

# 学生投诉解决程序

维多利亚大学制订学生投诉解决政策，指导学生采取可行步骤，解决与在本大学学习有关的问题。投诉解决程序有三个阶段，但我们希望投诉问题在第一个阶段即可得到解决。

[学生投诉解决政策](#)

## 本页内容

- [解决问题的最初步骤](#)
- [若投诉未获解决](#)
- [学生投诉常见问题](#)
- [一般问题解答或提出意见](#)
- [维多利亚州调查专员](#)

## 解决问题的最初步骤

有时解决问题非常轻松，有时需要做出让步。一般说来，我们发现，若投诉各方**保持开明的态度，考虑另一方的说法**，不驻足于过去的错误，**准备向前发展**，通常可以取得积极的成效。学生顾问可以帮助在校内找到可行的解决方案，许多投诉即可迎刃而解。

若投诉问题与学习有关，请尽量先找学校工作人员解决投诉问题。

若投诉问题涉及大学的不同部门，而且您觉得自己无法与这些部门的人员交谈，不知道找谁交谈或者不希望披露自己的姓名，请向[学生顾问服务处](#)求助。

为了尽量在第一阶段解决问题，请遵照以下三个步骤。

### 第一步:讨论问题

寻找最合适的工作人员来帮助您讨论问题。

您可能需要查询了解您应该找的工作人员的姓名，并按以下顺序找工作人员谈谈：

- 对于学习**高等教育课程**的学生而言，请先找自己的教师，再找该科目的学习科目协调员，然后找自己的课程协调员谈谈。
- 对于学习**TAFE**课程的学生而言，请先找自己的教师，再请教行政人员自己应该找学校经理、教育经理还是运营经理谈谈。
- 如果您是攻读**研究型**高等学位的学生，请找自己的研究导师/或学

校的研究生研究协调员(PRC)谈谈。如果不知道研究生研究协调员是谁, 请找[研究生研究办公室](#)。

- 如果您是境外学生, 请与所在校区协调员联系。如果不知道校区协调员是谁, 请发送电邮至 [Danielle.Hartridge@vu.edu.au](mailto:Danielle.Hartridge@vu.edu.au) 与国际学生支持副主任联系, 国际学生支持副主任将告知您谁是校区协调员。



### 第二步:向学生顾问服务处寻求支持和信息

您可以免费向学生顾问服务处寻求保密信息。此外, 您还可以使用我们的其它任何支持服务, 对特定问题获得帮助。

[学生顾问服务](#)

[心理辅导服务](#)

[助残支持服务](#)



### 第三步:直接与学院院长联系或通学生顾问与学院院长联系

您可以直接与学院院长联系, 也可以请学生顾问代表您与学院院长联系。如果您对结果仍然感到不满, 可以寻求在下述第二阶段解决投诉。

## 若投诉未获解决

若采取上述行动后问题仍未获解决, 您可以向[学生顾问服务处](#)寻求进一步帮助, 也可以使用[书面投诉表](#)与我们联系。[学生投诉解决政策](#)要求您在提交书面投诉前已做出合理尝试来遵照上述步骤。学生提交的所有书面投诉均由大学与学生副校长办公室负责处理。

## 投诉阶段

在整个投诉处理程序中, 投诉将分为第一阶段、第二阶段或第三阶段。[学生顾问](#)可在任何阶段为您提供帮助。

- **第一阶段**是指您和工作人员之间或您和行政部门之间(如上所述)正在直接讨论投诉。
- **第二阶段**是指投诉在第一阶段未获得解决, 现由大学与学生副校长办公室交由大学高级主管调查裁决。这一程序通过提交书面投诉来启动。书面投诉可通过

[学生顾问服务处](#)或[书面投诉表](#)提交。若根据所提供的信息，书面投诉有可能在第一阶段解决，那么在学生顾问的协助下，书面投诉也可以推荐在第一阶段解决。

- **第三阶段**为最终申诉阶段。如果您对我们在第二阶段的决定不满，可以寻求第三阶段的程序。若希望启动第三阶段程序，请与[学生顾问服务处](#)联系。

## 一般问题解答或提出意见

[ASKVU](#)在线系统不仅解答各种常见问题(FAQ)，而且还让您有机会提出自己的问题，找到解答，或者对自己的大学体验提出改善意见与建议。

## 维多利亚州调查专员

调查专员对有关大学的投诉开展独立调查。调查专员提供公正的服务，并不代表学生或大学。

调查专员将鼓励您先使用维多利亚大学的内部程序。

### 维多利亚州调查专员联系资料：

电话：+61 3 9613 6222 或 1800 806 314

传真：+61 3 9614 0246

地址：Level 9, 459 Collins Street, Melbourne 3000