

# 解決學生投訴

維多利亞大學有一個“學生投訴解決”政策，讓你於就讀本大學期間遇到問題時，提供指引，逐步幫助你解決問題。投訴解決過程共分三個階段，但我們希望你的問題於第一個階段就獲得解決。

[學生投訴解決政策](#)

## 這一頁

- [解決你的問題的最初步驟](#)
- [如果你的投訴未能獲得解決](#)
- [有關學生投訴最常見的問題](#)
- [尋找常見問題的答案，或提意見](#)
- [維多利亞申訴專員](#)

## 解決你的問題的最初步驟

有時候，解決問題是一件很容易的事情。但有時候，有人需要作出妥協。捲入糾紛的各方，若然都能**不抱成見、多站在對方立場想**，和**不計前嫌**，**隨時邁步向前**，最後的結果，一般都是正面的。很多投訴均通過學生導師 (Student Advisor) 助你於校內尋找一個可行的解決方案。

假使你的問題涉及你的學業，那麼，請你先跟學校職員傾談。

假使問題涉及大學其他方面，而你又覺得不能直接向相關職員反映、不知道應跟誰反映，又或是你不想把身份公開的話，你便需要到學生諮詢服務處 ([Student Advisory Service](#)) 尋求幫助。

在第一階段時，請按下面的步驟嘗試解決你的問題。

### 第一步: 把你的問題向相關人士反映

找最適合的職員商討你的問題。

請按順序查詢你該接觸職員的名字:

- **高等院校:** 先向你的講師反映，然後是該科目的學習單元統籌員 (Unit of Study Coordinator)，之後才是課程統籌員 (Course Coordinator)。
- **TAFE 系統:** 先向你的教師反映，然後向行政職員查詢你應否向學院經理 (School Manager)、教育經理 (Education Manager) 或營運經

理 (Operations Manager) 反映。

- 假如你是攻讀高等學位的研究生，請跟你的研究生導師 (Research Supervisor/s) 或你的學院的研究生課程統籌員 (Postgraduate Research Coordinator, PRC)。若你不知道誰是 PRC 的話，請向 [研究生辦事處](#) 查詢。
- 如果你是海外學生，請跟區域聯絡主任 (Site Coordinator) 聯繫。若你不知道誰是區域聯絡主任，請寄電郵給 [Danielle.Hartridge@vu.edu.au](mailto:Danielle.Hartridge@vu.edu.au)，會轉發給國際學生支援中心主任 (Associate Director of International Student Support)，他會給予你建議。



### 第二步: 從學生諮詢服務處尋找支持和信息

你可以在學生諮詢服務處尋求免費兼保密的意見。你也可以就個別的問題，尋求我們其他支援服務的幫助。

[學生諮詢服務](#)

[輔導服務](#)

[殘疾支援](#)



### 第三步: 直接或通過學生導師跟學院院長聯繫

你可以親身和你的學院院長 (Head of School) 接觸，或者你可以請求一位學生導師，代表你跟學院院長接觸。如果你對結果仍感不滿的話，你可以根據下面所述，尋求於第二階段解決問題。

## 如果你的投訴未能獲得解決

雖然經過了上述的步驟，但若你的問題仍未能解決的話，你可以從[學生諮詢服務處](#)那裡尋求更多幫助。你也可以把[投訴表格](#)填妥交回。不過，根據[學生投訴解決政策](#)，你在遞交投訴表格之前，需事先依循上面的步驟，合理地嘗試解決問題。所有由學生書寫的投訴，均交由學術與學生 – 副校長辦事處 (Office of the Pro Vice-Chancellor, Academic and Students) 處理。

### 投訴階段

一個投訴在整個投訴處理階段，可以被劃分為處於第一、第二或第三階段。[學生導師](#)在任何階段都可以為你提供協助。

- **第一階段** — 你直接和一名職員，或你跟一名行政職員 (見上) 商討投訴的內容。
- **第二階段** — 投訴未能於第一階段內獲得解決，並由學術與學生 — 副校長辦事處委托一位之前未有參與原來決定的大學高級職員，進行調查和測定。這個程序，由向[學生諮詢服務處](#)遞交書面投訴，或通過填寫我們的[投訴表格](#)時開展。不過，根據情況，在學生導師協助之下，學生的書面投訴在第一階段中，有時也可以轉介給相關人士來到解決。
- **第三階段** — 是最終審判，你若然不滿我們於第二階段的判決，你可以提出上訴。如果你希望開展第三階段的程序，請跟[學生諮詢服務處](#)聯繫。

## 尋找常見問題的答案，或提意見

[ASKVU](#) 是一個在線系統，上面有很多常見問題 (FAQs) 的答案。你也可以通過它提出你的問題、尋找答案，或**提意見和建議**，**豐富**你的大學體驗。

## 維多利亞申訴專員

申訴專員會對關於大學的投訴進行獨立的調查。它們客觀公正，不偏幫學生或大學。

申訴專員鼓勵你先採用維多利亞大學的內部程序。

### 維多利亞申訴專員的聯絡方法:

Phone: +61 3 9613 6222 or 1800 806 314

Fax: +61 3 9614 0246

Address: Level 9, 459 Collins Street, Melbourne 3000