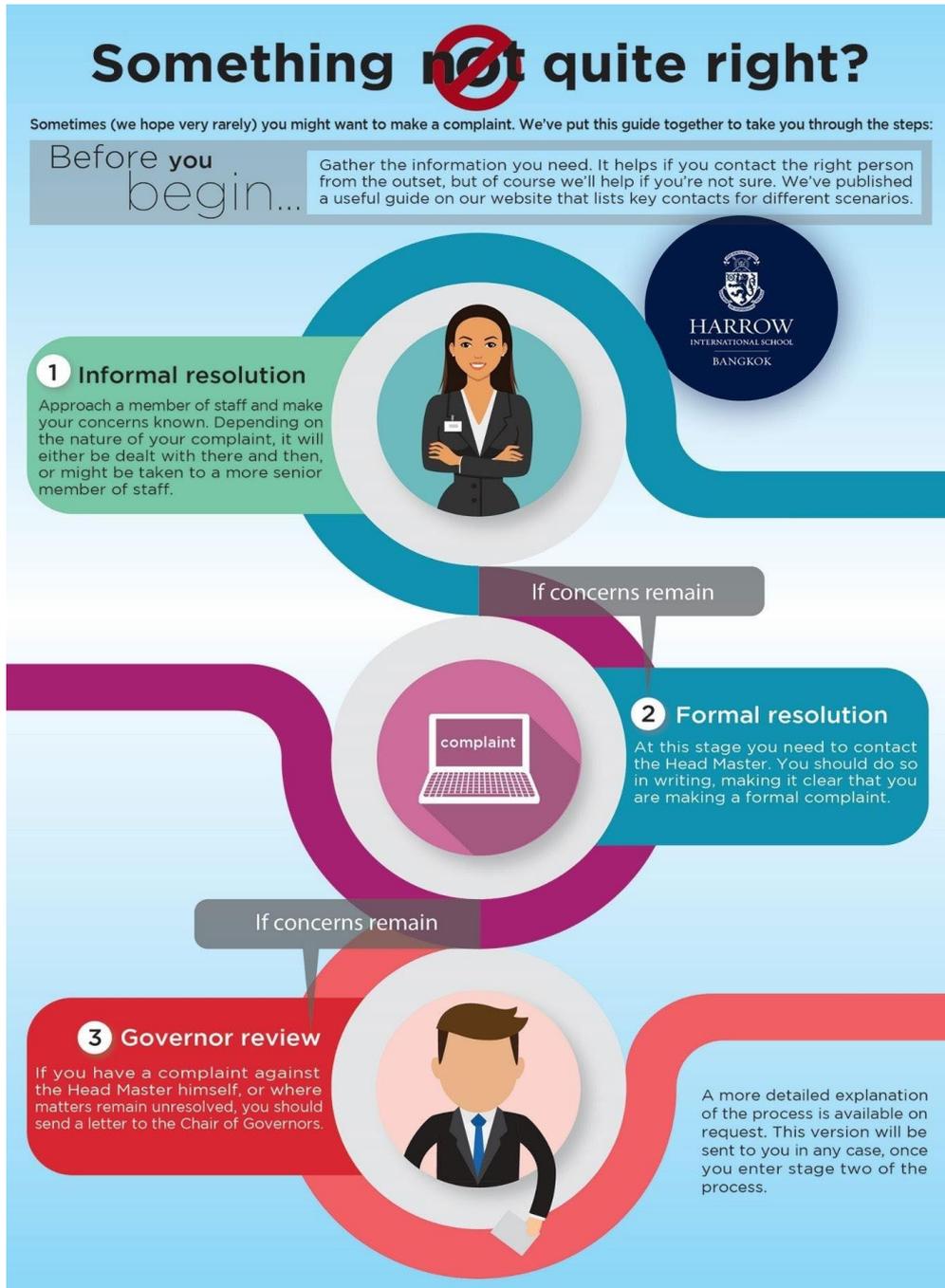
签名:		日期:	
------------	--	------------	--

一个 复制 的 这 文档 应该 是 转发 到 这 头 的 办公室。
我们 建议 你 保持 一个 复制 为了 你的 自己的 参考。



(This example - Harrow International School, Bangkok)
附录2: 投诉指导表范例

形象的到是发布经过高级的经理在哪里它是想法它将帮助,在首次接收投诉:





(This example - Harrow International School, Bangkok)
附录 3: 投诉海报范例

It's good to talk

At Harrow Bangkok we want everyone to feel that their voice is heard. We understand that sometimes it's difficult to know who to speak to. This guide will help you decide who to go to.

Day-to-day matters

Pastoral (well-being)
Things like...
● Homework, classwork, tests ● Friendship issues, loneliness, unhappiness ● Social and emotional issues ● Coping skills, conflict resolution, crisis intervention ● Boarding etc.
You can talk to...
Tutors or class teachers, School Counsellors, Prep House Leader, Heads of House, Heads of Phase, Boarding House Parent or **the Director of Houses**

Academic
Things like...
● Homework, classwork, tests ● Extra help and support with schoolwork ● Subject choice matters ● Careers and university advice ● Setting and teacher allocation etc.
You can talk to...
Tutors or class teachers, Heads of Faculty or Departments, Prep House Leader, Heads of House, Heads of Phase, Boarding House Parent or **the Director of Studies**

Co-curricular (LiA, sport, arts)
Things like...
● Sports teams ● Coaches and team selection ● Transport and off-site travel ● Expeditions and trips ● Orchestras, bands, exhibitions ● Specialist equipment for sports and activities etc.
You can talk to...
Tutors or class teachers, Sports Coaches, Activity Leaders, **Directors of Sport or Music or the Head of LiA**

School-wide matters and those not yet resolved
Things like...
● Policy and procedure ● Management and leadership ● Finance and facilities ● Matters not resolved after discussion with those above etc.
You can talk to...
The Second Master, the Head of Lower School or the Head of Upper School

Any matters still not yet resolved
You can talk to...
The Head Master
or
the Chair of Governors

You can get the contact details for any of these people easily via the school Reception: +66 (0) 2503 7222 or enquiry@harrowsschool.ac.th