



# COMPLAINTS POLICY

投訴政策

投诉政策

**September 2018** 2018 年 9 月

## 1. INTRODUCTION

### 引言 / 引言

The IFA and its Centres are committed to providing the highest quality service to all customers. However from time to time things can go wrong and may fall short of those standards. If something does go wrong, we need you to tell us about it to enable us to address the issue as a priority and, where appropriate, offer a suitable remedy. It will also help us to make any improvements that are highlighted by the complaint and ensure other learners or Centres are not affected.

IFA 及其中心致力於為所有客戶提供最優質的服務。然而，事情可能會不時出錯，可能達不到這些標準。如果出現問題，我們需要您告訴我們，以便我們能夠優先解決問題，並在適當情況下提供適當的補救措施。它還將幫助我們進行投訴突出顯示的任何改進，並確保其他學習者或中心不受影響。/ IFA 及其中心致力于为所有客户提供最优质的服务。然而，事情可能会不时出错，可能达不到这些标准。如果出现问题，我们需要您告诉我们，以便我们能够优先解决问题，并在适当情况下提供适当的补救措施。它还将帮助我们进行投诉突出显示的任何改进，并确保其他学习者或中心不受影响。

This policy will be reviewed on an annual basis as part of our self-evaluation.

作為我們自我評估的一部分，該政策將每年進行審核。/ 作为我们自我评估的一部分，该政策将每年进行审核。

## 2. SCOPE

### 範圍 / 范围

This policy applies to any and all participants in IFA Qualification(s); Learners, Centres, their staff and any additional site personnel who wish to raise a complaint in connection with the service they have been provided at an IFA Approved Centre or by their awarding organisation, the IFA.

本政策適用於 IFA 資格認證的任何和所有參與者:學習者，中心，他們的工作人員以及任何希望就其在 IFA 批准中心或其授予組織 IFA 提供的服務提出投訴的其他現場工作人員。/ 本政策适用于 IFA 资格认证的任何和所有参与者:学习者，中心，他们的工作人员以及任何希望就其在 IFA 批准中心或其授予组织 IFA 提供的服务提出投诉的其他现场工作人员。

Please note however, the IFA will not investigate a complaint where other policies exist for dealing with the subject of the complaint. This includes the following:

但請注意，如果存在處理投訴主題的其他政策，IFA 將不會調查投訴。這包括以下內容：/ 但请注意，如果存在处理投诉主题的其他政策，IFA 将不会调查投诉。这包括以下内容：

- Malpractice and Maladministration Policy  
醫療事故和行政失當政策 / 医疗事故和行政失当政策
- Appeals Policy  
上訴政策 / 上诉政策

all of which are available on the IFA's website.

所有這些都可以在 IFA 的網站上找到。 / 所有这些都可以在 IFA 的网站上找到。

### **3. COMPLAINTS WE CANNOT DEAL WITH**

我們無法處理的投訴 / 我们无法处理的投诉

- Anonymous complaints  
匿名投訴 / 匿名投诉
- Complaints regarding Centres that are not currently IFA approved  
有關當前未獲得 IFA 批准的中心的投訴 / 有关当前未获得 IFA 批准的中心的投诉
- Complaints by those not registered with the IFA  
未在 IFA 註冊的人的投訴 / 未在 IFA 注册的人的投诉
- Claims for course compensation, due to the financial implications to which the IFA is third party  
由於 IFA 為第三方所涉及的財務影響而要求賠償課程 / 由于 IFA 为第三方所涉及的财务影响而要求赔偿课程
- Employment disputes and/or contracts  
就業糾紛和/或合同 / 就业纠纷和/或合同
- Complaints which come under Malpractice and Maladministration Policy or Appeals Policy  
涉及醫療事故和行政管理政策或上訴政策的投訴 / 涉及医疗事故和行政管理政策或上诉政策的投诉
- Complaints on a third party's behalf – complaints must come from the person directly affected  
代表第三方提出投訴 - 投訴必須來自直接受影響的人 / 代表第三方提出投诉 - 投诉必须来自直接受影响的人
- Complaints made later than 30 days of the issue having arisen  
出現問題 30 天后的投訴 / 出现问题 30 天后的投诉

### **4. IFA RESPONSIBILITIES**

IFA 的責任 / IFA 的责任

The IFA has a responsibility to investigate complaints to protect the integrity of IFA Qualifications and ensure all those involved in delivering our Qualification(s) and customer service conform to our standards. The IFA takes complaints very seriously and if a complaint is upheld, the relevant Centre will be subject to the Sanctions Policy or the person will be subject to the Disciplinary Procedure.

**IFA 有責任調查投訴以保護 IFA 資格的完整性，並確保所有參與我們的資格認證和客戶服務的人員都符合我們的標準。 IFA 非常重視投訴，如果投訴得到維持，相關中心將受到製裁政策的約束，否則該人將受到紀律處分程序的約束。 / IFA 有责任调查投诉以保护 IFA 资格的完整性，并确保所有参与我们的资格认证和客户服务的人员都符合我们的标准。 IFA 非常重视投诉，如果投诉得到维持，相关中心将受到制裁政策的约束，否则该人将受到纪律处分程序的约束。**

Except for minor issues, the IFA will open a separate file for each complaint and record this on the specific person's/Centre's record.

**除小問題外，IFA 將針對每個投訴單獨打開文件，並將其記錄在特定人員/中心的記錄中。 / 除小问题外，IFA 将针对每个投诉单独打开文件，并将其记录在特定人员/中心的记录中。**

## **5. CENTRE RESPONSIBILITIES**

**中心責任 / 中心责任**

Centres are responsible for ensuring that all staff and learners are informed of the contents of this document and other related policies. The IFA requires Centres to have their own written complaints procedure, which will be made easily available to learners should they wish to raise concerns. Complaints must be addressed promptly and professionally by the Centre.

**中心負責確保所有員工和學員都了解本文檔的內容和其他相關政策。 IFA 要求中心擁有自己的書面投訴程序，如果他們想提出問題，學習者可以輕鬆獲得這些程序。投訴必須由中心迅速和專業地處理。 / 中心负责确保所有员工和学员都了解本文档的内容和其他相关政策。 IFA 要求中心拥有自己的书面投诉程序，如果他们想提出问题，学习者可以轻松获得这些程序。投诉必须由中心迅速和专业地处理。**

## **6. COMPLAINANT RESPONSIBILITIES**

**投訴人責任 / 投诉人责任**

Complainants are reminded to take note of the stipulated timescales and respond to requests for information promptly; providing as much information as possible to inform the decision making process.

**提醒投訴人注意規定的時間表並及時回復信息請求;提供盡可能多的信息，為決策過程提供信息。 / 提醒投诉人注意规定的时间表并及时回复信息请求;提供尽可能多的信息，为决策过程提供信息。**

## **7. COMPLAINT PROCEDURE**

**投訴程序 / 投诉程序**

The IFA aims to resolve grievances as quickly as possible following the procedure described below. All complaints must be received in writing and will not be dealt with by telephone.

**IFA 旨在按照下述程序盡快解決申訴。所有投訴必須以書面形式收到，不會通過電話處理。 / IFA 旨在按照下述程序尽快解决申诉。所有投诉必须以书面形式收到，不会通过电话处理。**

**There are three stages to making a complaint:**

**投訴有三個階段： / 投诉有三个阶段：**

### **STAGE 1: Contact the Centre/person handling the matter**

**第 1 階段：聯繫中心/處理此事的人員 / 第 1 阶段：联系中心/处理此事的人员**

Firstly raise your complaint with the Centre and follow the Centre's complaints procedure or contact the person who is/was handling the matter in the first instance and allow reasonable opportunity for them to address the complaint.

**首先向中心提出投訴，並遵循中心的投訴程序或首先聯繫處理此事的人，並讓他們有合理的機會解決投訴。 / 首先向中心提出投诉，并遵循中心的投诉程序或首先联系处理此事的人，并让他们有合理的机会解决投诉。**

For learners the Centre is responsible for the management of your training. Typically you will have a contract or agreement between yourself and the Centre which will have been agreed when enrolling on the course. If something does go wrong you must remember that your contract is with the Centre and therefore you must in all cases take this up with the Centre first e.g. if it is in relation to how you are trained or the support you receive.

**對於學習者，中心負責管理您的培訓。通常情況下，您將與自己和中心簽訂合同或協議，這些合同或協議將在註冊課程時達成一致。如果出現問題，您必須記住您的合同是與中心簽訂的，因此您必須在所有情況下首先與中心聯繫。如果這與您的訓練方式或您獲得的支持有關。 / 对于学习者，中心负责管理您的培训。通常情况下，您将与自己和中心签订合同或协议，这些合同或协议将在注册课程时达成一致。如果出现问题，您必须记住您的合同是与中心签订的，因此您必须在所有情况下首先与中心联系。如果这与您的训练方式或您获得的支持有关。**

If a grievance is raised regarding the service provided by the IFA, the person who was originally handling the matter will acknowledge your email and respond within five (5) working days. The IFA will require to see evidence of this internal procedure having been exhausted as many minor issues can usually be resolved at this early stage.

**如果對 IFA 提供的服務提出申訴，原先處理此事的人將確認您的電子郵件並在五個工作日內回復。 IFA 將要求查看此內部程序的證據已經用盡，因為在這個早期階段通常可以解決許多小問題。 / 如果对 IFA 提供的服务提出申诉，原先处理此事的人将确认您的电子邮件并在五个工作日内回复。 IFA 将要求查看此内部程序的证据已经用尽，因为在这个早期阶段通常可以解决许多小问题。**

If the complainant is not satisfied with the outcome of stage 1 they may proceed to stage 2.

**如果投訴人對第 1 階段的結果不滿意，他們可以進入第 2 階段。 / 如果投诉人对第 1 阶段的结果不满意，他们可以进入第 2 阶段。**

## **STAGE 2: Make an informal complaint**

**第 2 階段：進行非正式投訴 / 第 2 阶段：进行非正式投诉**

All complaints must initially be raised as informal and sent to the IFA's Operations Manager who will ascertain the nature of the complaint. It may be that the matter can be resolved by directing the complainant to the relevant clauses in the IFA policies and procedures, or may advise if it falls outside of the IFA's regulatory function, or refer the complainant back to the Centre if more appropriate.

所有投訴最初必須以非正式方式提出，並發送給 IFA 的運營經理，後者將確定投訴的性質。可能是通過將投訴人引導到 IFA 政策和程序中的相關條款來解決問題，或者可以告知其是否超出 IFA 的監管職能，或者如果更合適，可以將投訴人轉回中心。/ 所有投诉最初必须以非正式方式提出，并发送给 IFA 的运营经理，后者将确定投诉的性质。可能是通过将投诉人引导到 IFA 政策和程序中的相关条款来解决问题，或者可以告知其是否超出 IFA 的监管职能，或者如果更合适，可以将投诉人转回中心。

The IFA Operations Manager will aim to resolve the complaint to the complainant's satisfaction within seven (7) working days or will refer the complainant to submit a formal complaint.

IFA 運營經理的目標是在七個工作日內解決投訴，使投訴人滿意，或者將投訴人提交正式投訴。/ IFA 运营经理的目标是在七个工作日内解决投诉，使投诉人满意，或者将投诉人提交正式投诉。

Please note - at this stage the IFA will not yet have undertaken an investigation into the allegation or formed an opinion on the matter but implements these 2 stages to reduce the amount of invalid complaints before proceeding to a formal level.

請注意 - 在此階段，IFA 尚未對指控進行調查或就此事項形成意見，但實施這兩個階段以減少無效投訴的數量，然後再進入正式級別。/ 请注意 - 在此阶段，IFA 尚未对指控进行调查或就此事项形成意见，但实施这两个阶段以减少无效投诉的数量，然后再进入正式级别。

At any stage of the complaint being made, the IFA Operations Manager may offer informal advice to the Centre or staff member about their future conduct.

在投訴的任何階段，IFA 運營經理可以向中心或工作人員提供有關其未來行為的非正式建議。/ 在投诉的任何阶段，IFA 运营经理可以向中心或工作人员提供有关其未来行为的非正式建议。

## **STAGE 3: Lodge a formal complaint**

**第 3 階段：提出正式投訴 / 第 3 阶段：提出正式投诉**

The Operations Manager will invite all valid complainants to submit a formal complaint by completing the enclosed form. The IFA Operations Manager will set this out in an acknowledgement letter and provide a copy of this Complaints Policy. Once the complainant has received acknowledgment that their complaint has been referred to

formal complaint level the complainant has 30 days to complete the complaints form and supply the following information:

運營經理將通過填寫隨附的表格邀請所有有效的投訴人提交正式投訴。 IFA 運營經理將在確認函中對此進行設置，並提供此投訴政策的副本。一旦投訴人收到他們的投訴已被提交正式投訴級別的確證，投訴人有 30 天時間填寫投訴表格並提供以下信息：/ 运营经理将通过填写随附的表格邀请所有有效的投诉人提交正式投诉。 IFA 运营经理将在确认函中对此进行设置，并提供此投诉政策的副本。一旦投诉人收到他们的投诉已被提交正式投诉级别的确认，投诉人有 30 天时间填写投诉表格并提供以下信息：

- The Centre's Complaints Policy (if appropriate)  
中心的投訴政策（如適用）/ 中心的投诉政策（如适用）
- Outcome of the Centre's internal investigation (if appropriate)  
中心內部調查的結果（如適用）/ 中心内部调查的结果（如适用）
- Reasons why the complainant is dissatisfied with the response at stage 1  
投訴人對第 1 階段的回應不滿意的原因 / 投诉人对第 1 阶段的回应不满意的原因
- A statement including a time-line of events and surrounding circumstances and name the person(s) deemed responsible  
包含事件時間線和周圍環境的聲明，並指出被視為負責人的姓名 / 包含事件时间线和周围环境的声明，并指出被视为负责人的姓名
- Copies of all relevant correspondence or screen shots as evidence  
所有相關通信或屏幕截圖的副本作為證據 / 所有相关通信或屏幕截图的副本作为证据
- Witness statements (if appropriate)  
證人陳述（如適用）/ 证人陈述（如适用）
- How the complainant would like the IFA to resolve the complaint.  
投訴人如何希望 IFA 解決投訴。 / 投诉人如何希望 IFA 解决投诉。

If, due to the nature of the complaint, the complainant is unable to provide evidence, a statement to that effect will need to be made so that the form is not returned as incomplete.

如果由於投訴的性質，投訴人無法提供證據，則需要作出相應的陳述，以使表格不會被視為不完整。/ 如果由于投诉的性质，投诉人无法提供证据，则需要作出相应的陈述，以使表格不会被视为不完整

Statements that rely on documentary evidence will be attached as appendices, for example "I wrote to the Centre with the attached letter see appendix 1".

依賴文件證據的陳述將作為附錄附上，例如“我寫信給中心，所附信函見附錄 1”。/ 依赖文件证据的陈述将作为附录附上，例如“我写信给中心，所附信函见附录 1”。

For complainants whose first language is not English we require that you have your statement translated into English for expediency. If there is any ambiguity as to the interpretation of a word or phrase, the IFA will, in the first instance, confirm this with the complainant.

對於第一語言不是英語的投訴人，我們要求您將您的陳述翻譯成英文以方便。如果對單詞或短語的解釋存在任何歧義，IFA 將首先與投訴人確認。/ 对于第一语言不是英语的投诉人，我们要求您将您的陈述翻译成英文以方便。如果对单词或短语的解释存在任何歧义，IFA 将首先与投诉人确认。

Please note: Although we understand it may be a stressful experience for you, please keep statements factual rather than emotional, and allocate the necessary time needed to respond in full, including all the points you wish to make and referring to the relevant clauses in our policies where applicable. Additional information is not generally accepted after a complaint has been submitted and the complainant will need to demonstrate why it was not available at the time of submission.

請注意：雖然我們知道這對您來說可能是一次緊張的經歷，但請保持陳述事實而非情緒，並分配完整回復所需的必要時間，包括您希望提出的所有要點以及我們的相關條款。適用的政策。提交投訴後，通常不會接受其他信息，投訴人需要證明在提交投訴時無法獲得投訴的原因。/ 请注意：虽然我们不知道这对您来说可能是一次紧张的经历，但请保持陈述事实而非情绪，并分配完整回复所需的必要时间，包括您希望提出的所有要点以及我们的相关条款。适用的政策。提交投诉后，通常不会接受其他信息，投诉人需要证明在提交投诉时无法获得投诉的原因。

If at any stage during the complaint procedure the complainant wishes to be legally represented, they must inform the IFA of this. The IFA reserves the right to be legally represented and to act upon legal advice.

如果在投訴程序期間的任何階段，投訴人希望在法律上有代表，他們必須告知 IFA。

IFA 保留合法代表的權利並依據法律建議行事。/ 如果在投诉程序期间的任何阶段，投诉人希望在法律上有代表，他们必须告知 IFA。IFA 保留合法代表的权利并依据法律建议行事。

## 8. INVESTIGATION

調查 / 调查

Once the IFA has received the completed complaint form, the IFA will acknowledge receipt within three (3) working days and instigate an investigation.

一旦 IFA 收到完整的投訴表格，IFA 將在三個工作日內確認收到並啟動調查。/ 一旦 IFA 收到完整的投诉表格，IFA 将在三个工作日内确认收到并启动调查。

The IFA will ensure that all investigations are undertaken:

IFA 將確保進行所有調查：/ IFA 将确保进行所有调查：

- Without bias or prejudice.  
沒有偏見。/ 没有偏见。
- by at least two appointed persons neither of whom is directly involved in the issue  
由至少兩名指定人員直接參與該問題 / 由至少两名指定人员直接参与该问题

Investigations will be conducted in a fair and reasonable manner ensuring that all evidence is considered. In broad terms the IFA will:

調查將以公平合理的方式進行，確保考慮所有證據。從廣義上講，IFA 將：/ 调查将以公平合理的方式进行，确保考虑所有证据。从广义上讲，IFA 将：



- i. Establish the facts and identify irregularities.  
確定事實並識別違規行為。 / 确定事实并识别违规行为。
- ii. Identify the risk to learners.  
識別學習者的風險。 / 识别学习者的风险。
- iii. Consider any surrounding circumstances.  
考慮任何周圍環境。 / 考虑任何周围环境。
- iv. Organise a visit to the Centre (if the allegation necessitates)  
組織參觀中心（如果指控需要） / 组织参观中心（如果指控需要）
- v. Establish if the Centre has tried to resolve the problem and/or taken any remedial action.  
確定中心是否已嘗試解決問題和/或採取任何補救措施。 / 确定中心是否已尝试解决问题和/或采取任何补救措施。
- vi. Identify the person or persons responsible.  
確定負責的人員。 / 确定负责的人员。
- vii. Obtain clear evidence to support any sanctions which may be applied to the Centre.  
獲得明確的證據，以支持可能適用於中心的任何制裁。 / 获得明确的证据，以支持可能适用于中心的任何制裁。
- viii. Request additional evidence from the complainant if necessary  
如有必要，請求投訴人提供其他證據 / 如有必要，请求投诉人提供其他证据

NB. The IFA may decide upon evidence or lack thereof to dismiss the allegation at any stage. The complainant and Centre/persons involved will be informed if this occurs. The emphasis of supplying evidence rests on the complainant.

IFA可以在任何階段決定證據或缺乏證據來駁回指控。如果發生這種情況，將通知投訴人和中心/相關人員。提供證據的重點在於申訴人。 / IFA可以在任何阶段决定证据或缺乏证据来驳回指控。如果发生这种情况，将通知投诉人和中心/相关人员。提供证据的重点在于申诉人。

The IFA reserves the right to reject complaints which are considered frivolous, vexatious or malicious. If this is deemed to be the case, the complainant will be informed of such judgement setting out the reasons for coming to that conclusion, and will cease communication on the matter.

IFA 保留拒絕被認為無聊，無理取鬧或惡意的投訴的權利。如果認為是這種情況，將通知投訴人此類判決，列出得出該結論的理由，並將停止就此事項進行溝通。 / IFA 保留拒绝被认为无聊，无理取闹或恶意的投诉的权利。如果认为是这种情况，将通知投诉人此类判决，列出得出该结论的理由，并将停止就此事项进行沟通。

## 9. DATA PROTECTION

### 數據保護 / 数据保护

During the investigation process we may need the complainant to provide confidential information or we may request it. All information will be treated in accordance with the

IFA's [Data Protection Policy](#). All information will be treated as confidential and will only be used for the sole purpose for which it was obtained.

在調查過程中，我們可能需要投訴人提供機密信息，或者我們可能會要求提供機密信息。所有信息將根據 IFA 的數據保護政策進行處理。所有信息將被視為機密信息，僅用於獲取信息的唯一目的。/ 在调查过程中，我们可能需要投诉人提供机密信息，或者我们可能会要求提供机密信息。所有信息将根据 IFA 的数据保护政策进行处理。所有信息将被视为机密信息，仅用于获取信息的唯一目的。

Please note whilst every reasonable precaution is taken by the IFA to ensure security and safety of information, the IFA shall not in any way be liable for any loss or damage suffered whatsoever in relation to informing the relevant parties about the outcome of an investigation as part of our regulatory role.

請注意，儘管 IFA 採取了一切合理的預防措施以確保信息的安全性和安全性，但 IFA 對於將有關調查結果通知相關方所遭受的任何損失或損害不承擔任何責任。我們的監管職責。/ 请注意，尽管 IFA 采取了一切合理的预防措施以确保信息的安全性和安全性，但 IFA 对于将有关调查结果通知相关方所遭受的任何损失或损害不承担任何责任。我们的监管职责。

## 10. OUTCOME

### 觀察 / 观察

- a) The IFA will provide the complainant with a report of its findings when the investigation is completed. The report will include:

IFA 將在調查完成後向投訴人提供調查結果報告。該報告將包括：/ IFA 將在調查完成后向投诉人提供调查结果报告。该报告将包括：

- i. Drawn conclusions with clear reference to IFA rules and evidence that support them  
得出結論，明確提及 IFA 規則和支持它們的證據 / 得出结论，明确提及 IFA 规则和支持它们的证据
- ii. Recommendations for action and a resolution  
行動建議和決議 / 行动建议和决议

- b) The IFA will fully document the outcome of the investigation and the IFA's judgement and retain the records on its system as per the IFA's Record Retention & Disposal Policy. The Centre/persons involved will also be informed of the IFA's judgement at the same time.

IFA 將根據 IFA 的記錄保留和處置政策，全面記錄調查結果和 IFA 的判斷並保留其系統記錄。中心/相關人員也將同時被告知 IFA 的判斷。/ IFA 将根据 IFA 的记录保留和处置政策，全面记录调查结果和 IFA 的判断并保留其系统记录。中心/相关人员也将同时被告知 IFA 的判断。

- c) The IFA will aim to inform the complainant of the outcome of its investigation within sixty (60) days of receiving the fully completed complaint form and supporting evidence, or inform the complainant that due to the complexity of the case a revised timescale is needed.

**IFA 旨在收到完整填寫的投訴表和支持證據後六十天內通知投訴人其調查結果，或告知投訴人由於案件的複雜性需要修訂時間表。** / IFA 旨在收到完整填寫的投訴表和支持證據後六十天內通知投訴人其調查結果，或告知投訴人由於案件的複雜性需要修訂時間表。

**d) Actions taken will be proportionate to the nature of the complaint:**

**所採取的行動將與投訴的性質成比例：** / 所採取的行動將與投訴的性質成比例：

**For valid complaints raised against a Centre, the Centre may be sanctioned.**

**對於針對中心提出的有效投訴，中心可能會受到製裁。** / 對於針對中心提出的有效投訴，中心可能會受到制裁。

**For valid complaints raised against the IFA and/or an IFA staff member, the IFA will:**

**對於針對 IFA 和/或 IFA 工作人員提出的有效投訴，IFA 將：** / 對於針對 IFA 和/或 IFA 工作人員提出的有效投訴，IFA 將：

- **Provide an apology**  
**提供道歉 / 提供道歉**
- **Implement remedial actions**  
**實施補救措施 / 實施補救措施**
- **Review staff training and continual development programmes**  
**審查員工培訓和持續發展計劃 / 審查員工培訓和持續發展計劃**
- **Review and improve services and procedures**  
**審查和改進服務和程序 / 審查和改進服務和程序**
- **Take all reasonable steps to identify any other learner or Centre who may have been affected by the failure, and correct, or if it cannot be corrected, mitigate as far as possible, the effect of the failure and ensure it does not happen again.**  
**採取所有合理步驟，確定可能受到故障影響的任何其他學習者或中心，並糾正，或者如果無法糾正，盡可能減輕故障的影響並確保不再發生。**  
**/ 採取所有合理步驟，確定可能受到故障影響的任何其他學習者或中心，並糾正，或者如果無法糾正，盡可能減輕故障的影響並確保不再發生。**

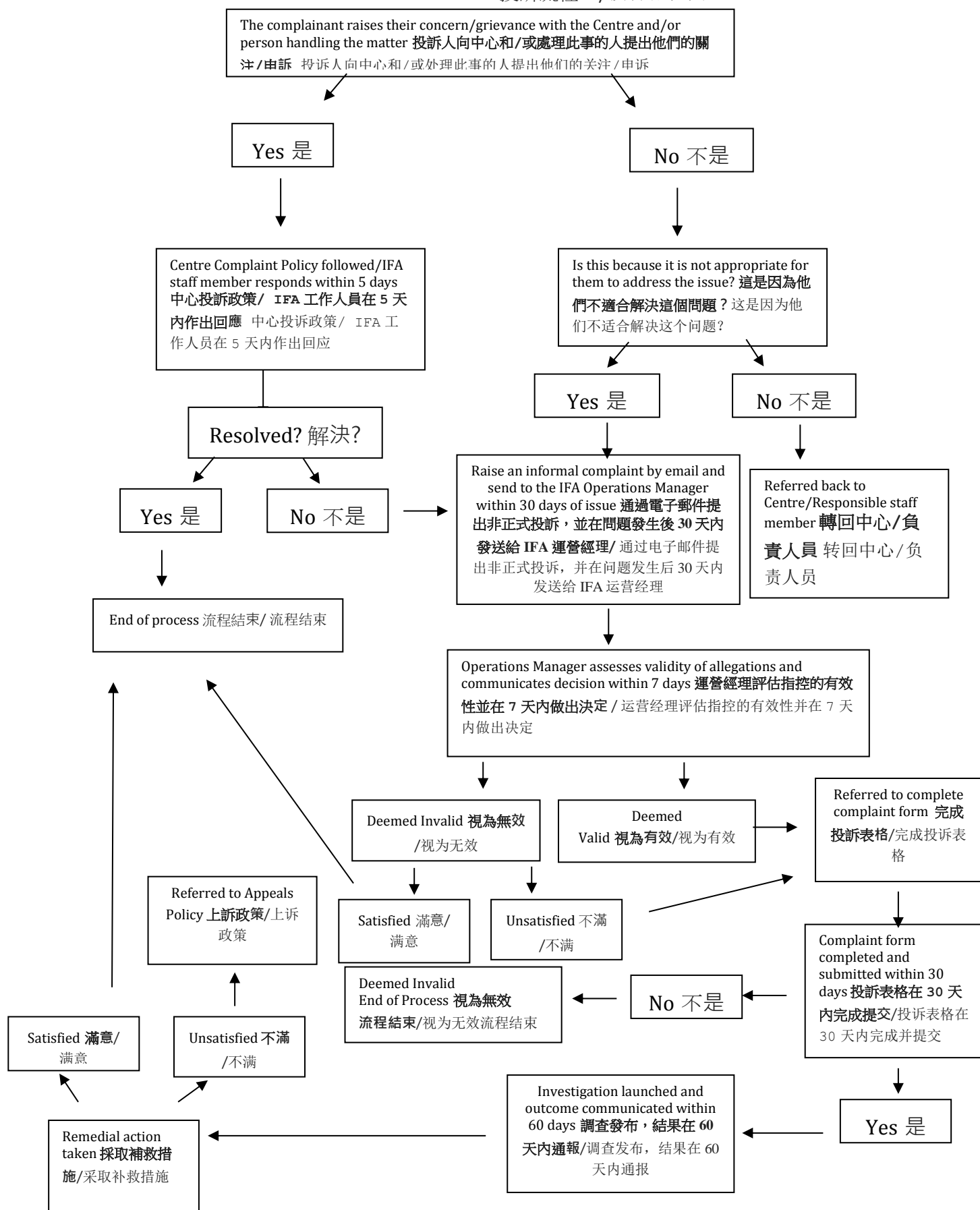
## **11. APPEALS**

**上訴 / 上訴**

**If the complainant remains dissatisfied with the outcome of their complaint they may appeal the decision. Please see Appeals Policy for details.**

**如果投訴人對其投訴結果仍不滿意，他們可以對該決定提出上訴。有關詳細信息，請參閱上訴政策。** / 如果投訴人對其投訴結果仍不滿意，他們可以對該決定提出上訴。有關詳細信息，請參閱上訴政策。

## COMPLAINT FLOW CHART 投訴流程圖/投诉流程图



**COMPLAINTS SUBMISSION FORM**

投訴提交表格/投诉提交表格

<b>Full Name</b> 全名/全名		<b>Membership No</b> 會員編號/会员编号	
<b>Address</b> 地址/地址 (for Correspondence)			
<b>Role at the Centre</b> 在中心 的角色/在中心的角色	e.g. learner		
<b>Email</b> 電子郵件/电子邮件		<b>Telephone</b> 電話/电话	
<b>Centre Name</b> 中心名稱/中心名称			
Please provide the following information accompanied by the relevant evidence 請提供以下信息並附有相關證據/请提供以下信息并附有相关证据			
<b>Date of incident</b> 發生的日期/发生的日期			
<b>Name those who you feel were responsible</b> 你認為有責任的人/你认为有责任的人			
<b>Statement</b> 聲明/聲明 Describe the incident including a time line of events and surrounding circumstances 描述事件，包括事件的時間線和周圍環境/描述事件，包括事件的时间线和周围环境			

<b>Checklist 清單/清单</b> Ensure you have enclosed 確保你有附加/確保你有附加	The Centre's Complaints Policy 中心的投訴政策/中心的投诉政策		
	Outcome of the Centre's internal investigation/staff member response 中心內部調查/工作人員回應的結果/中心内部调查/工作人员回应的结果		
	Copies of all relevant correspondence as evidence 所有相關信件的副本作為證據/所有相关信件的副本作为证据		
	Any relevant witness statements 任何相關的證人陳述/任何相关的证人陈述		
Explain why you are dissatisfied with the outcome at informal complaint stage 解釋為什麼你對非正式投訴階段的結果不滿意/解释为什么你对非正式投诉阶段的结果不满意			
Explain how you wish to the matter to be resolved 解釋你希望如何解決這個問題/解释你希望如何解决这个问题			
<b>Signature 簽名/签名</b>		<b>Dated 日期/日期</b>	

Once completed please send to [office@ifaroma.org](mailto:office@ifaroma.org)

完成後，請發送至 [office@ifaroma.org](mailto:office@ifaroma.org)

完成后，请发送至 [office@ifaroma.org](mailto:office@ifaroma.org)