



投诉政策

2023 年 4 月 (April 2023)

学校使命

通过不断挑战，赋予学生力量，让他们成为富有爱心和充满灵感的人。他们视人类的幸福为己任，身体力行地为实现世界的可持续发展做贡献。

学校愿景

北京乐成学校将成为有教无类、兼收并蓄的现代国际教育典范。

教育哲学

作为学习者，我们珍视……



文 Wén

- 充满好奇心，乐于探索的终身学习
- 学业有成，身体康健的成功人生
- 兼收并蓄，博学多才的学业成就
- 对本土化和全球化问题的关注理解



行 Xíng

- 在一个安全和充满关爱的学习环境中，勤于探究，勇于冒险
- 以个性化的教育，面对学术严谨的挑战
- 在学习过程中，应用和发挥创新思维，逻辑判断和启发式行动
- 彼此尊重而坦诚的沟通



忠Zhōng

- 分担学习的责任
- 服务于国家和全球社会
- 承担环境保护的义务



信 Xīn

- 尊重自己，尊重他人
- 尊重文化和语言的多样性
- 尊重中国的独特魅力

学校箴言

文 行 忠 信

<p>家长或法定监护人及学生投诉流程 Parent or legal guardian and student complaints procedures</p>	<p>规章第 6 条：内部投诉流程 Rules Article 6: Internal complaints procedure</p> <p>第 6.1 款：学校须制定书面流程，明确如何处理投诉及学生对学校作出的 IB 项目相关决定提出的申诉请求；须确保该流程细节广泛公开，便于所有学生获取；并严格按照该流程执行。</p> <p>第 6.2 款：学校须向家长或法定监护人告知学校处理投诉的流程，以及学生对学校作出的 IB 项目相关决定提出申诉请求的流程。</p> <p>管理要求 4.4：学校须向学生及法定监护人告知相关项目的总体特点，以及学校如何实施这些项目。 (0201-04-0400)</p>	<p>学校已制定书面流程，明确如何：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 处理针对学校或 IB 项目的投诉 - 处理学生对学校作出的 IB 项目相关决定提出的申诉请求 <p>确保该流程便于所有学生获取。</p>
---	---	--

以上内容源自 IB 评估所需文件清单
Above from the required docs list for the IB evaluation

BCIS 内部投诉流程：IB 项目

The BCIS Internal Complaints Procedure: IB programme

北京乐成国际学校（BCIS）内部投诉流程旨在协助家长及学生处理针对 BCIS 所设 IB 项目的投诉，以及与申诉流程相关的请求。

为确保 BCIS 能高效、妥善且细致地处理投诉，学校将严格遵循以下规定的流程。

流程原则

Principles of the procedure

以下原则将贯穿整个投诉处理过程，为家长、监护人、学生与 BCIS 教职工之间的沟通提供指导框架：

公平性 (Fairness) —— 我校致力于制定公平的投诉流程，确保所有相关方均受到平等对待。

礼貌性 (Courtesy) —— 与本流程相关的所有沟通均应基于相互尊重、信任与礼貌。

易获取性 (Accessibility) —— 我校致力于制定易于理解、便于获取且广泛宣传的投诉流程。

及时性 (Timeliness) —— 我校致力于确保所有投诉均得到及时处理。

有效性 (Effectiveness) —— 学校将对投诉流程进行监督与复盘，确保其持续有效。

关注度 (Attentiveness) —— 学校将高度重视每一项投诉，认真倾听各方意见；定期沟通与进度更新将是流程的重要组成部分。

投诉提交流程

Principles of the procedure

第一阶段：非正式解决

Stage 1: Informal Resolution

首先，应通过以下方式直接与相关教职工沟通投诉内容或关切事项：

- 直接与负责人沟通，说明投诉的具体内容；或
- 向负责人发送书面材料，说明投诉的具体内容；或
- 委托朋友代为与负责人沟通投诉事宜

多数情况下，通过上述非正式解决方式即可快速处理问题。

若本阶段未能解决投诉问题，可采取以下进一步措施：

- 联系学校辅导员，咨询后续解决方案，或请求辅导员代表学生与负责人沟通；或
- 联系副校长、项目协调员或校长，寻求进一步建议

受理投诉的教职工将进行全面调查，并在 5 个工作日内回复投诉人。若 5 个工作日内未能解决问题，或投诉人对处理结果不满意，投诉将进入第二阶段。

第二阶段：正式解决

Stage 2: Formal Resolution

若尚未提交书面材料，需以书面形式提交正式投诉。投诉首先应提交给副校长（若投诉对象为副校长，则提交给校长）。

学校将对投诉进行全面调查，并作出回应，包括出具书面报告说明已采取的措施。

若投诉人对处理结果不满意，投诉将进入第三阶段。

第三阶段：委员会听证会

Stage 3: Panel Hearing

以书面形式向校长提交投诉材料，校长将安排以下事宜：

- 1.由 BCIS 指定的委员会举行听证会，委员会成员包括校长及两名与投诉内容无直接关联的人员；
- 2.委员会中须有一名成员独立于 BCIS 的管理运营层；
- 3.家长或学生可由他人陪同参加听证会（例如，学生可请求家长陪同）；
- 4.听证会过程将形成书面记录。委员会将出具调查结果与建议，并向投诉人、校长、学校负责人（若涉及）提供调查结果与建议的副本。记录中需详细说明 BCIS 针对该投诉所采取的措施（无论投诉是否成立）。

自您与校长取得联系之日起，第三阶段（即上述 1-4 项事宜）将在 15 个工作日内完成，本阶段为投诉流程的最终阶段。



Follow BCIS



北京乐成国际学校BCIS

北京乐成国际学校

Beijing City International School

Beijing City International School

@BCISonline

Main Campus

T +86 10 8771 7171

No.77 Baizhan Nan Er Road, Chaoyang District, Beijing 100022, PR China

ECC Campus

T +86 10 6770 0766

No.11 Dongbai Street, Chaoyang District, Beijing 100022, PR China

E admissions@bcis.cn

W www.bcis.cn