

争议解决政策与程序

(更新于 2019年11月20日)

本文件的内容为志成学院的争议解决政策与程序。内容描述学校为能更有效收集、分析以及解决您的投诉与争议所制定的管理流程。

1 争议政策

争议类别

1.1 为了更有效地管理投诉与争议，校方根据不同的投诉与争议进行分类：

- a) 留级：由于本学院所提供的课程只帮助学生预备公立学校入学考试(AEIS / S-AEIS) 以及O水准考试，本学院并无留级制度。倘若学生在这些院外考试中不及格，他们可以选择再重读课程以及报名考试。因此，本学院并没有设立任何与留级相关的上诉流程；
- b) 奖状：由于本学院课程属于预备性质，本学院并不会颁发任何奖状或证书，因此并没有设立任何与奖状有关的上诉流程；
- c) 停学以及辍学；
- d) 学院政策，例如退款政策以及程序、隐私政策、转学或退学政策、校规、学校假期、课程结束日期等；
- e) 课程相关事宜，例如达到预定教学目标、课程安排、班级人数、教师资格、教学媒介、测验以及测验成绩等；
- f) 与学校设施、职员、学生服务、其他学生，以及招生代理相关的反馈意见以及投诉。

反馈渠道

1.2 学生可通过以下方式提出投诉：

- a) 向学院职员通过口诉方式给予反馈意见。学院职员将其内容记录在反馈与投诉表格上。
- b) 向前台索取并填反馈与投诉表格，然后投入学校里的意见箱。
- c) 以信函或字条方式将内容记录下来，亲自交给院长或学术总监。
- d) 电邮至 school@zhicheng.edu.sg。

解决争议时间

1.3 校方将在21个工作日内解决争议。

2 争议解决程序

2.1 学生将争议或投诉告知校方。

2.2 校方与学生确认收到投诉，并在一个工作日内通知学生校方所需要的处理时间。

- 2.3 校方在5个工作日内调查其争议或投诉的原因。
- 2.4 倘若调查结果证实其争议、反馈或投诉不合理，比如要求学校因学生自故原因退学而退费，校方将其立场解释给学生。
- 2.5 倘若调查结果证实其争议、反馈或投诉情有可原，校方将提出解决争议的方案。校方将与学生沟通，并达成共识。倘若无法达成共识，请参阅以下。
- 2.6 校方在三个工作日内实行解决方案。
- 2.7 学生以书面方式，说明争议、反馈意见或投诉已顺利解决。
- 2.8 倘若校方与学生无法解决争议或无法对解决方案达成共识，学生可选择参与校方所启动的争议调解程序，也就是私立教育调解-公断方案。
- 2.9 在私立教育调解-公断方案下，学生可以向新加坡调解中心申请调解。
- 2.10 倘若其争议无法通过调解达到解决，案件将由新加坡仲裁院所委任的仲裁官进行公断。
- 2.11 倘若学生不选择参与校方启动的争议调解程序，学生可选择采取其他的法律措施解决其争议。