

# 道坦圖英國監護投訴政策

## 政策聲明

道坦圖英國監護認識到，學生、員工、學校、家長或住宿家庭可能會對我們提出合理的關切或投訴。作為一家公司，我們鼓勵將這些關切或投訴告知我們的員工，以便能夠與我們合作解決，並使我們能夠持續改進服務。

道坦圖英國監護，我們承諾：

- 認真對待所有關切和投訴；
- 應盡一切努力，在事態初期以非正式途徑解決相關關切或投訴。
- 力爭在收到投訴後的28個工作日內解決所有投訴。（本政策每個階段都詳細說明了時間框架，但在投訴異常複雜的情況下，時間框架可能會延長，以完成徹底調查。）；
- 確保按照本文件規定的程序處理投訴；
- 為需要支持的投訴人提供合理調整，例如提供無障礙格式或會議地點；
- 提供本政策及程序的副本（在我們的網站上發布）；
- 確保投訴的解決結果令投訴人滿意，或以其他適當方式解決；
- 確保在適當情況下對問題進行充分和公平的調查；
- 確保任何人（包括學生）不會因善意提出投訴而受到不利影響；
- 對所有投訴、採取的行動以及解決階段保留至少三年的書面記錄；
- 在高級管理層定期審查投訴及其結果的書面記錄；
- 對與個別投訴相關的所有記錄保密；

- 无论结果如何，正式投诉及其结果的记录将由 Meng-Ting Chang (Director) 以电子版形式保存。

## 投诉程序

### 第一阶段：非正式阶段

我们希望大多数关切或投诉都能通过非正式方式解决。关切或投诉可以当面、书面或通过电话提出。也可由代表投诉人的第三方提出，只要其获得适当的授权。关切应向相关的道坦图英国监护员工提出，该员工将：

- 记录投诉内容及所采取的任何行动；
- 在24小时内回应所有投诉或关切；
- 调查该关切或投诉；
- 在(请补充天数)个工作日内向投诉人反馈结果。

如果问题仍未解决，下一步是提出正式投诉。

### 第二阶段：正式阶段

如果投诉人对第一阶段的处理结果不满意，可以提出正式投诉。正式投诉应以书面形式发送给道坦图英国监护，如果投诉涉及 Meng-Ting Chang，则发送给 Wei-Ling Chang。他们将：

- 记录投诉内容及所采取的任何行动；
- 在24小时内初步回应投诉人；
- 调查该关切或投诉 - 这可能需要一些时间，但无论如何会随时告知投诉人进展情况；
- 最迟在28个工作日内以书面形式正式向投诉人反馈结果。

如果问题仍未解决，下一步是将事项提交给 AEGIS。

### 第三阶段：将事项提交给 AEGIS

如果投诉人对道坦图英国监护在第二阶段做出的决定结果不满意，他们可以联系 AEGIS 报告其关切(如果他们希望这样做)。相关联系方式如下：

Yasemin Wigglesworth

国际学生教育与监护协会 (AEGIS) 执行官员

地址: The Wheelhouse, Bond's Mill Estate, Bristol Road, Stonehouse, Gloucestershire, GL10 3RF

电话: +44 (0) 1453 821293

网站: [www.aegisuk.net](http://www.aegisuk.net)

## 重复、无理取闹和不当行为的投诉

在极少数情况下, 我们可能会偏离我们通常的投诉程序(如上所述)。这包括:

- 重复投诉: 如果投诉已得到充分处理并已给出明确答复, 将以书面形式告知投诉人流程已结束, 不再进行进一步沟通。
- 无理取闹的投诉: 如果投诉属于以下情况, 则可能被视为无理取闹:
  - 持续不断、纠缠不休或带有骚扰性质
  - 要求不切实际或不合理
  - 旨在造成干扰或烦恼例如包括拒绝合作、反复更改投诉内容、提出过分要求或散布虚假信息。在此类情况下, 可能会拒绝进一步沟通。
- 不当行为: 如果投诉人行为具有攻击性、辱骂性、冒犯性或威胁性, 可能会采取以下措施:
  - 告知投诉人其追究投诉的方式不当, 并要求其停止。
  - 在不举行听证会的情况下处理投诉。
  - 拒绝进一步考虑该投诉。此外, 可能会限制联系, 例如将沟通方式限制为信件或仅与指定人员联系。如果其行为构成严重威胁, 可能会在无事先警告的情况下联系警方或采取法律行动。

## 审查

我们承诺对各项政策及相关良好实践规范进行至少每年一次的定期审查。

本政策最后审阅于 2026 年 1 月, 审阅人: Limin Chen。