



**iStudent
Complaints**

กระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผมได้ยื่นเรื่องร้องเรียนกับ iStudent Complaints

เราจะตอบรับบริการได้รับเป็นลายลักษณ์อักษรทำการทางอีเมลหรือไปรษณีย์

หรือ

หากข้อร้องเรียนนั้นไม่ใช่ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาหรือการเงิน เราจะส่งต่อข้อร้องเรียนนั้น ไปยัง NZQA เพื่อการติดตามผล

การสอบสวน

- รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากนักศึกษา
- จัดหาความช่วยเหลือด้านภาษา ถ้าจำเป็น
- พิจารณาข้อร้องเรียน
- ติดต่อผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง แจ้งให้ทราบถึงข้อร้องเรียน และปรึกษาว่ามีการดำเนินการสอบสวนในส่วนใดบ้างแล้ว

ผลลัพธ์

- นักศึกษาอาจถอนเรื่องข้อร้องเรียนของตนได้
- นักศึกษาและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขเรื่องนี้ด้วยตัวเองได้

การเจรจา

- เราจะช่วยให้นักศึกษาและผู้ให้บริการทำการเจรจาระดับข้อพิพาทที่ทั้งสองฝ่ายตกลง

ผลลัพธ์

- ข้อตกลงจะได้รับการบรรลุระหว่างการเจรจาหรือการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ย

- หากทั้งสองฝ่ายไม่สามารถบรรลุข้อตกลงได้ในระยะแรก เราจะทำการไกล่เกลี่ยกับทั้งสองฝ่าย

ผลลัพธ์

- ผู้ตัดสินชี้ขาดทำการตัดสิน

การตัดสินชี้ขาด

- หากยังคงไม่ได้รับการระงับคดีจากการไกล่เกลี่ย เรื่องจะถูกเสนอต่อผู้ตัดสินชี้ขาดผู้ทำการตัดสินที่มีผลผูกพัน