

客户投诉程序

1. 定义

您：客户（家长及学生）

我们：赫舍里教育

2. 投诉程序的目的

我们制定此程序的目的是确保任何来自您的投诉都得到尽可能迅速和公正的处理。

3. 非正式探讨

如果您对我们员工提供的服务有任何不满意，请您与总经理赫先生探讨。

如果您对我们推荐的学校有不满意的地方，请与学校的老师或者校长探讨。如果您不愿意单独面对老师或者校长，我们的员工愿意陪同您去跟校方探讨。或者联系总经理赫先生。

如果您不满意寄宿家庭，或者对住宿/伙食不满意，请与寄宿家庭探讨，或者联系总经理赫先生。

如果您不满意我们提供的学生宿舍，对住宿/伙食不满意，与课程辅导老师或者生活辅导老师的合作不愉快，请您直接与他们/她们探讨，或者与总经理赫先生探讨。

我们希望大部分问题能在此阶段得到解决，如果您仍然不满意，请进入以下程序。

4. 投诉陈述

请写下您的投诉陈述，当面、信邮、或者电邮给总经理赫先生。

5. 投诉会议

一旦总经理赫先生知道您的投诉，他将立即调查，并且召集您和第三方会面，探讨解决问题的途径。如果您对会议提出解决方案不满意，您可以要求赫先生重新考虑。我们追求的服务质量目标是百分之百的满意度。我们也承诺所有的投诉在 30 天以内达成初步解决方案。

6. 联系方式

赫先生/总经理；电话：+44(0)7910908888；电邮：heqiang@hesheli-edu.com

地址：Hesheli Education Consulting Ltd., 1 Times Square, High Street, Sutton, Surrey, SM1 1LF, UK

7. 进一步投诉

赫舍里教育是伦敦萨顿保护儿童理事会成员。如果您对投诉会议提出的解决方案不满意，也对总经理的解释不满意，您可以向以下机构进一步投诉。

Multi-Agency Safeguarding Hub (MASH), 1st Floor, Sutton Police Station, 6 Carshalton Road, Sutton, Surrey SM1 4RF; Tel: 020 8649 0418/0419/0420; Out of Hours Tel: 020 8770 5000; E-mail: mash@sutton.gov.uk; mash@sutton.gov.uk.cjism.net

Sutton Local Safeguarding Children Board, London Borough of Sutton, The Grove, High Street, Carshalton, Surrey SM5 3AL; Tel: 020 8770 6572; E-mail: suttonlscb@sutton.gov.uk

政策名称: 客户投诉程序	上次修订: 2020 年 12 月	下次修订: 2025 年 12 月	作者: 赫强/总经理
--------------	-------------------	-------------------	------------