



# 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……

文行忠信  
Empowering and  
Inspiring through Challenge  
and Compassion

### 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 Xìn

- 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</p> <p><b>Parent or legal guardian and student complaints procedures</b></p>	<p><b>规章第 6 条：内部投诉流程</b></p> <p><b>Rules Article 6: Internal complaints procedure</b></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"> <li>- 处理针对学校或 IB 项目的投诉</li> <li>- 处理学生对学校作出的 IB 项目相关决定提出的申诉请求</li> </ul> <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 Baiziwan 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