



免責聲明：此文件的中文版本僅供參考。中文版本與英文版本不一致或有異議時，應以英文版本為準。

Disclaimer: The Chinese version of this document is for reference only. If the Chinese version is inconsistent with the English version or there are discrepancies, the English version shall prevail.

申訴解決政策 - 學生

GRIEVANCE RESOLUTION POLICY - STUDENTS

政策文檔所有者	首席營運官 (Chief Operating Officer)
聯絡	coo@actheology.edu.au
政策文件審批人	董事會
負責單位/人員	董事會
初始批准日期	2016 年 10 月 26 日
初始生效日期	2016 年 10 月 26 日
下次安排複檢	2026 年 11 月 13 日
被取代的文件	本地學生申訴解決政策 (Grievance Resolution Policy for Domestic Students) 海外學生申訴解決政策 (Grievance Resolution Policy for Overseas Students)
相關文件	
相關高等教育標準	2.4, 6.2, 6.3
相關國家守則標準	標準 9 和 10
學生生命週期階段	全部

1. 目的

概述管理學生申訴（也稱為“投訴”）的政策和原則。

2. 定義

以下定義適用於本政策：

Student 學生：澳洲神學院的所有學生。他們可能是準學生、註冊學生或以前的學生。

Support person 支持人員可能是，例如，一個朋友，家人，提供支持的同事或牧師。他們是訴訟程序的觀察員，並可能向他們所支持的人提供簡短的一般性建議。他們的職責不是提供法律諮詢，也不是代表他們所支持的人提問、辯護、爭論或回答。



Grievance 申訴：是指學生向附屬學院或澳洲神學院辦公室報告的關注聲明，並且需要根據本政策採取行動或作出回應。申訴也可稱為“投訴”(complaint) 或“爭議”(dispute)。在提出申訴時，學生應概述他們所尋求的行動或回應。

What is *not* a grievance? 什麼不是申訴？：有關行政管理、學術課程和服務的一般反饋和意見是不會被視為申訴，除非是根據本政策而要求採取行動或作出回應。當學生對所做的一個決定表示失望，但沒有明確概述他們所尋求的行動或回應時，這並不構成申訴。

Academic matter 學術事項：是指學術人員對於影響學生的學習評核或進度的作為，不作為，或作決定的事宜。

Non-academic matter 非學術事項：行政或其他事項（例如：與費用、退學、開除、被指控欺凌或騷擾等相關的事項），以及學生可能認為會干擾他們的學習進度或授予學歷資格的其他作為，不作為，或決定。

Natural justice 自然公義：是政府和行政決策事務使用的一個術語，是指在爭議的時候有義務要公平行事 - 也就是說，不帶偏見地行事，並確保各方獲得公平聽證。它也可以稱為“程序公平”(“procedural fairness”)。基本假設是有些法律原則是不言而喻的，或是“自然的”(“natural”)。所有參與解決申訴的工作人員都有義務遵守自然公正(或“程序公正”)的原則。總之，它們包括以下要素：

1. 讓學生獲得公平聽證會的權利。
2. 擁有獨立、公正的決策者的權利。
3. 僅基於相關證據並考慮所有提交材料的最終決定。

3. 範圍

本政策適用於所有澳洲神學院的附屬學院和所有學生。

這項政策的範圍僅限於學生申訴。工作人員的將在其他程式中審議。

4. 政策聲明

4.1 概述

申訴解決政策 - 學生(Grievance Resolution Policy - Students) 確保學生可以通過公平和公正的途徑來處理任何申訴，並且他們可以依照這些途徑而不用擔心會遭受報復。。

澳洲神學院(The Australian College of Theology) 致力於確保對我們高等教育運作方面有任何關注的學生都能隨時獲得公平、公正和有果效的申訴程式。具體來說，這是指：

- 學生可以對澳洲神學院高等教育運作的任何方面提出申訴，包括附屬學院以及其他單位代表它運作的事宜。
- 學生可以這樣做而不用擔心會遭受報復。
- 申訴可以與學術或非學術的事情有關。
- 現設有一個處理和解決申訴的詳盡程序，包括如果這程序未能解決爭議時由獨立的第三方進行的覆核。

如果代表澳洲神學院行事的附屬學院或其他單位不遵守這政策，澳洲神學院的董事會（“the ACT Board ”）將會採取它認為合適的紀律處分行動，最高處罰是澳洲神學院解除它的附屬關係，以及終斷與它的連系。

4.2 支持政策的原則

這政策及其相關程序是基於以下原則：

1. 所有學生都有權利使用英語或他們授課的語言提出申訴。
2. 行動將會馬上進行，並在程序的每一個階段都會有指定回復的最後期限。
3. 該程序將會儘量簡單，而且學生容易獲取。
4. 該程序不會使任何學生或回應者受到傷害或歧視。
5. 對決定和採取的行動會提出理由和解釋。
6. 處理投訴的記錄會保存至少5年，並且會機密處理，相關各方皆可酌情要求查閱。
7. 在第一階段和第二階段的學術申訴中，如果學生在評估或單元中已獲得及格成績，卻尋求提高他們的成績，則可能需要支付費用。有關費用詳情，請參閱 <https://www.actheology.edu.au/fees/>。如果是非學術第三階段上訴，則可能需要付費。對於所有其它類別的申訴，除了與申訴相關的旅費和/或通訊費用外，學生無需支付任何費用。
8. 牽涉在申訴或上訴的所有工作人員皆有義務遵守**自然公義**的原則。
9. 澳洲神學院必須在所有類型的投訴或上訴的內部上訴過程中保持學生的入學注冊。不過，這並不需要澳洲神學院或其學院在整個投訴或上訴過程中繼續提供學習機會。澳洲神學院將根據個別情況來決定是否會在任何上訴過程中繼續提供學習機會。例如：澳洲神學院可能決定不准學生上課，但繼續在課堂環境以外提供完成

學習作業的安排。在進行這裁決時，澳洲神學院將考慮若在學生申訴的過程中拒絕他們的學習機會，那麼如果申訴成功也許會使他們在日後的學習中處於不利地位。

10. 學生可以根據本政策尋求解決申訴，無論所涉及的學院位於何處、學生住在哪裡，以及學生的學習模式如何。
11. 提出申訴的學生可以在程式當中的任何階段撤回申訴。如果申訴被撤回，該事項將被視為已結案。
12. 根據高等教育標準（Higher Education Standard）2.4.5，如果正式上訴得到支持，應立即採取任何必要行動。如果上訴的結果是支持學生的決定，澳洲神學院將立即執行該決定，並採取任何必要的糾正和預防措施，以及通知學生有關的結果。
13. 在任何相關會議上，每一方都可以有一名支持人員陪同和協助。

4.3 學生的權利

本政策不會剝奪任何學生尋求其他法律補救措施的權利，或在發生財務紛爭時根據澳洲消費者保護法例採取行動的權利。

如果學生對澳洲神學院的行為有投訴，他們可以向高等教育質量與標準局(Tertiary Education Quality and Standards Agency) 就澳洲神學院作為教育和課程提供者的註冊資格提出問題。高等教育質量與標準局(TEQSA) 不處理學生具體的學術或非學術的申訴。這些申訴將根據本政策來處理。

如果海外學生對申訴處理方式不滿意，可向海外學生申訴專員(Overseas Student Ombudsman) 提出投訴。如果學生認為澳洲神學院或其附屬學院沒有遵守其申訴解決政策，公平對待學生，海外學生可以聯系海外學生申訴專員。

5. 申訴的階段和管理

5.1 申訴階段和申訴類型概述

報告和解決申訴所遵循的流程包括逐步升級的方法。申訴的管理有三個主要階段，概述如下：

- 第一階段申訴管理，在大多數情況下由附屬學院的工作人員管理
- 第二階段申訴管理，大多數的情況下由澳洲神學院院長管理
- 第三階段申訴管理

申訴按以下方式分類：

- 有關學術事項的申訴：
 - 第一階段上訴一向附屬學院學術院長（Academic Dean）提出

- 第二階段上訴一向澳洲神學院執行長（ACT Dean）提出
- 第三階段上訴一向澳洲神學院學術上訴委員會（Academic Appeals Committee）提出
- 有關非學術事項的申訴：
 - 第一階段上訴 — 向附屬學院院長（principal）或澳洲神學院教務長提出
 - 第二階段上訴 — 向澳洲神學院執行長（ACT Dean）提出
 - 第三階段上訴—外部審查

雖然每個階段都提供了預期的時限，但在複雜的情況下，澳洲神學院可能需要更長的時間來答覆，在這種情況下，學生會被告知新的時限。

該過程在本文檔的末尾也以圖形方式進行了說明。

5.2 學術上的申訴

如果你認為有適當的理由對影響你的學術決定提出異議，你可以通過提交學術申訴申請對該決定進行審查。如果你對申訴管理的結果不滿意，並且認為審查決定在程序上是不公平的，那麼你可以升級申訴。

除了以下例外情況，所有學術投訴都可以從非正式投訴管理（5.2.0）或第一階段投訴管理（5.2.1）開始：

- 如果學生的申訴是有關 12,000 文字或以上的校外評分論文，學生申訴應在第二階段（5.2.2）提交，並要求對所授予的成績進行審查，以及提交一份報告，詳細說明被認為影響所獲分數的問題。
- 如果研究型高等學位（HDR）的考生希望對研究委員會（Research Committee）或人類研究倫理委員會（Human Research Ethics Committee）的決定提出上訴，則應作為第三階段申訴（5.2.3）。

5.2.0 學術申訴：初步非正式申訴管理

在某些情況下，學術申訴可以透過非正式方式處理。這包括對註冊單元的成績、或與學生入學或課程進展關的其他學術問題、所學習課程的安排和學位以及學期內評估分數的投訴。我們鼓勵學生與其附屬學院或澳洲神學院的相關工作人員討論任何疑慮、投訴或申訴（非正式解決），但也可以選擇繞過此步驟並進入正式申訴解決階段。

如果學生希望討論非正式的學術申訴，若是關乎學期內的評估成績，可以非正式的向相關老師提出，若是其它問題，可以向其註冊的附屬學院的教務長或學院院長提出（或海外生可以找海外學生聯絡員，非海外生可以找其所在學院指

派專門負責解決申訴的工作人員) 這必須在該決定, 行動, 或無作為後的 14 個日曆日內完成。工作人員應及時回應學生的問題, 對該決定, 行動或無作為的原因提供完整的解釋, 或對所給予成績的原因提供完整解釋, 並指導學生查看本政策。

5.2.1 學術上的申訴: 第一階段申訴管理

學生的正式申訴從第一階段開始。學生若要遞交第一階段正式申訴, 可以用書面形式提出申訴, 清楚地解釋問題的性質和上訴的理由, 並發送給就讀學院的學術院長。

學生採取的行動

- 以書面提出你的申訴, 清楚地解釋你的關注問題的性質和上訴理由, 並將它發送給學術院長。你必須提供在遞交申訴時所有你能夠獲取與申訴相關的信息。
- 這必須在該決定, 行動或無作為 21 個日曆日內完成, 或在上述非正式申訴討論結果後的 7 個日曆日內完成。
- 一般正式的上訴是基於以下一項或多項理由:
 - 講師沒有在單元或評估細節中提供足夠的信息
 - 評估要求沒有透過單元大綱提出, 或者在提供后以不合理的方式進行了更改
 - 你認為主考人員的判斷不客觀
 - 你認為你在某個單元或評估中獲得不公平的分數
 - 你認為在計算成績時出現了筆誤
 - 你認為由於單元的考試或其他評估的狀況, 使你在某些方面處於不利地位。

注: 如果你對已獲得及格分數的評估或單元提出上訴並尋求提高分數, 則可能需要收取費用。有關費用的詳情, 請參閱 <https://actheology.edu.au/fees/>。

附屬學院學術院長採取的行動

注: 如果附屬學院學術院長參與了最初的決定, 附屬學院院長必須委派另一位具有相關專業知識的人士來覆核這事項。

- 在學生提交申訴後的 7 個日曆日內以書面確認申訴。
- 如果在第一階段的申訴中沒有包含足夠的證據能使附屬學院學術院長決定有利於學生的結果, 附屬學院學術院長可以選擇要求學生提供進一步的信息並寫信給學生, 為學生提供 7 個日曆日提交進一步的證據。如果學生沒有提供進一步的文件來支持他們的要求, 附屬學院學術院長必須根據在最初提交的申訴中所提供的證據來確定結果。

- 嘗試在學生提交申訴後的 21 個日曆天內解決申訴。這可能包括：
 - 安排學生和相關講師一起討論這事項
 - 由同一所學院的另一位講師對有爭議的評核進行評分
 - 如果投訴涉及學期內評估的評分，安排由同一學院的其他講師進行評分
- 以書面告知學生有關你的決定，包括：
 - 列出你的理由
 - 向學生建議，如果他們不同意該決定，他們可能有權根據第二階段上訴將問題升級至澳洲神學院執行長 (Dean of the ACT)
 - 提供此政策副本，並指示該學生閱讀。

5.2.2 學術上的申訴：第二階段申訴管理

如果學生認為第一階段申訴的結果有必要進行後續上訴基於：

- 第一階段的決策者未能遵守澳洲神學院的政策和/或程序，和/或
- 第一階段決策者沒有考慮在第一階段申訴時已獲取的可能對結果產生實質影響的相關信息，和/或
- 學生有進一步的材料要提供給審查人員，這些材料在第一階段提交時學生無法獲得，但如果在第一階段申訴時可以獲得，可能會對結果產生實質影響

他們可以提交第二階段的申訴。這不能只是僅僅地包括重新提交在第一階段已提出的申訴和上訴。相反的，應該是要求審查在第一階段申訴和上訴過程中使用的程序，或考慮在第一階段上訴時可能對結果產生實質影響的進一步材料。

提交第二階段的上訴請求並不會自動獲得批准。當學生要求第二階段上訴時，澳洲神學院院長（或代表）將考慮學生提出第二階段上訴的原因。如果澳洲神學院執行長（或代表）確定學生提交第二階段上訴的理由足以對此事進行審查，澳洲神學院執行長將監督第一階段申訴管理的審查和任何進一步提交的證據。

如果澳洲神學院執行長（或代表）確定第二階段上訴所提供的理由並不符合本政策的要求，那麼澳洲神學院執行長（或代表）將透過結束申訴程序的方式寫信給學生，告知他們這一結果。

學生採取的行動

- 以書面提出你的申訴，清楚解釋你的關注問題的性質和上訴理由，包括如何滿足上述第二階段上訴的要求，並將發送到澳洲神學院執行長，Professor James Dalziel, 的電子郵件地址：ceo@actheology.edu.au 。

- 這必須在收到附屬學院的學術院長有關第一階段上訴的書面通知後的 21 個日曆天內完成，或者如果學生聲稱最初的決策者沒有遵守澳洲神學院的政策和/或程序，則必須在提交最初的正式申訴後的三個月內完成。

注： 如果您在評估或單元中已獲得及格分數，並且正在尋求提高分數，則可能會收取上訴費用。有關費用的詳情，請參閱 <https://actheology.edu.au/fees/>。

澳洲神學院執行長採取的行動

注： 如果澳洲神學院執行長參與了造成爭端的最初決定，澳洲神學院董事會主席必須委派另一位適當職級以及具有適當專業知識的人士來覆核這事項。澳洲神學院執行長可以選擇任命一位具有相關專業知識的代表來代表澳洲神學院執行長管理第二階段的審核。

- 考慮學生提出第二階段上訴的理由。確定學生提交第二階段上訴的理由是否足以對此事項進行審查。
- 如果認為不足以繼續對此事項進行審查，則應在學生提交申訴後的 7 個日曆日內通知學生，並說明原因。
- 如果有理由對此事項進行審查，應該在學生提交申訴後的 21 個日曆天內以書面確認申訴。
- 設法在學生提交申訴後 21 個日曆日內解決申訴。
- 如果該申訴是與學期內的作業評核分數有關，考慮由另一位不同學院的講師為該作業重新評核分數。
- 以書面告知學生有關你的決定，包括：
 - 列出你的原因
 - 如果學生不同意這決定，並認為申訴解決程序沒有得到適當的遵循，建議他們有權升級至第三階段上訴將問題提交給澳洲神學院學術上訴委員會。
 - 提供此政策副本，並指示該學生閱讀。
- 如果學生的申訴是有關12,000 文字或以上的校外評分論文，澳洲神學院執行長可以選擇將沒有評分的論文發送給另一位考官作“盲評分”；或者可以選擇將已評分的項目以及學生的上訴和導師關於被認為影響所獲分數的問題的詳盡報告發給另外考官；又或者可以選擇為有關學生的上訴採取其他的行動。
- 澳洲神學院執行長（ACT Dean）也可能向該學生的學院傳達申訴的存在、申訴的結果，以及申訴引起的任何可能支持該附屬學院改善學術質量和遵守澳洲神學院政策的事項。

5.2.3 學術上的申訴：第三階段申訴管理

如果學生認為第二階段上訴的結果可以在以下基礎上繼續上訴：

第二階段的決策者未能遵循澳洲神學院的政策和/或程序，和/或

- 第二階段的決策者沒有考慮在第一階段上訴時所提供的相關信息，或者在第二階段上訴中所提供的進一步信息，這些信息是學生在第一階段提交時未能獲得，卻可能對結果產生實質影響的。

他們可提交第三階段申訴。這不能只是重新提出在第二階段所提出的申訴和上訴。相反的，它應該要求審查在第二階段申訴和上訴過程中使用的程序。

學生採取的行動

- 以書面提出你的申訴，清楚地解釋關注問題的性質及上訴的理由，包括它如何滿足上述第三階段上訴的要求，並將其發送到澳洲神學院教務長的郵箱地址 registrar@actheology.edu.au。此事項將由澳洲神學院學術上訴委員會 (Academic Appeals Committee) 審議。
- 這必須在澳洲神學院執行長發出有關第一階段上訴的書面通知後的 21 個日曆日內完成，或者如果學生聲稱第二階段的決策者未能遵循澳洲神學院的政策和/或程序，則必須在提交第二階段申訴的三個月內完成。

注：提交第三階段學術上訴不收取任何費用。

澳洲神學院教務長根據向澳洲神學院學術上訴委員會 (Academic Appeals Committee) 提出的上訴所採取的行動

- 在學生提交申訴後的 7 個日曆日內，以書面確認正式申訴。
- 嘗試在學生提交申訴後的 21 個日曆天內解決申訴。
- 以書面形式告知學生委員會的決定，包括：
 - 說明他們的理由
 - 通知學生該決定是澳洲神學院申訴解決流程中內部審查的最終點，並建議如果內部程序未能解決申訴，可以由適當的獨立第三方進行審查，如果學生認為問題沒有得到解決，應該參考第三階段的非學術申訴 (Stage 3 non-academic grievance)
 - 提供此政策副本。
- 澳洲神學院教務長 (The Registrar) 也可能向該學生的學院傳達申訴的存在、申訴的結果，以及申訴引起的任何可能支持該附屬學院改善學術質量和遵守澳洲神學院政策的事項。

5.3 非學術事項的申訴

在本政策中，“非學術事項”是指各種行政事項或其他與費用、退學、開除、指控欺凌等其它事項，以及學生可能認為會幹擾他們學習進度或授予學歷資格的其他嚴重作為，不作為，或決定。

學生可以提出申訴而不必擔心遭到報復，如果學生認為上訴程序沒有適當遵循，則可以由獨立的第三方進行審查。學生將從第一階段開始。

有關性侵犯或性騷擾（SASH）的事項將根據澳洲神學院的反性侵犯和性騷擾政策和程序（Sexual Assault and Sexual Harassment Policy and Procedure）來處理。對根據性反侵犯和性騷擾政策和程序所進行的調查結果或決定，並在申訴解決政策-學生下所提出的任何上訴將只會進程序審查而已，也就是說，在根據申訴解決政策-學生對性侵犯或性騷擾事件所提出的上訴，已經調查過的性侵犯或性騷擾事件的實質將不會重新進行調查。

5.3.1 非學術上的申訴：第一階段申訴管理

學生的正式申訴從第一階段開始。學生可以提出正式的第一階段上訴，以書面提出申訴，並清楚解釋問題的性質及其上訴的理由。

如果申訴與學生現在或曾經就讀的學院有關，則應將第一階段的申訴提交給附屬學院院長。如果申訴涉及澳洲神學院的政策或法規，第一階段申訴應該提交給澳洲神學院教務長（ACT Registrar - registrar@actheology.edu.au）。

學生採取的行動

- 以書面形式提出你的申訴，並清楚解釋你所關注的問題的性質和上訴理由。如果申訴與你現在或曾經就讀的學院有關，則將將它發送給你的學院院長；如果申訴是有關澳洲神學院政策或法規，就將申訴發送給澳洲神學院教務長（ACT Registrar - registrar@actheology.edu.au）。您必須在提交申訴時提供當時能獲取的所有與申訴相關的信息。
- 你必須在該決定、作為或不作為的 21 天內進行這步驟。

注：提交第一階段非學術上訴不收取任何費用。

附屬學院院長採取的行動

注：果附屬學院院長參與了最初的決定，附屬學院院長必須任命另一位具有相關專業知識的人來審查此事。

- 在學生提交申訴後的 7 個日曆日內以書面確認申訴。

- 如果在第一階段上訴裡沒有包含足夠的證據讓附屬學院院長能夠決定一個有利於學生的結果，附屬學院院長可以選擇邀請學生提供進一步的信息，並寫信給學生為學生提供7個日曆日的時間提交進一步證據。如果學生沒有提供進一步的文件來支持他們的要求，附屬學院院長必須根據最初提交的上訴中所提供的證據來決定結果。
- 盡量在學生提交申訴後的 21 個日曆日內解決申訴。
- 以書面形式告知學生你的決定，包括：
 - 列出你的理由
 - 如果學生對上訴結果不滿意，建議他們可能有權根據第二階段上訴向澳洲神學院執行長提出申訴
 - 提供本政策的副本並指示學生閱讀。

澳洲神學院教務長採取的行動

注：如果澳洲神學院教務參與了最初的決定，澳洲神學院執行長必須委派另一位具有適當專業知識的人員來審查這事項。

- 在學生提交申訴後的 7 個日曆日內以書面形式確認申訴。
- 如果在第一階段上訴裡沒有包含足夠的證據讓澳洲神學院教務長決定一個有利於學生的結果，澳洲神學院教務長可以選擇邀請學生提供進一步的信息，並寫信給學生為學生提供7個日曆日的時間提交進一步證據。如果學生沒有提供進一步的文件來支持他們的要求，澳洲神學院教務長必須根據最初提交的上訴中所提供的證據來決定結果。
- 盡量在學生提交申訴後 21 個日曆日內解決申訴。
- 以書面形式告知學生你的決定，包括：
 - 列出你的理由
 - 如果學生對上訴結果不滿意，建議他們可能有權根據第二階段上訴向澳洲神學院執行長提出申訴
 - 提供本政策的副本，並指示學生閱讀。

5.3.2 非學術申訴：第二階段申訴管理

如果學生認為第一階段上訴的結果可以依據以下理由進行後續上訴：

- 第一階段的決策者未能遵循澳洲神學院的政策和/或程序，和/或
- 第一階段的決策者在第一階段上訴時沒有考慮可能對結果產生實質影響所提供的相關信息，和/或

- 學生有進一步的材料要提供給審查人員，這些材料在第一階段提交時學生無法獲得，但如果在第一階段上訴時可以獲得，可能會對結果產生實質影響

他們可以提交第二階段申訴。這不能仅仅是包括重新提交在第一階段提出的申訴和上訴。相反的，它應該是要要求審查申訴和上訴程序第一階段中使用的程序，或考慮在第一階段上訴時可能對結果產生實質影響的進一步材料。

提交第二階段上訴請求不會自動獲得批准。當學生要求第二階段上訴時，澳洲神學院執行長(或代表)將考慮學生提供的第二階段上訴理由。如果澳洲神學院執行長(或代表)確定學生提交第二階段申訴的理由足以對此事進行審查，澳洲神學院執行長將監督對第一階段申訴管理的審查和任何進一步提交的證據。

學生採取的行動

- 以書面形式提出你的申訴，清楚地解釋你關注的問題的性質及上訴的理由，包括如何滿足上述第二階段上訴的要求，並將申訴發送給澳洲神學院執行長，Professor James Dalziel, ceo@actheology.edu.au。
- 這必須在收到附屬學院院長或澳洲神學院教務長有關第一階段非學術上訴的書面通知後的 21 個日曆天內完成，或者如果學生聲稱第一階段的初始決策者未能遵守澳洲神學院的政策和/或程序，則必須在提交初始正式申訴後的三個月內完成。

注：提交第二階段非學術上訴不收取任何費用。

澳洲神學院執行長採取的行動

注：如果澳洲神學院執行長參與了最初的決定，那麼澳洲神學院董事會主席必須任命另一位具有相關專業知識的人來審查此事。澳洲神學院執行長可以選擇指定一位具有相關專業知識的代表，代表澳洲神學院執行長管理第二階段的審查。

- 考慮學生提出第二階段上訴的原因。確定學生提交第二階段上訴的理由是否足以對此事進行審查
- 如果認為不足以繼續對此事進行審查，應在學生提交申訴後的 7 個日曆日內通知該學生，並說明原因。
- 如果有理由繼續審查此事，應在學生提交申訴後 7 個日曆日內以書面形式確認申訴。
- 盡量在學生提交申訴後 21 個日曆日內解決申訴。
- 以書面形式告知學生你的決定，包括：
 - 列出你的理由
 - 建議學生，如果他們不同意決定，並且認為申訴解決程序沒有得到適當的遵循，他們可能有權在第三階段上訴中升級問題
 - 提供本政策的副本，並指示學生閱讀。

- 澳洲神學院執行長也可能向該學生的學院傳達申訴的存在、申訴的結果，以及申訴引起的任何事項，並支持該附屬學院改善學術品質和遵守澳洲神學院政策。

5.3.3 非學術申訴：第三階段申訴管理

如果學生認為第二階段非學術上訴或第三階段學術上訴的結果可以依據以下理由進行後續上訴：

- 先前的決策者未能遵循澳洲神學院的政策和/或程序，和/或
- 前任決策者未能考慮第一階段上訴時可用的相關信息或第二階段上訴中提供的進一步信息，而學生在第一階段提交時無法獲得這些信息，這可能會對結果產生實質影響

他們可以提交第三階段非學術申訴上訴。這不能僅僅是重新提出在第二階段提出的申訴和上訴。相反的，它應該是要求審查申訴和上訴程序第二階段中使用的程序。

對於第三階段的非學術投訴，澳洲神學院在與澳大利亞獨立高等教育(IHEA)協商的情況下參與外部投訴審查程序，確保在內部程序無法解決投訴的情況下，由適當的獨立第三方進行審查。

學生採取的行動

- 以書面形式提出你的申訴，清楚地解釋你關注的問題的性質及上訴的理由，包括如何滿足上述第三階段上訴的要求，並將申訴發送到澳洲神學院的執行長的郵箱地址：ceo@actheology.edu.au，他將協調由外部審查人員審查的事項。
- 這必須在收到澳洲神學院執行長關於第二階段非學術申訴的書面通知後的 21 個日曆日內完成，如果學生聲稱第二階段決策者未能遵守澳洲神學院的政策和/或程序，則必須在提交第二階段的非學術申訴後的三個月內完成。如果與學術申訴的管理有關，則必須在第三階段學術申訴結果書面通知後的 21 個日曆日內完成，或者如果學生聲稱第三階段決策者未能遵守澳洲神學院的政策和/或程序，則在提交第三階段學術申訴后三個月內完成。

注： 提交第三階段非學術性上訴可能會收取費用。第三階段非學術上訴的費用將由澳洲神學院執行長根據上訴的性質和所使用的審查程序確定，但費用將是最低的，並根據外部申訴解決機構指定的學生費用部分。在未告知費用和收到學生書面同意上訴的情況下，不會向上訴人收取任何費用。拒絕支付相關費用將導致申訴程序結束。

澳洲神學院執行長採取的行動

- 在學生提交申訴後的 7 個日曆日內，以書面形式確認正式申訴。

- 參與外部申訴審查流程，任命一名具有相關專業知識的澳洲神學院外部人員審查申訴流程，並向澳洲神學院執行長提出書面解決方案。
- 根據外部審查程序，盡量在學生提交申訴後的 21 個日曆日內解決申訴。
- 考慮外部審查人員的建議，並將調查結果提交給澳洲神學院董事會主席。
- 澳洲神學院董事會主席將決定第三階段學生申訴的結果。
- 以書面形式告知學生第三階段上訴的結果，包括：
 - 外部評審員的調查結果摘要
 - 列出第三階段上訴結果的原因
 - 告知學生該決定是澳洲神學院申訴解決程序的最終審查點
 - 提供本政策的副本。

澳洲神學院執行長也可能向該學生的學院傳達申訴的存在、申訴的結果，以及申訴引起的任何事項，並支持該附屬學院改善學術質量和遵守澳洲神學院政策。

6. 相關文件和立法

2018年高等教育標準框架（門檻標準）（Higher Education Standards Framework (Threshold Standards) 2018），第 2.4, 6.2, 6.3 節。

2011 高等教育質量與標準局法案（TEQSA Act 2011），第26節（通過附屬學院提供的課程必須始終符合門檻標準）

2000 海外學生教育服務法案（Educational Services to Overseas Students Act (2000)）

2018 海外學生教育註冊提供者國家行為準則（National Code of Practice for Registration Authorities’ Providers of Education to Overseas Students, 2018）

7. 參考資料

Appeals Policy（上訴政策），University of Divinity

Complaints Policy（投訴政策），University of Divinity

Appeal Policy (Academic)（上訴政策（學術）），Avondale University

Appeal Procedure (Academic)（上訴程序（學術）），Avondale University

Complaint Resolution Policy & Procedure（投訴解決政策和程序），Avondale University

8. 版本历史

版本	批准	批准日期	生效日期	已作更改
1	董事會	2016年10月	2021 年 8 月	政策初步審批，整合先前的海外和本地學生爭議解決政策 (Dispute Resolution Policies for Overseas and Domestic)
2	董事會	2021 年 8 月	2021 年 8 月	定期審查和較小的更新
3	董事會	2023 年 11 月	2023 年 11 月	定期審查、更新，包括格式和編輯更新；更新申訴提交和回應的時間以確保一致性；澄清審查階段的升級；整合相同申訴類型和階段；澄清申訴的定義；參考反性侵犯和性騷擾政策 (Sexual Assault and Sexual Harassment Policy)
4	董事會主席及澳洲神學院執行長	2023 年 11 月	2023 年 11 月	較小的更新，提供學術申訴的外部審查程序的清晰度
5	董事會	2024 年 2 月	2024 年 2 月	較小的更新，為學生提供學術上訴的清晰度

由於澳洲神學院會定期審查其政策，因此本電子文件的任何硬體副本可能不是最新的。最新的版本可以在 <https://www.actheology.edu.au/documents> 網站上找到。

申訴解決階段摘要

