



HARROW
INTERNATIONAL SCHOOL
哈罗国际学校



HARROW
INNOVATION LEADERSHIP ACADEMY
哈罗礼德学校



HARROW
LITTLE LIONS EARLY YEARS CENTRE
哈罗小狮幼教中心

Educational Excellence *for* Life and Leadership
育以至善 • 卓以领航

投诉与申诉政策

(HS6C)

适用者:	所有员工、访客、志愿者、承包商、理事、来宾、居住者等。
AISL 负责人:	集团运营总监
最新版本:	2020 年 7 月 8 日
修订: (审核人输入姓名首 字母和日期)	



1 指南目标

1.1 本文件规定了校外相关人员对学校的投诉的原则和程序。本政策的适用范围包括：

- 家长投诉
- 外部相关人员投诉
- 哈罗国际员工处理外部投诉

本政策不涉及员工的内部投诉。内部投诉另有单独的政策文件。

1.2 此政策只适用于投诉人的投诉超出非正式程序。高级管理人员若认为有必要，可以与投诉人在首次沟通后分享附录 2 中的图表。

1.3 投诉流程包括三个阶段：

阶段	内容
I. 非正式	以口头或书面形式向高层管理人员非正式地提出诉求。
II. 正式	以书面形式向校长提出的正式投诉。
III. 审查	未能解决的书面投诉，最后再提交给理事会。

针对校长的个人投诉（非学校政策或程序相关投诉）直接到第三阶段。安全问题应立即通知指定的负责人（详见安全问题相关政策）。

2 定义：顾虑或投诉

2.1 学校将顾虑定义为：*‘对某项重要问题的担忧或怀疑，并寻求保障。’*

2.2 首先，投诉人向他们孩子的班主任、指导老师、学段负责人或校长提出问题。对于其他类型的问题，学校接待人员会随时指投诉人找到相应的工作人员。在大多数情况下，可以通过沟通的方式解决问题，无需进入正式的申述程序。



针对投诉，应遵循本文件中概述的程序。学校将投诉定义为：*‘对所采取的特定行动或缺乏行动的不满。’*

包括公众在内的所有人，均可提出投诉。这些程序适用于所有此类潜在投诉人。

3 阶段 1: 非正式投诉

- 3.1 该阶段旨在通过相关的高层管理人员通过沟通的方式解决投诉。投诉包含但不限于对教学或人文关怀等方面的不满，以及对时间表冲突、账单错误或学校系统、设备或操作程序的其他方面的不满。

流程

- a) 如果投诉人提出问题（如上文），他现在希望根据问题的严重程度向高级管理人员提出问题，则应将其视为非正式投诉。如果是直接的非正式投诉，应向相关的高级管理人员或校长提出。
- b) 高层管理人员或校长将安排与投诉人会面，或在无法立即会面的情况下，打电话给投诉人。
- c) 若为技术投诉则可以由高层管理人员直接处理（如特定时间表的投诉），并且应通知校长（若合适，也可参加会面）。
- d) 如果投诉涉及学校校长，将其提交给校长，在最开始阶段视为非正式投诉处理。
- e) 高层管理人员或校长通常会在收到通知后，于五个工作日内与申诉人会面。
- f) 高层管理人员或校长将听取投诉并书面记录，并且这些记录将至少保存一年。关于投诉的任何书面答复和相关文件副本，包括高层管理人员或校长与投诉人之间的所有通信副本都将存档。
- g) 若有可能，高层管理人员或校长将在会议上提出解决方案。如果需要进一步信息，高层管理人员或校长将会进行调查，并在首次会面后五个工作日内再次与申诉人会面。在大多数情况下，第二次会面应该面对面进行，尽管有些小问题用过电话会议就能得到很好的解决。
- h) 如果投诉人对这种非正式方式仍不满意，应将投诉转交给校长（并成为正式投诉的第二阶段）。



4 阶段 2: 正式投诉

4.1 第二阶段，校长将处理正式的书面投诉。

- a) 无论投诉人此前是否向高层管理人员提出投诉，进入第二阶段后都需要向校长发出正式的书面投诉信。
- b) 校长在收到投诉后，会尽快以书面形式告知收悉投诉。通常在五个工作日内完成。本确认书将附于本文件相关章节附件。
- c) 投诉人需求提供尽可能多的投诉细节，填写“正式投诉表”（见附录 1）。该表见附录。
- d) 收到书面投诉后十个工作日内，校长将安排与投诉人会面。如果不能做到这一点，学校将写信解释延误的原因，并给出校长可安排会面的时间。考虑到个人隐私和参与者人数等因素，校长将邀请相关工作人员参加本次会议（如需要技术或特定的专业知识时）。
- e) 必要时，校长将对投诉进行调查，并在首次会面后十个工作日内与投诉人再次会面。
- f) 在确定相关细节后，校长将向投诉人提供书面答复。在与投诉人最后一次会面后的十个工作日内给出答复并将充分解释此决定及其理由。如果需要采取后续行动，也将在答复中说明。如果校长没有亲自给出答复，那么校长将给出书面答复并附上邀请函邀请投诉人再次会面讨论。
- g) 校长将保存与会面或通话有关的内容的书面记录并签字。除此之外其他相关文件，包括正式回复也都会被保存。
- h) 如果投诉人对第二阶段调查的结果和学校的调查结果仍不满意，投诉可进入第三阶段：理事会审查。



5 阶段 3: 理事会审查

- 5.1 在第三阶段，未解决的投诉（或针对校长的投诉）将提交给由理事会中三名成员组成的投诉小组。作为最后的解决方法，这一阶段的目的是使得事先不知道投诉细节的小组公正地听取申诉，不带偏见地审议。

流程

- a) 除非投诉是针对校长个人提出的，否则投诉将在第二阶段收到书面答复（若未经第二阶段处理的投诉直接向理事会提出，这类投诉将交回校长处理）。如果是前者或是投诉人对第二阶段的结果不满意，则应向理事会主席发出书面复审请求，明确说明提出审查的理由。
- b) 主席将在五个工作日内确认收到审查请求。本文件的副本随确认函附上。
- c) 主席将召集一个申诉审查小组，由理事会中的三名成员（包括主席）组成。校长不是该小组的成员，但在适当的情况下，可被邀请作为无表决权成员参加会议。除理事会审查小组外，学校行政人员中的一名成员将担任委员会秘书，并对会议过程进行全面记录。
- d) 投诉人将被要求提供尽可能多的投诉细节，包括在第二阶段提交的“正式投诉表”（见附录 1）。审查小组还将要求学校提供所有相应的文件，包括一份书面报告，详细说明已有的程序和采取的行动。
- e) 投诉人将在收到书面投诉后十五个学校工作日内与投诉审查小组会面。若无法进行会面，学校会写信解释延误的原因，并给出审查小组可安排会面的时间。如果投诉人与之前未公开的与会者一起出席会议，投诉审查小组保留拒绝这些当事人参加会面或休会的权利。
- f) 经审查小组主席的同意，并事先通知投诉人，校长可邀请与投诉直接相关的工作人员参加相关会议。
- g) 一般情况下，任何与会者都不得介绍以前未公开的证据或证人。如果任何一方希望这样做，会议将会停止，以便另一方有公平的机会准备和回应新的证据。
- h) 若有需要，投诉审核小组将在得出结论前将开展进一步调查。



- i) 在会议结束时，主席将让审查小组考虑并做出决定（或需要进一步的信息，详见第8条），并将在十个工作日内将最后决定的书面通知发送给校长和投诉人。
- j) 审查小组将会：
 - 就投诉达成多项决定；
 - 决定合适的解决方法并采取的适当行动；
 - 在特定的情况下，向理事会建议改变学校的制度或程序，以确保类似问题不再发生。
- k) 得出最终决定后，审查小组将向投诉人提供书面答复。审查小组将会在与投诉人最后一次会面后十个工作日内做出的答复，并对该决定及其理由做出充分解释。如果采取后续行动，也需要在答复中说明。
- l) 校长将在学校档案中保留一份最后决定以及与会相关笔记的副本。此副本文件自小组审查之日起，保存一年。

5.2 投诉审查小组的决定视为具有约束力的最终决定。

6 持续不断的和一系列的投诉

- 6.1 尽管上述程序的所有阶段都已遵守，但有时投诉人仍然不满意。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，该问题已解决。
- 6.2 如果投诉人就一样的问题再次与学校联系，那么该投诉可能会被视为“一系列的投诉”或“持续不断的投诉”，学校可以选择不予答复。但是，此类决定必须适当考虑是否：
 - 学校已采取一切合理措施满足申诉人的需要；
 - 投诉人已清楚地说明了学校的立场和他们的选择（如有）；
 - 投诉人多次联系学校，但每次都提出基本相同的观点；
 - 学校有理由认为，该投诉人的意图是为学校造成干扰或不便；
 - 投诉人的信件/电子邮件/电话总是或越来越具有攻击性；
 - 投诉人对员工发表侮辱性的个人评论或威胁。



此外，学校不会仅因为问题难以处理或复杂而停止回应。但如果申诉人已完成所有的申诉阶段，学校将认为该事项已结束。

6.3 当投诉人提出投诉时，以下行为将视为“不合理”：

- 尽管学校提供了协助，但仍拒绝说明投诉的理由或投诉的结果；
- 拒绝配合投诉调查程序，同时仍希望解决问题；
- 拒绝接受某些问题不属于投诉的程序范围；
- 持续采取不符合投诉程序或合理做法的方式进行投诉；
- 投诉人希望考虑琐碎或不相关的信息，或提出大量详细但不重要的问题，并且只按照自己的时间安排，要求立即得到相应的答复；
- 不合理的投诉处理相关问题的员工，并提出更换新的员工；
- 随着调查的进行，改变投诉的依据；
- 多次提出同一投诉（尽管之前的答复为毫无根据或已经得到处理）；
- 在充分和适当的实施和完成学校的投诉程序后，拒绝接受投诉调查结果，包括提交投诉到审查小组；
- 寻求不切实际的结果；
- 在处理投诉的过程中，投诉人亲自、书面、电子邮件或电话与员工就投诉进行频繁、冗长和复杂的联系，并对学校安排提出过多不合理要求。

6.4 在得出不合理投诉的结论之前，理事会主席将与投诉人非正式地讨论相关问题。



附件 1

正式投诉表

我想对学校提出投诉并且我已经非正式地讨论过这件事，但现在想援引正式的申诉程序。

投诉人姓名			
学生姓名 (如适用)		院舍/年级/班级	
前期处理投诉的工作人员		会面日期	
联系方式	电子邮件:		
	联系电话:		

请尽可能详细地说明投诉情况，必要时可使用其他表格。请尽可能提供相关的日期、姓名和具体细节。您也可以进一步在该文件中附上与投诉有关的任何材料。

签名:		日期:	

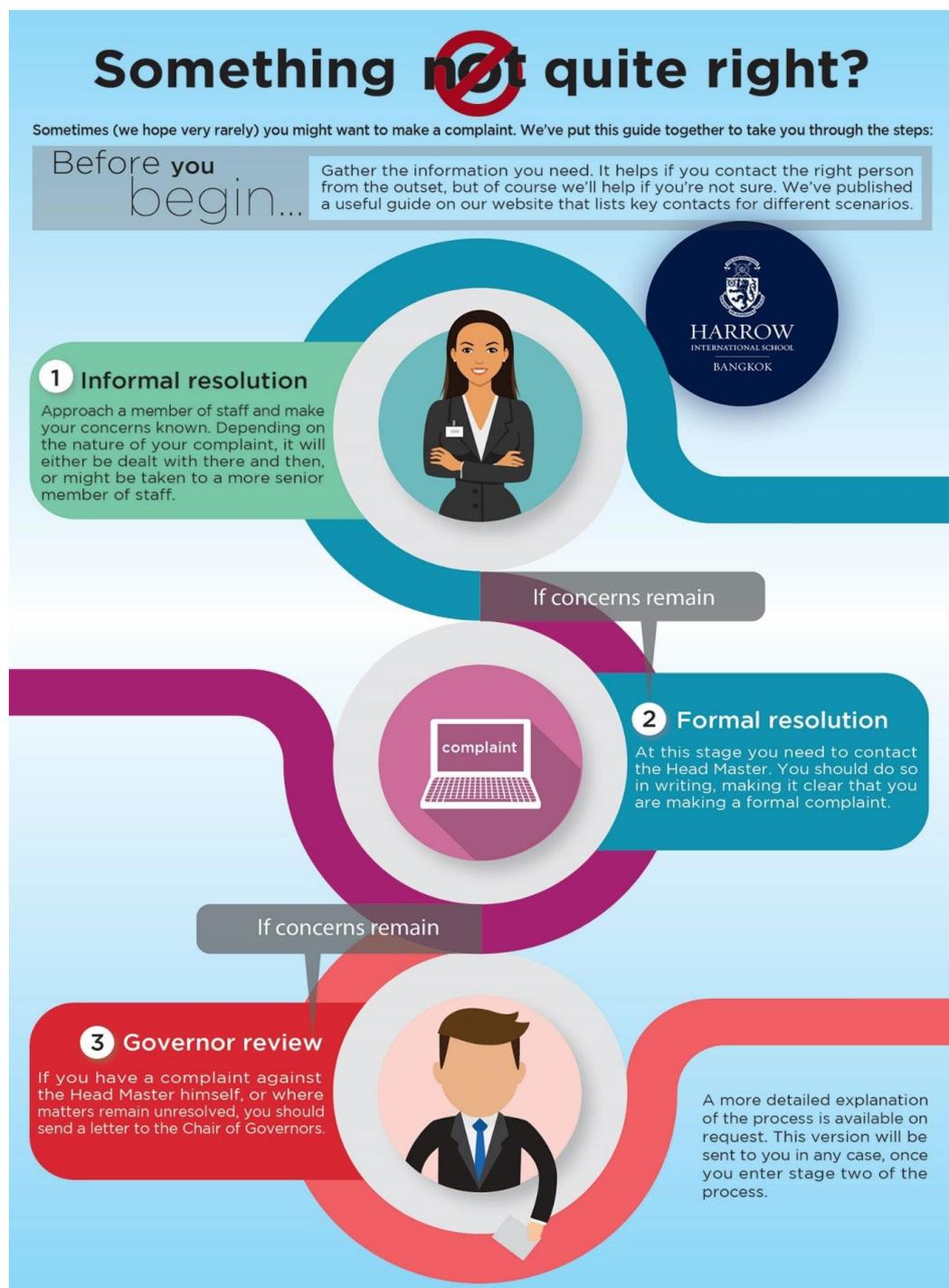
此文件的副本保存于总部。
我们建议您保留一份副本以供参考。



附件 2: 投诉流程指导样本

(此样本来自哈罗国际学校 (曼谷))

在第一次收到投诉时，若有需要，此表由高层管理人提供:





附件 3: 投诉流程指导样本

(此样本来自哈罗国际学校 (曼谷))

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@harrow.school.ac.th