



投诉规章制度

培英中文学校致力于与家长合作，确保为从学前班到 GCSE 班的学生提供高质量的中文课程。

以下规章制度规定了在家长或监护人投诉的情况下学校将遵循的程序。

家长或监护人如果对学校有任何疑问，并对所提供的服务不满意，我们鼓励您与我们的校长交谈。

第一阶段：

- 对学校课程方面的投诉：
 - ☐ 校长将与有关家长或监护人进行非正式的讨论，并争取达成令人满意的解决方案。
- 对个别工作人员的投诉：
 - ☐ 家长应与校长进行非正式的讨论，然后校长将与该工作人员讨论投诉事件，并尝试达成令人满意的解决方案。

第二阶段：

如果无法通过非正式讨论对投诉达成令人满意的解决方案，家长或监护人应以书面形式向学校提出投诉。学校将：

- 在 7 天内确认收到信件。
- 调查此事，并在 28 天内通知投诉人结果。
- 以书面形式向所有相关方发送完整答复。
- 与有关各方会面，讨论学校对投诉的回应。

吸取教训：

在适当的情况下，学校将审查投诉与委员会团队提出的任何潜在问题，并尊重保密性，以确定学校是否可以对其程序或做法进行任何改进，以帮助防止将来发生类似事件。

监测安排：

学校会监察投诉程序的成效，以确保投诉得到妥善处理。投诉将由委员会小组监控和记录。