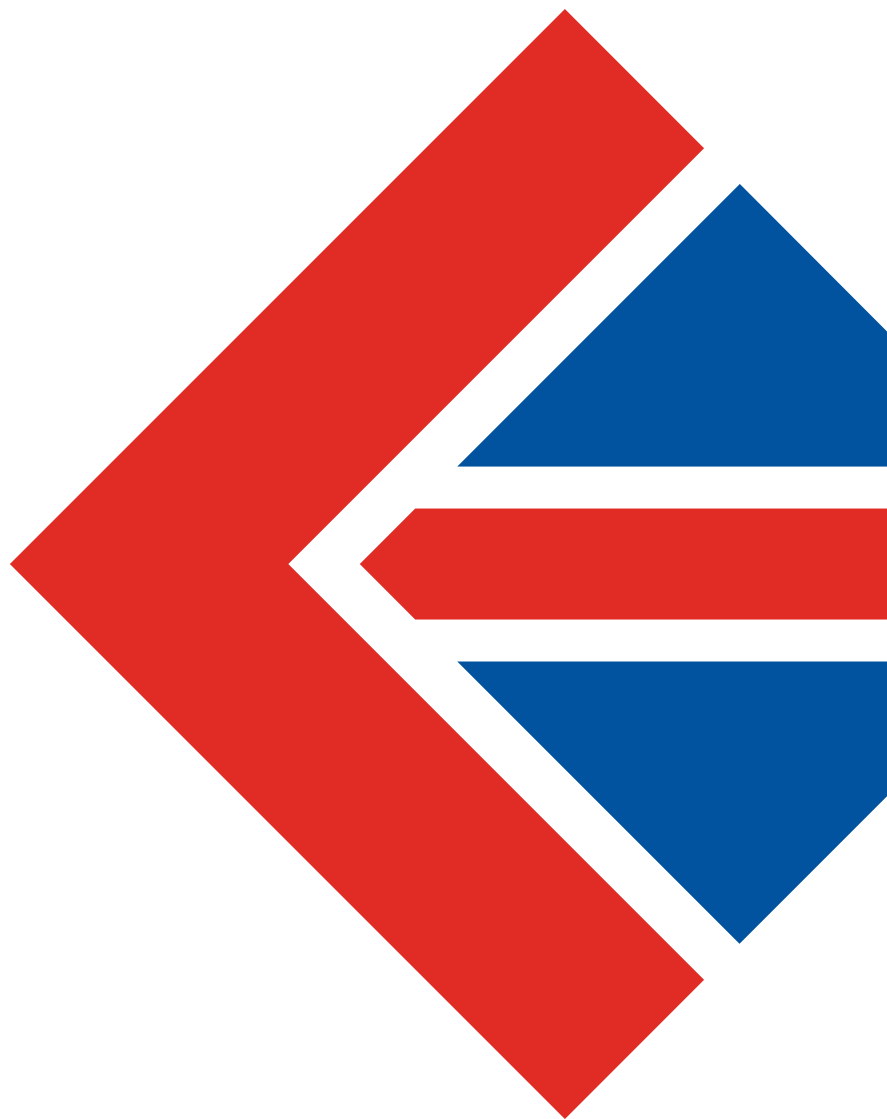


STUDENT COMPLAINTS' PROCEDURE

(Simplified Chinese)



English UK 会员中心投诉

本文概述了 English UK 如何处理针对其语言中心会员的投诉。

背景资料

每年约有 400,000 名学生就读于 English UK 的会员学校、大学或学院，修读英语语言课程。我们每年会收到大约 35 宗投诉，其中 3 至 4 宗投诉交由独立监察员判决。

English UK 会员全都通过我们与 British Council 共同管理的 Accreditation UK 计划（前称为“English UK 官方认证计划”）的认证。该计划每四年会进行一次独立检查，同时检查员会在事先未宣布的情况下进行临时访问。会员必须时刻保持官方认证计划规定的标准。如需官方认证计划的标准，请访问 British Council 官方网站（详见 www.britishcouncil.org/accreditation-students.htm）

我们会认真处理所有投诉，并力图尽可能友善解决。

程序

处理投诉的程序取决于您就读的院校类型，详情请参阅以下有关章节：

1. 私立学校投诉
2. 大学/高等教育机构投诉
3. 继续教育学院投诉

1. 私立学校投诉

每所会员学校均制定有内部投诉程序。我们只接受已由学校自身程序处理过的投诉。如果您要投诉自己就读的学校，请首先与该校校长或适当教职人员（例如，教研主任、宿舍管理员或学生辅导员）进行交谈。

如果您对学校的答复不满意，请致信（用英文）English UK 行政总裁或发送电子邮件至 tony@englishuk.com

我们不接受电话投诉，因为我们需要记录提交给监察员的投诉。

我们只处理国际留学生对于会员学校英语语言课程的投诉。我们不接受如下投诉：

- 教师或其他教职人员、代理人或寄宿家庭对学校问题的投诉；
- 匿名人士的投诉；
- 针对计算机或商业课程或实习等课程的投诉，即使这些课程由会员学校提供；
或
- 针对非 English UK 正式会员的学校的投诉。

除非有特殊原因，我们通常不接受修读课程结课时间已超过 6 个月的学生的投诉。

我们接受与学生有较近亲属关系人员（父母、兄弟/姐妹、叔叔或姑姑）代表学生提交的投诉。我们也接受学生代表提交的投诉，如果学生已书面授权该名代表跟进投诉。

在概述投诉时，请实事求是，并附上支持投诉的相关文件（报名表、发票、信件）的副本。请特别注意您在报名时接受的学校条款和条件。请陈述您试图直接与学校解决投诉所做的努力。

English UK 在收到投诉后会立即致信给您，确认已收到该投诉，同时我们也会致信给相关学校校长，要求其在两个星期内给予答复。我们会根据学校校长的答复给予您书面回复。

如果您仍不满意，我们会致信学校表明您的意见，并要求他们重新考虑。我们会根据学校的答复给予您书面回复。

如果学校的二次答复仍无法令您满意，我们会将投诉转交给独立监察员。我们会将所有与投诉相关的信件转交给她，同时她也会要求查看其认为有帮助的任何其他文件。她还会询问学校或投诉人或其他任何人，从而得出自己的观点。随后她会编制一份包含其决议的书面报告。此份报告会寄送给您和学校。她的判决对于学校具有法律约束力，即学校必须遵循她所说的内容。监察员通常需要 4 至 6 周时间方能作出决议。您无需担负任何费用，并且，交由监察员处理投诉不会影响您随后采取法律行动的权利（如果您愿意）。对学生来说，如果其有投诉的意愿，则监察员处理投诉是相对快捷且免费的方式。

一旦监察员作出判决，则必须无条件执行，同时 English UK 的投诉程序相应终止。监察员不会参与随后与学校或学生的通信往来，同时 English UK 视监察员判决为最终判决。

如果您在投诉处理的任何阶段启动对于学校的法律诉讼，则 English UK 会暂停审议您的投诉，直至法律诉讼完结，同时我们不会就此发表任何评论，以免损害法律诉讼的公正性。

如何联系我们

请致信至：The Chief Executive, English UK, 219 St John Street, London, EC1V 4LY
或发送电子邮件至 tony@englishuk.com

2. 大学/高等教育机构投诉

首先应与负责您课程的导师讨论投诉事项，然后按照高等教育机构的内部投诉程序进行投诉。如果您已使用内部投诉程序而您不满意投诉处理结果，则您可选择向高等教育独立审裁官办公室提交投诉。

如需更多信息，请访问网站 www.oiahe.org.uk，或致信至 The Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, Fifth Floor, Thames Tower, Station Road, Reading RG1 1LX，或发送电子邮件至 enquiries@oiahe.org.uk

3. 继续教育学院投诉

您首先应按照学院内部投诉程序登记投诉。如果您仍不满意投诉处理结果，并要求对英语语言课程进行外部资格认证，则您可向有关考试委员会或资格授权机构提交投诉。如果对其他非学术问题存有疑虑，您可向地区或国家 Learning and Skills Council 提交投诉。如需更多信息，请访问网站 www.lsc.gov.uk。



Registered Office 219 St John Street London EC1V 4LY

t +44 20 7608 7960 | **e** info@englishuk.com
f +44 20 7608 7961 | **w** www.englishuk.com