

*免责声明：此文件的中文版本仅供参考。中文版本与英文版本不一致或有异议时，应以英文版本为准。
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.*

申诉解决政策 - 学生

GRIEVANCE RESOLUTION POLICY - STUDENTS

政策文档所有者	首席营运官 (Chief Operating Officer)
联络	coo@actheology.edu.au
政策文件审批人	董事会
负责单位/人员	董事会
初始批准日期	2016 年 10 月 26 日
初始生效日期	2016 年 10 月 26 日
下次安排复检	2026 年 11 月 13 日
被取代的文件	本地学生申诉解决政策 (Grievance Resolution Policy for Domestic Students) 海外学生申诉解决政策 (Grievance Resolution Policy for Overseas Students)
相关文件	
相关高等教育标准	2.4, 6.2, 6.3
相关国家守则标准	标准 9 和 10
学生生命周期阶段	全部

1. 目的

概述管理学生申诉（也称为“投诉”）的政策和原则。

2. 定义

以下定义适用于本政策：

Student 学生：澳洲神学院的所有学生。他们可能是准学生、注册学生或以前的学生。

Support person 支持人员可能是，例如，一个朋友，家人，提供支持的同事或牧师。他们是诉讼程序的观察员，并可能会向他们所支持的人提供简短的一般性建议。他们的职责不是提供法律咨询，也不是代表他们所支持的人提问、辩护、争论或回答。



Grievance 申诉：是指学生向附属学院或澳洲神学院办公室报告的关注声明，并且需要根据本政策采取行动或回应。申诉也可称为“投诉”（complaint）或“争议”（dispute）。在提出申诉时，学生应概述他们所寻求的行动或回应。

What is *not* a grievance? 什么不是申诉？：有关行政管理、学术课程和服务的一般反馈和意见是不会被视为申诉，除非是根据本政策而要求采取行动或作出回应。当学生对所做的一个决定表示失望，但没有明确概述他们所寻求的行动或回应时，这并不构成申诉。

Academic matter 学术事项：是指学术人员对于影响学生的学习评核或进度的作为，不作为，或作决定的事宜。

Non-academic matter 非学术事项：行政或其他事项（例如：与费用、退学、开除、被指控欺凌或骚扰等相关的事项），以及学生可能认为会干扰他们的学习进度或授予学历资格的其他作为，不作为，或决定。

Natural justice 自然正义：是政府和行政决策事务使用的一个术语，是指在争议的时候有义务要公平行事 - 也就是说，不带偏见地行事，并确保各方获得公平听证。它也可以称为“程序公平”（“procedural fairness”）。基本假设是有些法律原则是不言而喻的，或是“自然的”（“natural”）。所有参与解决申诉的工作人员都有义务遵守自然公正（或“程序公正”）的原则。总之，它们包括以下要素：

1. 让学生获得公平听证会的权利。
2. 拥有独立、公正的决策者的权利。
3. 仅基于相关证据并考虑所有提交材料的最终决定。

3. 范围

本政策适用于所有澳洲神学院的附属学院和所有学生。

这项政策的范围仅限于学生申诉。工作人员的将在其他程序中审议。

4. 政策声明

4.1 概述

申诉解决政策 - 学生（Grievance Resolution Policy - Students）确保学生可以通过公平和公正的途径来处理任何申诉，并且他们可以依照这些途径而不用担心会遭受报复。

澳洲神学院（The Australian College of Theology）致力于确保对我们高等教育运作方面有任何关注的学生都能随时获得公平、公正和有果效的申诉程序。具体来说，这是指：

- 学生可以对澳洲神学院高等教育运作的任何方面提出申诉，包括附属学院以及其他单位代表它运作的事宜。
- 学生可以这样做而不用担心会遭受报复。
- 申诉可以与学术或非学术的事情有关。
- 现设有一个处理和解决申诉的详尽程序，包括如果这程序未能解决争议时由独立的第三方进行的覆核。

如果代表澳洲神学院行事的附属学院或其他单位不遵守这政策，澳洲神学院的董事会（“the ACT Board”）将会采取它认为合适的纪律处分行动，最高处罚是澳洲神学院解除它的附属关系，以及终断与它的连系。

4.2 支持政策的原则

这政策及其相关程序是基于以下原则：

1. 所有学生都有权利使用英语或他们授课的语言提出申诉。
2. 行动将会马上进行，并在程序的每一个阶段都会有指定回复的最后期限。
3. 该程序将会尽量简单，而且学生容易获取。
4. 该程序不会使任何学生或回应者受到伤害或歧视。
5. 对决定和采取的行动会提出理由和解释。
6. 处理投诉的记录会保存至少 5 年，并且会机密处理，相关各方皆可酌情要求查阅。
7. 在第一阶段和第二阶段的学术申诉中，如果学生在评估或单元中已获得及格成绩，却寻求提高他们的成绩，则可能需要支付费用。有关费用详情，请参阅 <https://www.actheology.edu.au/fees/>。如果是非学术第三阶段上诉，则可能需要付费。對於所有其它類別的申訴，除了与申诉相关的旅费和/或通讯费用外，学生无需支付任何费用。
8. 牵涉在申诉或上诉的所有工作人员皆有义务遵守**自然公义**的原则。
9. 澳洲神学院必须在所有类型的投诉或上诉的内部上诉过程中保持学生的入学注册。不过，这并不需要澳洲神学院或其学院在整个投诉或上诉过程中继续提供学习机会。澳洲神学院将根据个别情况来决定是否会在任何上诉过程中继续提供学习机会。例如：澳洲神学院可能决定不准学生上课，但继续在课堂环境以外提供完成学

习作业的安排。在进行这裁决时，澳洲神学院将考虑若在学生申诉的过程中拒绝他们的学习机会，那么如果申诉成功也许会使他们在日后的学习中处于不利地位。

10. 学生可以根据本政策寻求解决申诉，无论所涉及的学院位于何处、学生住在哪里，以及学生的学习模式如何。
11. 提出申诉的学生可以在程序当中的任何阶段撤回申诉。如果申诉被撤回，该事项将被视为已结案。
12. 根据高等教育标准（Higher Education Standard） 2.4.5，如果正式上诉得到支持，应立即采取任何必要行动。如果上诉的结果是支持学生的决定，澳洲神学院将立即执行该决定，并采取任何必要的纠正和预防措施，以及通知学生有关的结果。
13. 在任何相关会议上，每一方都可以有一名支持人员陪同和协助。

4.3 学生的权利

本政策不会剥夺任何学生寻求其他法律补救措施的权利，或在发生财务纠纷时根据澳洲消费者保护法例采取行动的权利。

如果学生对澳洲神学院的行为有投诉，他们可以向高等教育质量与标准局(Tertiary Education Quality and Standards Agency) 就澳洲神学院作为教育和课程提供者的注册资格提出问题。高等教育质量与标准局（TEQSA）不处理学生具体的学术或非学术的申诉。这些申诉将根据本政策来处理。

如果海外学生对申诉处理方式不满意，可向海外学生申诉专员(Overseas Student Ombudsman) 提出投诉。如果学生认为澳洲神学院或其附属学院没有遵守其申诉解决政策，公平对待学生，海外学生可以联系海外学生申诉专员。

5. 申诉的阶段和管理

5.1 申诉阶段和申诉类型概述

报告和解决申诉所遵循的流程包括逐步升级的方法。申诉的管理有三个主要阶段，概述如下：

- 第一阶段申诉管理，在大多数情况下由附属学院的工作人员管理
- 第二阶段申诉管理，大多数的情况下由澳洲神学院执行长管理
- 第三阶段申诉管理

申诉按以下方式分类：

- 有关学术事项的申诉：
 - 第一阶段上诉 — 向附属学院学术院长（Academic Dean）提出
 - 第二阶段上诉 — 向澳洲神学院执行长（ACT Dean）提出

- 第三阶段上诉 — 向澳洲神学院学术上诉委员会 (Academic Appeals Committee) 提出
- 有关非学术事项的申诉：
 - 第一阶段上诉 — 向附属学院院长 (principal) 或澳洲神学院教务长提出
 - 第二阶段上诉 — 向澳洲神学院执行长 (ACT Dean) 提出
 - 第三阶段上诉 — 外部审查

虽然每个阶段都提供了预期的时限，但在复杂的情况下，澳洲神学院可能需要更长的时间来答复，在这种情况下，学生会被告知新的时限。

该过程在本文档的末尾也以图形方式进行了说明。

5.2 学术上的申诉

如果你认为有适当的理由对影响你的学术决定提出异议，你可以通过提交学术申诉申请对该决定进行审查。如果你对申诉管理的结果不满意，并且认为审查决定在程序上是不公平的，那么你可以升级申诉。

除了以下例外情况，所有学术投诉都可以从非正式投诉管理 (5.2.0) 或第一阶段投诉管理 (5.2.1) 开始：

- 如果学生的申诉是有关 12,000 文字或以上的校外评分论文，学生申诉应在第二阶段 (5.2.2) 提交，并要求对所授予的成绩进行审查，以及提交一份报告，详细说明被认为影响所获分数的问题。
- 如果研究型高等学位 (HDR) 的考生希望对研究委员会 (Research Committee) 或人类研究伦理委员会 (Human Research Ethics Committee) 的决定提出上诉，则应作为第三阶段申诉 (5.2.3)。

5.2.0 学术申诉：初步非正式申诉管理

在有些情况下，学术申诉可以通过非正式方式处理。这包括对注册单元的成绩、或与学生入学或课程进展关的其他学术问题、所学习课程的安排和学位以及学期内评估分数的投诉。我们鼓励学生与其附属学院或澳洲神学院的相关工作人员讨论任何疑虑、投诉或申诉（非正式解决），但也可以选择绕过此步骤并进入正式申诉解决阶段。

如果学生希望讨论非正式的学术申诉，若是关乎学期内的评估成绩，可以非正式的向相关老师提出，若是其它问题，可以向其注册的附属学院的教务长或学院院长提出（或海外生可以找海外学生联络员，非海外生可以找其所在学院指

派专门负责解决申诉的工作人员) 这必须在该决定, 行动, 或无作为后的 14 个日历日内完成。工作人员应及时回应学生的问题, 对该决定, 行动或无作为的原因提供完整的解释, 或对所给予成绩的原因提供完整解释, 并指导学生查看本政策。

5.2.1 学术上的申诉: 第一阶段申诉管理

学生的正式申诉从第一阶段开始。学生若要递交第一阶段正式申诉, 可以用书面形式提出申诉, 清楚地解释问题的性质和上诉的理由, 并发送给就读学院的学术院长。

学生采取的行动

- 以书面形式提出你的申诉, 清楚解释你的关注问题的性质和上诉理由, 并将它发送给学术院长。你必须提供在递交申诉时所有你能够获取与申诉相关的信息。
- 这必须在该决定, 行动或无作为 21 个日历日内完成, 或在上述非正式申诉讨论结果后的 7 个日历日内完成。
- 一般的正式上诉是基于以下一项或多项理由:
 - 讲师没有在单元或评估细节中提供足够的信息
 - 评估要求没有通过单元大纲提出, 或者在提供后以不合理的方式进行了更改
 - 你认为主考人员的判断不客观
 - 你认为你在某个单元或评估中获得不公平的分数
 - 你认为在计算成绩时出现了笔误
 - 你认为由于单元的考试或其他评估的状况, 使你在某些方面处于不利地位。

注: 如果你对已获得及格分数的评估或单元提出上诉并寻求提高分数, 则可能需要收取费用。有关费用的详情, 请参阅 <https://actheology.edu.au/fees/>。

附属学院学术院长采取的行动

注: 如果附属学院学术院长参与了最初的决定, 附属学院院长必须委派另一位具有相关专业知识的的人士来覆核这事项。

- 在学生提交申诉后的 7 个日历日内以书面形式确认申诉。
- 如果在第一阶段的申诉中没有包含足够的证据能使附属学院学术院长决定有利于学生的结果, 附属学院学术院长可以选择要求学生提供进一步的信息并写信给学生, 为学生提供 7 个日历日提交进一步的证据。如果学生没有提供进一步的文件来支持他们的要求, 附属学院学术院长必须根据在最初提交的申诉中所提供的证据来确定结果。

- 尝试在学生提交申诉后的 21 个日历天内解决申诉。这可能包括：
 - 安排学生和相关讲师一起讨论这事项
 - 由同一所学院的另一位讲师对有争议的评核进行评分
 - 如果投诉涉及学期内评估的评分，安排由同一学院的其他讲师进行评分
- 以书面形式告知学生有关你的决定，包括：
 - 列出你的理由
 - 向学生建议，如果他们不同意该决定，他们可能有权根据第二阶段上诉将问题升级至澳洲神学院执行长(Dean of the ACT)
 - 提供此政策副本，并指示该学生阅读。

5.2.2 学术上的申诉：第二阶段申诉管理

如果学生认为第一阶段申诉的结果有必要进行后续上诉基于：

- 第一阶段的决策者未能遵守澳洲神学院的政策和/或程序，和/或
- 第一阶段决策者没有考虑在第一阶段申诉时已获取的可能对结果产生实质影响的相关信息，和/或
- 学生有进一步的材料要提供给审查人员，这些材料在第一阶段提交时学生无法获得，但如果在第一阶段申诉时可以获得，可能会对结果产生实质影响

他们可以提交第二阶段的申诉。这不能只是仅仅地包括重新提交在第一阶段已提出的申诉和上诉。相反的，应该是要求审查在第一阶段申诉和上诉过程中使用的程序，或考虑在第一阶段上诉时可能对结果产生实质影响的进一步材料。

提交第二阶段的上诉请求并不会自动获得批准。当学生要求第二阶段上诉时，澳洲神学院执行长（或代表）将考虑学生提出第二阶段上诉的原因。如果澳洲神学院执行长（或代表）确定学生提交第二阶段上诉的理由足以对此事进行审查，澳洲神学院执行长将监督对第一阶段申诉管理的审查和任何进一步提交的证据。

如果澳洲神学院执行长(或代表)确定第二阶段上诉所提供的理由并不符合本政策的要求，那么澳洲神学院执行长(或代表)将通过结束申诉程序的方式写信给学生，告知他们这一个结果。

学生采取的行动

- 以书面形式提出你的申诉，清楚解释你的关注问题的性质和上诉理由，包括如何满足上述第二阶段上诉的要求，并将发送到澳洲神学院执行长，Professor James Dalziel，的电子邮件地址：ceo@actheology.edu.au。

- 这必须在收到附属学院的学术院长有关第一阶段上诉的书面通知后的 21 个日历天内完成，或者如果学生声称最初的决策者没有遵守澳洲神学院的政策和/或程序，则必须在提交最初的正式申诉后的三个月内完成。

注： 如果您在评估或单元中已获得及格分数，并且正在寻求提高分数，则可能会收取上诉费用。有关费用的详情，请参阅 <https://www.actheology.edu.au/fees/>。

澳洲神学院执行长采取的行动

注： 如果澳洲神学院执行长参与了造成争端的最初决定，澳洲神学院董事会主席必须委派另一位适当职级以及具有适当专业知识的人士来覆核这事项。澳洲神学院执行长可以选择任命一名具有相关专业知识的代表来代表澳洲神学院执行长管理第二阶段的审核。

- 考虑学生提出第二阶段上诉的理由。确定学生提交第二阶段上诉的理由是否足以对此事项进行审查。
- 如果认为不足以继续对此事项进行审查，则应在学生提交申诉后的 7 个日历日内通知学生，并说明原因。
- 如果有理由对此事项进行审查，应该在学生提交申诉后的 21 个日历天内以书面形式确认申诉。
- 设法在学生提交申诉后 21 个日历日内解决申诉。
- 如果该申诉是与学期内的作业评核分数有关，考虑由另一位不同学院的讲师为该作业重新评核分数。
- 以书面形式告知学生有关你的决定，包括：
 - 列出你的原因
 - 如果学生不同意这决定，并认为申诉解决程序没有得到适当的遵循，建议他们有权升级至第三阶段上诉将问题提交给澳洲神学院学术上诉委员会。
 - 提供此政策副本，并指示该学生阅读。
- 如果学生的申诉是有关 12,000 文字或以上的校外评分论文，澳洲神学院执行长可以选择将没有评分的论文发送给另一位考官作“盲评分”；或者可以选择将已评分的项目以及学生的上诉和导师关于被认为影响所获分数的问题的详尽报告发给另外考官；又或者可以选择为有关学生的上诉采取其他的行动。
- 澳洲神学院执行长（ACT Dean）也可能向该学生的学院传达申诉的存在、申诉的结果，以及申诉引起的任何可能支持该附属学院改善学术质量和遵守澳洲神学院政策的事项。

5.2.3 学术上的申诉：第三阶段申诉管理

如果学生认为第二阶段上诉的结果可以在以下基础上继续上诉：

- 第二阶段的决策者未能遵循澳洲神学院的政策和/或程序，和/或
- 第二阶段的决策者没有考虑在第一阶段上诉时所提供的的相关信息，或者在第二阶段上诉中所提供的进一步信息，这些信息是学生在第一阶段提交时未能获得，却可能对结果产生实质影响的。

他们可提交第三阶段申诉。这不能仅仅是重新提出在第二阶段所提出的申诉和上诉。相反的，它应该要求审查在第二阶段申诉和上诉过程中使用的程序。

学生采取的行动

- 以书面形式提出你的申诉，清楚地解释关注问题的性质及上诉的理由，包括它如何满足上述第三阶段上诉的要求，并将其发送到澳洲神学院教务长的邮箱地址 registrar@actheology.edu.au。此事项将由澳洲神学院学术上诉委员会 (Academic Appeals Committee) 审议。
- 这必须在澳洲神学院执行长发出有关第一阶段上诉的书面通知后的 21 个日历日内完成，或者如果学生声称第二阶段的决策者未能遵循澳洲神学院的政策和/或程序，则必须在提交第二阶段申诉的三个月内完成。

注：提交第三阶段学术上诉不收取任何费用。

澳洲神学院教务长根据向澳洲神学院学术上诉委员会 (Academic Appeals Committee) 提出的上诉所采取的行动

- 在学生提交申诉后的 7 个日历日内，以书面形式确认正式申诉。
- 尝试在学生提交申诉后的 21 个日历天内解决申诉。
- 以书面形式告知学生委员会的决定，包括：
 - 说明他们的理由
 - 通知学生该决定是澳洲神学院申诉解决流程中内部审查的最终点，并建议如果内部程序未能解决申诉，可以由适当的独立第三方进行审查，如果学生认为问题没有得到解决，应该参考第三阶段的非学术申诉 (Stage 3 non-academic grievance)
 - 提供此政策副本。
- 澳洲神学院教务长 (The Registrar) 也可能向该学生的学院传达申诉的存在、申诉的结果，以及申诉引起的任何可能支持该附属学院改善学术质量和遵守澳洲神学院政策的事项。

5.3 非学术事项的申诉

在本政策中，“非学术事项”是指各种行政事项或其他与费用、退学、开除、指控欺凌等其它事项，以及学生可能认为会干扰他们学习进度或授予学历资格的其他严重作为，不作为，或决定。

学生可以提出申诉而不必担心遭到报复，如果学生认为上诉程序没有得到适当遵循，则可以由独立的第三方进行审查。学生将从第一阶段开始。

有关性侵犯或性骚扰（SASH）的事项将根据澳洲神学院的反性侵犯和性骚扰政策和程序（Sexual Assault and Sexual Harassment Policy and Procedure）来处理。对根据性反侵犯和性骚扰政策和程序所进行的调查结果或决定，并在申诉解决政策-学生下所提出的任何上诉将只会进行程序审查而已，也就是说，在根据申诉解决政策-学生对性侵犯或性骚扰事件所提出的上诉，已经调查过的性侵犯或性骚扰事件的实质将不会重新进行调查。

5.3.1 非学术上的申诉：第一阶段申诉管理

学生的正式申诉从第一阶段开始。学生可以提出正式的第一阶段上诉，以书面形式提出申诉，并清楚解释问题的性质及其上诉的理由。

如果申诉与学生现在或曾经就读的学院有关，则应将第一阶段的申诉提交给附属学院院长。如果申诉涉及澳洲神学院的政策或法规，第一阶段申诉应该提交给澳洲神学院教务长（ACT Registrar - registrar@acttheology.edu.au）。

学生采取的行动

- 以书面形式提出你的申诉，并清楚解释你所关注的问题的性质和上诉理由。如果申诉与你现在或曾经就读的学院有关，则将将它发送给你的学院院长；如果申诉是有关澳洲神学院政策或法规，就将申诉发送给澳洲神学院教务长（ACT Registrar - registrar@acttheology.edu.au）。您必须在提交申诉时提供当时能获取的所有与申诉相关的信息。
- 你必须在该决定、作为或不作为的 21 天内进行这一步骤。

注：提交第一阶段非学术上诉不收取任何费用。

附属学院院长采取的行动

注：如果附属学院院长参与了最初的决定，附属学院院长必须任命另一位具有相关专业知识的人来审查此事。

- 在学生提交申诉后的 7 个日历日内以书面形式确认申诉。

- 如果在第一阶段上诉里没有包含足够的证据让院长能够决定一个有利于学生的结果，院长可以选择邀请学生提供进一步的信息，并写信给学生为学生提供 7 个日历日的时间提交进一步证据。如果学生没有提供进一步的文件来支持他们的要求，院长必须根据最初提交的上诉中所提供的证据来决定结果。
- 尽量在学生提交申诉后的 21 个日历日内解决申诉。
- 以书面形式告知学生你的决定，包括：
 - 列出你的理由
 - 如果学生对上诉结果不满意，建议他们可能有权根据第二阶段上诉向澳洲神学院执行长提出申诉
 - 提供本政策的副本并指示学生阅读。

澳洲神学院教务长采取的行动

注：如果澳洲神学院教务参与了最初的决定，澳洲神学院执行长必须委派另一位具有适当专业知识的人员来审查这事项。

- 在学生提交申诉后的 7 个日历日内以书面形式确认申诉。
- 如果在第一阶段上诉里没有包含足够的证据让澳洲神学院教务长决定一个有利于学生的结果，澳洲神学院教务长可以选择邀请学生提供进一步的信息，并写信给学生为学生提供 7 个日历日的时间提交进一步证据。如果学生没有提供进一步的文件来支持他们的要求，澳洲神学院教务长必须根据最初提交的上诉中所提供的证据来决定结果。
- 尽量在学生提交申诉后 21 个日历日内解决申诉。
- 以书面形式告知学生你的决定，包括：
 - 列出你的理由
 - 如果学生对上诉结果不满意，建议他们可能有权根据第二阶段上诉向澳洲神学院执行长提出申诉
 - 提供本政策的副本，并指示学生阅读。

5.3.2 非学术申诉：第二阶段申诉管理

如果学生认为第一阶段上诉的结果可以依据以下理由进行后续上诉：

- 第一阶段的决策者未能遵循澳洲神学院的政策和/或程序，和/或
- 第一阶段的决策者在第一阶段上诉时没有考虑可能对结果产生实质影响所提供的相关信息，和/或

- 学生有进一步的材料要提供给审查人员，这些材料在第一阶段提交时学生无法获得，但如果在第一阶段上诉时可以获得，可能会对结果产生实质影响

他们可以提交第二阶段申诉。这不能仅仅是包括重新提交在第一阶段提出的申诉和上诉。相反的，它应该是要求审查申诉和上诉程序第一阶段中使用的程序，或考虑在第一阶段上诉时可能对结果产生实质影响的进一步材料。

提交第二阶段上诉请求不会自动获得批准。当学生要求第二阶段上诉时，澳洲神学院执行长(或代表)将考虑学生提供的第二阶段上诉理由。如果澳洲神学院执行长(或代表)确定学生提交第二阶段申诉的理由足以对此事进行审查，院长将监督对第一阶段申诉管理的审查和任何进一步提交的证据。

学生采取的行动

- 以书面形式提出您的申诉，清楚地解释你关注的问题的性质及上诉的理由，包括如何满足上述第二阶段上诉的要求，并将申诉发送给澳洲神学院执行长，Professor James Dalziel, ceo@actheology.edu.au。
- 这必须在收到附属学院院长或澳洲神学院教务长有关第一阶段非学术上诉的书面通知后的 21 个日历天内完成，或者如果学生声称第一阶段的初始决策者未能遵守澳洲神学院的政策和/或程序，则必须在提交初始正式申诉后的三个月内完成。

注：提交第二阶段非学术上诉不收取任何费用。

澳洲神学院执行长采取的行动

注：如果澳洲神学院执行长参与了最初的决定，那么澳洲神学院董事会主席必须任命另一位具有相关专业知识的人来审查此事。澳洲神学院执行长可以选择指定一位具有相关专业知识的代表，代表澳洲神学院执行长管理第二阶段的审查。

- 考虑学生提出第二阶段上诉的原因。确定学生提交第二阶段上诉的理由是否足以对此事进行审查
- 如果认为不足以继续对此事进行审查，应在学生提交申诉后的 7 个日历日内通知该学生，并说明原因。
- 如果有理由继续审查此事，应在学生提交申诉后 7 个日历日内以书面形式确认申诉。
- 尽量在学生提交申诉后 21 个日历日内解决申诉。
- 以书面形式告知学生你的决定，包括：
 - 列出你的理由
 - 建议学生，如果他们不同意决定，并且认为申诉解决程序没有得到适当的遵循，他们可能有权在第三阶段上诉中升级问题
 - 提供本政策的副本，并指示学生阅读。

- 澳洲神学院执行长也可能向该学生的学院传达申诉的存在、申诉的结果，以及申诉引起的任何事项，並支持该附属学院改善学术质量和遵守澳洲神学院政策。

5.3.3 非学术申诉：第三阶段申诉管理

如果学生认为第二阶段非学术申诉或第三阶段学术申诉的结果可以依据以下理由进行后续申诉：

- 先前的决策者未能遵循澳洲神学院的政策和/或程序，和/或
- 前任决策者未能考虑第一阶段申诉时可用的相关信息或第二阶段申诉中提供的进一步信息，而学生在第一阶段提交时无法获得这些信息，这可能会对结果产生实质影响

他们可以提交第三阶段非学术申诉上诉。这不能仅仅是重新提出在第二阶段提出的申诉和上诉。相反的，它应该是要求审查申诉和上诉程序第二阶段中使用的程序。

对于第三阶段的非学术投诉，澳洲神学院在与澳大利亚独立高等教育 (IHEA) 协商的情况下参与外部投诉审查程序，确保在内部程序无法解决投诉的情况下，由适当的独立第三方进行审查。

学生采取的行动

- 以书面形式提出您的申诉，清楚地解释你关注的问题的性质及上诉的理由，包括如何满足上述第三阶段上诉的要求，并将申诉发送到澳洲神学院的执行长的邮箱地址：ceo@actheology.edu.au，他将协调由外部审查人员审查的事项。
- 这必须在收到澳洲神学院执行长关于第二阶段非学术申诉的书面通知后的 21 个日历日内完成，如果学生声称第二阶段决策者未能遵守澳洲神学院的政策和/或程序，则必须在提交第二阶段的非学术申诉后的三个月内完成。如果与学术申诉的管理有关，则必须在第三阶段学术申诉结果书面通知后的 21 个日历日内完成，或者如果学生声称第三阶段决策者未能遵守澳洲神学院的政策和/或程序，则在提交第三阶段学术申诉后三个月内完成。

注： 提交第三阶段非学术性上诉可能会收取费用。第三阶段非学术上诉的费用将由澳洲神学院执行长根据申诉的性质和所使用的审查程序确定，但费用将是最低的，并根据外部申诉解决机构指定的学生费用部分。在未告知费用和收到学生书面同意进行上诉的情况下，不会向上诉人收取任何费用。拒绝支付相关费用将导致申诉程序结束。

澳洲神学院执行长采取的行动

- 在学生提交申诉后的 7 个日历日内，以书面形式确认正式申诉。

- 参与外部申诉审查流程，任命一名具有相关专业知识的澳洲神学院外部人员审查申诉流程，并向澳洲神学院执行长提出书面解决方案。
- 根据外部审查程序，尽量在学生提交申诉后的 21 个日历日内解决申诉。
- 考虑外部审查人员的建议，并将调查结果提交给澳洲神学院董事会主席。
- 澳洲神学院董事会主席将决定第三阶段学生申诉的结果。
- 以书面形式告知学生第三阶段上诉的结果，包括：
 - 外部评审员的调查结果摘要
 - 列出第三阶段上诉结果的原因
 - 告知学生该决定是澳洲神学院申诉解决程序的最终审查点
 - 提供本政策的副本。

澳洲神学院执行长也可能向该学生的学院传达申诉的存在、申诉的结果，以及申诉引起的任何事项，並支持该附属学院改善学术质量和遵守澳洲神学院政策。

6. 相关文件和立法

2018年高等教育标准框架（门槛标准）（Higher Education Standards Framework (Threshold Standards) 2018），第 2.4, 6.2, 6.3节。

2011 高等教育质量与标准局法案（TEQSA Act 2011），第26节（通过附属学院提供的课程必须始终符合门槛标准）

2000 海外学生教育服务法案（Educational Services to Overseas Students Act (2000)）

2018 年注册机构海外学生注册教育提供者国家行为准则（National Code of Practice for Registration Authorities’ Providers of Education to Overseas Students, 2018）

7. 参考资料

Appeals Policy (上诉政策), University of Divinity

Complaints Policy (投诉政策), University of Divinity

Appeal Policy (Academic) (上诉政策（学术）), Avondale University

Appeal Procedure (Academic) (上诉程序（学术）), Avondale University

Complaint Resolution Policy & Procedure (投诉解决政策和程序), Avondale University

8. 版本历史

版本	批准	批准日期	生效日期	已作更改
1	董事会	2016年10月	2021 年 8 月	政策初步审批，整合之前的海外和本地学生争议解决政策 (Dispute Resolution Policies for Overseas and Domestic)
2	董事会	2021 年 8 月	2021 年 8 月	定期审查和较小的更新
3	董事会	2023 年 11 月	2023 年 11 月	定期审查、更新，包括格式和编辑更新；更新申诉提交和回应的时间以确保一致性；澄清审查阶段的升级；整合相同申诉类型和阶段；澄清申诉的定义；参考反性侵犯和性骚扰政策 (Sexual Assault and Sexual Harassment Policy)
4	董事会主席和澳洲神学院执行长	2023 年 11 月	2023 年 11 月	较小的更新，提供学术申诉的外部审查程序的清晰度
5	董事会	2024 年 2 月	2024 年 2 月	较小的更新，为学生提供学术申诉的清晰度

由于澳洲神学院会定期审查其政策，因此本电子文件的任何硬件副本可能不是最新的。最新的版本可以在 <https://www.actheology.edu.au/documents> 网站上找到。

申诉解决阶段摘要

