

投诉程序

本流程面向所有学生、家长、代理、合作学校和寄宿家庭，为处理问题和投诉提供指导。如果有儿童保护问题或学生被学校开除，则适用单独程序。

流程分为以下三个阶段：

- 第一阶段：非正式口头通报担忧或困难。
- 第二阶段：以书面形式正式向 CGA 董事长说明担忧或困难。
- 必要时，经审阅后的投诉以书面形式提交给 CGA。
- 第三阶段：向 CGA 的监督机构 AEGIS 投诉。

CGA 将本着快速公平的原则处理投诉。有关学生安全的担忧需要立刻通知 CGA 的董事长。

我们需要尽快知道您是否对我们的服务有任何不满意。我们认识到，未能迅速公平解决的困难很快就会成为怨恨的原因，对有关各方造成伤害。

本政策旨在区分开可以通过非正式途径解决的问题和需要调查的正式投诉。

投诉协调人：Mrs Julia Evans

投诉协调人的主要责任是：

- 当存在未能解决的问题时是第一联系人和记录人
- 在投诉过程中进行协调
- 监督与投诉相关记录的存储及其保密性。
- 在上述第二阶段之后就投诉提供书面回复。

过程：每一个正式的投诉，以及为解决问题或担忧而采取的行动，都将被记录在表格上，并存档保留。

保密：所有投诉和解决阶段的书面记录将被保留 3 年。一个学年内所收到投诉的数量将会应要求提供给家长和 AEGIS（国际学生教育和监护协会）。

除非地方当局和/或警方要求，与个人投诉有关的往来书信、声明和记录都将予以保密。

根据数据保护准则，个人投诉的详细信息会在调查之后被销毁。在特殊情况下，某些信息可能会在必要时再保留一段时间。

投诉的最后阶段（第三阶段）将由公正的第三方 AEGIS 审议，他们的决定将是最终的。

AEGIS 的联系方式:

执行官 Yasemin Wigglesworth, Executive Officer: yasemin@aegisuk.net
行政助理 Elaine Austin, Administration Assistant: elaine@aegisuk.net

通信地址:

AEGIS
The Wheelhouse
Bond's Mill Estate
Bristol Road
Stonehouse
Gloucestershire
GL10 3RF

电话:

Tel: +44 (0) 1453 821293

备注: 此译文仅供参考, 若对其解释产生异议, 则以英文原文为准。

Cambridge Guardian Angels Ltd. 08115793

Registered Office: 8 The Drift, Cambridge CB24 3AD.