



1/1/2019

學生手冊

Student handbook



東大前語言研習社
TODAIMAE LANGUAGE CENTRE

Contents

收生政策和學分累積及轉移政策.....	2
本校所提供的支援學習的服務.....	2
補課.....	2
網上學習平台.....	3
上課/開課時間表.....	3
有關升班及作弊的政策.....	3
持續進修基金(CEF)	3
有關投訴的事宜.....	4

收生政策和學分累積及轉移政策

本校的收生政策是以小班教學為主，每個組約為 10-12 人。原則是先到先得（只限於已支付學費的學員）。

本校歡迎曾修讀日語經驗的人仕繼續在本校進修，其中包括正規學習，非正規/非正式學習。只要能通過本校的測試，其過去學習成果將會被本校承認。

即使其學習成果受到其他機構承認，若未能通過本校評核，將不能入讀欲報讀課程。如有任何爭議，本校保留最終決定權。

本校一般日語課程根據日本語能力試的大綱及內容制定，同學如要前往其他機構繼續進修，可以對應在本校已修畢的課程為日本語能力試的何等程度，從而向該機構匯報。

如有任何關於報讀課程的詢問，可向親自前往或致電本校查詢。

本校所提供的支援學習的服務

本校致力為學生提供最優質的教育，故此本校會提供各種不同的支援學習服務給學生免費使用/ 購買(*)。

- 免費視像補課(只限小組學生，私人及兒童班不設視像補課)
- 智能點讀筆(*)
- 課外日語教材/書籍(*)
- 本校網頁的免費日語教材(毋須登入)
- 本校網頁網上學習平台的日語教材(只供本校學生登入使用)

補課

兒童班不設調堂及視像補課。

青少年及成人課程，不設調堂。惟學生可選擇視像補課(暫時只適用於 Grade 1 至 Grade8 同學)，費用全免且不限次數。同學不一定缺課才可使用視像補課，如需重溫已上課堂，或作備課亦可使用。同學不可以看所讀學期以外的內容，例如同學付學費至到完成 book1 為止，我們不能讓他看 book2 補課內容。

私人課程並不設視像補課，若同學未能上課，請於 24 小時前致電本校請假，課堂會順延一堂。若同學未能於 24 小時前致電本校請假，將會當作缺席處理。如有任何爭議，本校保留最終決定權。

請注意，並非所有新書內容已錄製補課，如學生需預約視像補課，請先向本校職員查清楚有沒有相關內容。

網上學習平台

學生如需要使用本校的網上學習平台，請前往本校網頁，在右邊的選項點選[免費日語教材]，在網頁下方點選登入的連結。如要獲取登入帳號及密碼，請向本校職員查詢。

上課/開課時間表

學生如欲查詢課程開課日期及上課時間，可前往本校網頁，在右邊的選項點選[日語課程總覽]，再點選相應的課程即可。

詳細上課日期將會於第一堂隨堂派發，上面將列出上課日期及課堂休息日。如有任何疑問，請至校務處查詢(親身前往/電話/電郵查詢均可)

有關升班及作弊的政策

如學生欲要升班，必須在期末考試中獲得 50% 或以上的合格分數，如學生未能考取合格分數，將要向校務處另約時間進行補考。

本校對作弊採取絕不容忍的政策，故此如發現學生在測驗/升班試中作弊，該次測驗/升班試的成績將會作廢。

持續進修基金(CEF)

申請持續進修基金，須符合以下條件：

- 屬香港居民並擁有香港居留權
- 修畢本校屬持續進修基金可獲發還款項名單內課程
- 總出席率需達到 80% 或以上，及在校內試中取得合格或以上的成績。
- 在開課時及申領發還費用時，年齡需介乎 18 至 70 歲。
- 完成課程後，須要自行報考相應的日本語能力試驗(JLPT)，並取得合格或以上的成績後，才能成功取回資助款項。
- 須要在相應的日本語能力試驗(JLPT)合格證書發出後一年內，連同所需文件，遞交申請表格至持續進修基金辦事處辦理。

其他細則及申領發還程序，請於持續進修基金網頁確認。

插班的同學，需通過前一個單元的筆試，才能插班。例如希望從 Grade 3 第一堂插班的話，需通過本校 Grade 2 筆試。唯同學須注意，從 Grade 3 或 Grade 4 插班，由於學分豁免達 50%或以上，本校不會頒發本課程證書，同學亦不可申請發還持續進修基金。從 Grade 2 入讀的話，雖可獲發證書，但同學不可申請發還持續進修基金。

如有任何關於持續進修基金的疑問，可以致電 3142 2277，或向本校職員查詢。

有關投訴的事宜

本校接受查詢、意見或投訴。如投訴人接納本校職員解釋，則無需再跟進。如投訴人不接納本校職員解釋，本校職員會在了解事情的來龍去脈後，填寫投訴個案紀錄表，經過商討後，本校職員會直接回覆投訴人。投訴人若接納調查結果，則可結案。已結案的投訴則會記錄於相應的資料夾內。

若投訴人提出新理據作出上訴，則另立案處理。

查詢方法

學生若有任何疑問/查詢，請前往本校網頁查閱有關資訊，若本校網頁未能解答閣下的疑問/查詢，可以直接於本校接待處向職員查詢，或致電本校電話(馬鞍山分校: 3176 7108/ 將軍澳分校: 3996 9607)查詢。

此外，本校亦歡迎透過電郵進行查詢，本校電郵地址為 todaimae.japanese@gmail.com。

學生投訴處理

目的：

本制度和流程的制定旨在維護學生的合法權益，保障學生與學校的有效溝通，及時發現並解決各種潛在問題，以建立和諧的學習環境。

適用範圍：

本制度及流程適用於東大前語言研習社的正規學員

本投訴制度及流程包括無記名投訴和實名投訴兩種方式，學生根據需要選擇適當的方式進行投訴。

定義：

匿名投訴：

所謂匿名投訴，是指學生不期望得到學校直接答覆的投訴，學生可以通過匿名電郵 todaimaejapanese@gmail.com 或直接填寫投訴表格，以不記名方式郵寄至學校，對學校規章制度或不合理現象作出建議等。對學生合理的要求、可以解決的投訴或建議會及時解決，有必要的政策改動會反映在學生手冊或網頁的最新消息內。

實名投訴：

所謂實名投訴，是指投訴人利益關係密切，期望得到學校對本人答覆的投訴或意見。學生可透過電子郵箱：todaimaejapanese@gmail.com，或直接填寫投訴表格，遞交至學校。實名投訴需要投訴人如實填寫《投訴個案記錄表》，以便行政人員及時處理和調查。如內容須保密，可親自交給校長或校監。

投訴原則：

投訴人應根據事實進行投訴，不應存在誇大失實之言詞。

投訴受理人應對投訴記錄保密，嚴肅認真地對待投訴事件，確保學生的利益不受損害。

投訴資料需由投訴人本人如實填寫，代理投訴無效。

投訴人應遵守投訴流程，以便受理人了解事情真相，及時作出正確判斷。

投訴時學生應使用平實的言詞，清楚敘述事實，避免受理人作出錯誤的判斷。

絕不允許惡意投訴，虛假投訴，以達到報復的行為，否則學校將追究到底，嚴肅處理。

投訴範圍：

可供學生投訴的事件範圍，應當是存在或發生於學校內部的，與課堂、學校內部員工、學校制度、設備、環境等相關的各種情況。

學校職責：

以上投訴受理人均可在權限範圍內對投訴事項進行解答，如果投訴人接納答覆，即投訴可結案。如投訴受理人無法對投訴作出解答，可按照本制度的投訴處理程序進行處理。

實名投訴應填寫學校提供的《投訴個案記錄表》〔附件〕，描述事實細節。

受理人應完整清晰地記錄好《投訴個案記錄表》，記錄完成後應要求投訴人簽字確認。

工作程序：

學生可透過電子郵箱：todaimaejapanese@gmail.com，或直接向職員索取投訴表格填寫，遞交至學校。

投訴受理人在接受學生投訴後，應該詳細分析投訴事項是否符合本制度投訴範圍的要求。如果投訴事項符合要求，受理人應當場對投訴事項做出詳細解答。如果不能做出解答，受理人應告知投訴人，投訴內容立即交由校長或校監及其委任的人員進行解答。如投訴事項不符合要求，受理人應當場告知投訴人終止投訴。以上處理過程應在員工《投訴個案記錄表》上註明。

校長或校監及其委任的人員可直接對投訴事項進行調查、處理。如果投訴人對處理結果滿意，即可終結投訴。如果投訴人提出上訴理據或新證據，可提出上訴。

每宗投訴，應盡量在 10 個工作天內處理，並得出最終結論。如未能於 10 個工作天內回覆，應聯絡投訴人交代調查進度。

如果投訴人對處理結果不滿意，可在收到投訴結果之日起 10 個工作天內，進行第二次上訴。若此期間內不上訴，就表示該投訴人接受處理結果。若投訴人進行上訴時，會由校長和校監主導投訴調查工作，討論產生的處理結果為學校內部的最終結論。若投訴人再提出新投訴點，則另立案處理。

投訴處理結果：

投訴處理人應將投訴處理過程和結果記錄在《投訴個案記錄表》（見附件），並由投訴人簽字，由學校存檔。

懲處機制：若經過調查，學校發現投訴問題產生的原因來自於員工的失職，學校會向失職同事提出口頭警告，或發出警告信。如問題涉及刑事案件，會交由警方，或從法律途徑追究。

投訴記錄及保密要求：

在整個投訴處理過程中，相關人員應嚴格保密，如有泄密者，將依據學校的保密條例的相關條款處理。如有對申訴人打擊報復者，學校會嚴肅處理。如觸犯法律，相關人員要承擔法律責任。

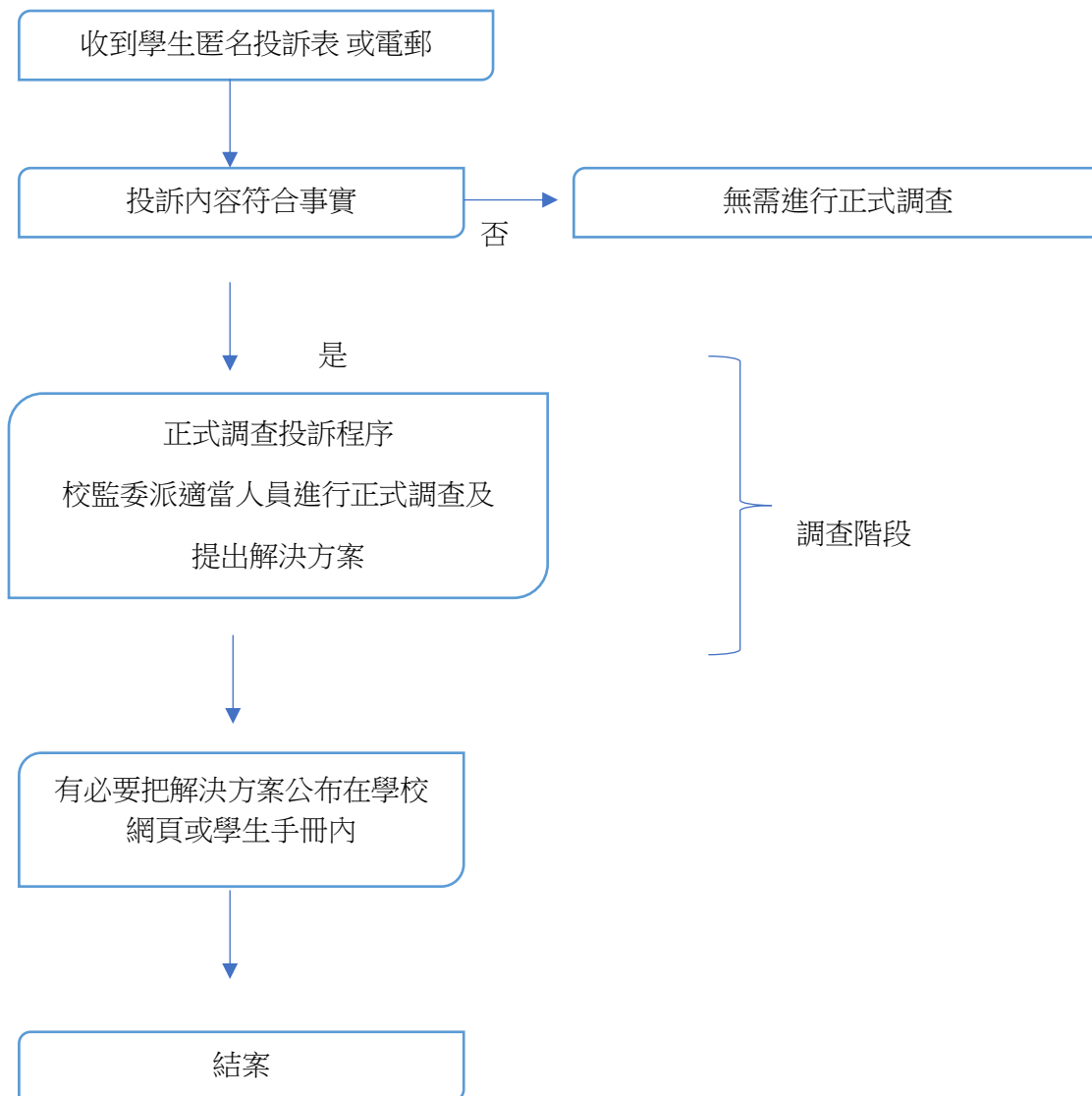
投訴總結及改進：

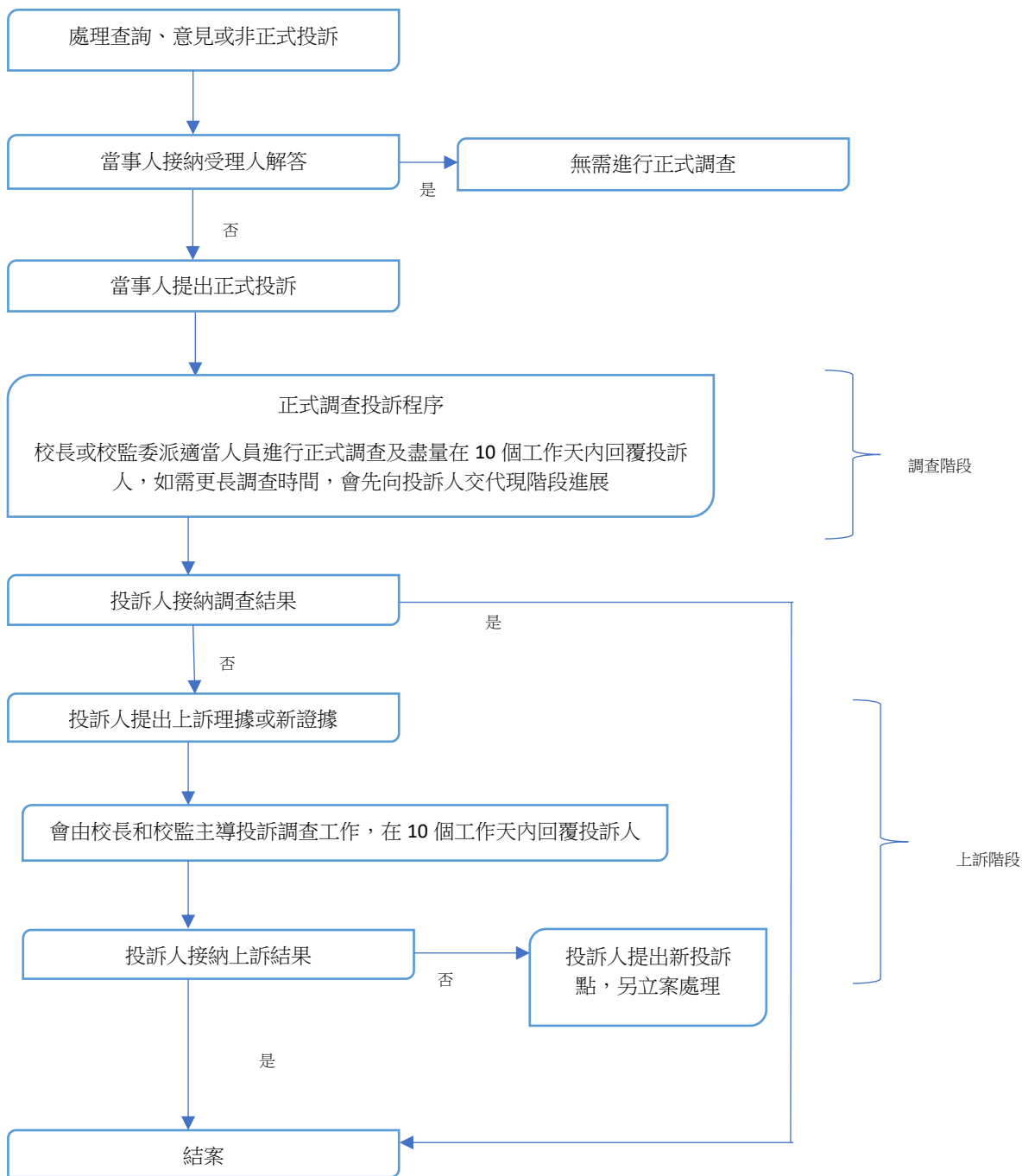
在每次投訴處理完畢後，行政部門會整理相關紀錄和歸檔，做好分析工作，交由校監審核。針對根據投訴中發現的問題，各相關部門應積極做出改善，預防同類事情再次發生。

東大前語言研習社 處理學生投訴流程

匿名投訴

(1) 匿名投訴





東大前語言研習社 投訴個案記錄表

(*刪去不適用者)

查詢/投訴日期: _____ 時間: 上午/下午* _____

途徑/方式: • 致電校務處 • 致電校長/副校長/班主任/負責老師*
 • 親身到校 • 電郵/傳真* • 其他(請註明: _____)

查詢/投訴人姓名: _____ 身分: • 家長 • 學生 • 其他(請註明: _____)

班別: _____

聯絡方法(電話/傳真/電郵*): _____

查詢/關注事項:

附加資料/文件: • 沒有 • 有 (請註明: _____)

調查階段

負責調查人員: _____

調查結果撮要: _____

處理方法

電話聯絡投訴人 (日期: _____)

面見投訴人 (日期: _____)

發出書面回覆 (日期: _____)

結果： • 查詢 / 投訴人接納校方回覆，無須再跟進

• 其他 (請註明: _____

負責人員簽署： _____

(姓名/職銜)

日期： _____