



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



处理投诉 Dealing with Complaints

政策 POLICY

政策声明 (POLICY STATEMENT)

本机构认识到儿童、家庭、员工和社区需要对任何他们提出的关注或问题的处理方式充满信心。我们将提供有效的投诉管理，以满足本机构儿童和家庭的需求。

背景 (BACKGROUND)

《教育与保育服务国家法规》要求核准提供者确保其服务拥有处理投诉的政策和程序。本机构的《处理投诉政策》以儿童为中心，让儿童、员工、管理层、家庭和社区能够确信投诉和申诉会被认真对待并得到有效处理。

相关法律 (LEGISLATION)

- 国家法案 – 第 172、174 条
- 国家法规 – 第 168、170–173、176 条
- 国家质量标准 – 2、4、5、6.1、7.1.2、7.2.1

相关政策 (RELEVANT POLICIES)

- 授权的接受与拒绝
- 入学与迎新
- 治理与管理
- 健康、安全与福祉
- 事故、受伤、创伤与疾病
- 与儿童互动
- 费用支付



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



- 提供儿童安全环境

员工安排

信息位置 (LOCATION OF INFORMATION)

- 中心政策与程序手册
- Kids on Gallaghers 儿童保育中心网站
- 门厅自助终端 (Kiosk)
- Educa

监测与审核 (MONITORING AND REVIEW)

本政策须由核准提供者每年至少审核一次，并与指定监管人、负责人、员工、家庭和儿童协作进行。

- 审核日期：
 - 2025 年 12 月
 - 2025 年 5 月
 - 2024 年 1 月
 - 2023 年 1 月
 - 2022 年 1 月

处理投诉 Dealing with Complaints

程序 PROCEDURES



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



投诉流程 (COMPLAINTS PROCESS)

- 在处理投诉时，本机构将考虑以下流程：
 - 注重儿童及其安全需求。
 - 能够处理各类投诉与关注，包括由成年人或儿童提出的涉嫌虐待投诉。
 - 流程易于所有人理解，包括来自不同语言与文化背景的家庭。
 - 易于查阅且列明应联系的对象。
 - 支持调查过程。
 - 帮助服务从错误中学习并支持持续改进。
- 详细的投诉程序指南载于家庭手册、员工手册及服务场所。
- 所有投诉将尽快得到确认和回应。
- 投诉将及时处理，投诉人将获告知处理进度及预期时间框架。

严重投诉通报 (NOTIFICATION OF SERIOUS COMPLAINTS)

- 国家法规定，机构必须在24小时内向监管机构通报服务中发生的严重投诉。本机构必须通报包含以下指控的投诉：
 - 儿童在接受教育和照护期间发生或正在发生严重事故。
 - 违反国家法或国家法规。
 - 儿童的健康、安全或福祉曾经或正在受到危害。

来自家庭的投诉 (COMPLAINTS FROM FAMILIES)

- 鼓励家庭尽早与员工讨论小问题，以便及时处理。
- 家庭可向指定监管人或负责人口头提出投诉，或通过电子邮件、信箱书面信件、或直接向教室发电子邮件或信息提出书面投诉。



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



- 若投诉较为严重，家庭应立即与指定监管人讨论，由其展开调查。监管人将随时告知采取的行动及结果。
- 本机构将及时回应投诉。家庭需了解，接收投诉的人可能需与管理层或相关员工进行详细讨论后，才能向家庭回应。
- 若家庭对结果不满意或认为未被妥善处理，应书面联系核准提供者，由其独立调查并判定应如何解决。
- 信件可寄给 **Trident Personnel PTY LTD** 并交由服务转交。所有信件将严格保密。
- 家庭可选择与教育与培训部（Department of Education & Training）的授权官员联系。
• 我们的服务属于 **东北维多利亚地区**。

东部大都会办公室（Eastern Metropolitan）

Level 4, 295 Springvale Road,

Glen Waverley VIC 3150

1300 651 940

emr.qar@education.vic.gov.au

(该讯息已以中英文版本显示在门厅，包括分步骤指南。)

- 服务设有资源海报，为家庭提供清晰的投诉及可通报行为通知程序。
- 服务保有在线投诉登记册，以确保问题被立即纠正、记录及跟进。
- 家庭如有投诉，应避免在社交媒体（如 Facebook）发布可能影响机构声誉或冒犯服务中员工与家庭的内容，包括社区公告栏或个人页面。
- 家庭 **必须先与服务联系** 以便尽快解决问题。
- 本机构为员工、家庭和儿童提供开放、安全且友好的环境。所有家庭须遵守《家庭行为守则》。若有违反，儿童的注册可能被终止。家庭须确保紧急联系人也了解守则。
- 因违反家庭行为守则导致的退托将由管理层自行裁定，可能不另行通知。守则载于家庭手册及《入学与迎新政策》。



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



- 若家庭就账户有争议，须先与指定监管人讨论，再决定是否升级至第三方。

向监管机构提出投诉 (DIRECTING A COMPLAINT TO THE REGULATORY AUTHORITY)

- 家庭可直接向监管机构投诉，若投诉内容指称：
 - 儿童在接受服务教育与照护期间的安全、健康或福祉受到或曾受到危害；
 - 相关法律被违反。

监管机构联系方式展示于服务门厅与家庭手册内

关于个人的投诉 (COMPLAINTS ABOUT A PERSON)

- 若投诉涉及核准提供者、指定监管人或其他负责人，则将指定其他管理人员为调解人。
- 在冲突解决过程中必须遵守机构行为守则。
- 调查将包括：
 - 审查投诉（或违规）事实并邀请相关方提供信息；
 - 讨论投诉性质并给予被指称员工、志工或访客回应机会；
 - 若被指称者要求，可有支持者在场；
 - 提供调查结果的书面说明；
 - 通知投诉人及受影响方结果。
- 若管理层在初步调查后决定不继续处理，将向投诉人提供书面说明。
- 妥善保存调查及结果记录。
- 监控后续行为并提供必要支持。
- 确保所有相关人员免受打击报复或霸凌。
- 追踪投诉以识别反复性问题。



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



- 若投诉包含指称儿童安全、健康或福祉受到威胁，或涉嫌身体或性虐待，必须在24小时内通报监管机构。
- 若投诉针对多个当事人，应分别且公正地进行访谈。
- 员工如提出投诉，须准备以书面形式提出；否则机构可能无法进行完整调查。
- 记录投诉时必须使用适当语言，除必要引述外，禁止粗鲁或辱骂语言。

来自儿童的投诉 (COMPLAINTS FROM CHILDREN)

- 本机构将肯定并重视儿童的任何披露或投诉，不论接收者的个人感受如何。这意味着认真倾听、重视、回应并依照程序采取行动。
- 儿童可使用所在房间展示的投诉海报选择他们信任的教育者，由该教育者安排在安静、安全的环境中倾听孩子的担忧。
- 当儿童提出投诉或安全忧虑，或揭露虐待时需采取的行动包括：
 - 让儿童自由表达；
 - 提供安静时间与空间；
 - 保持冷静；
 - 使用中性、不评判的语气；
 - 不必担心说错话；
 - 若孩子情绪激动，应给予安抚；
 - 告诉孩子这不是他们的错；
 - 提问时使用开放式问题；
 - 不做无法兑现的承诺；
 - 告知需将信息报告给相关人员及原因；
 - 尽快记录儿童原话；



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



- 记录其行为、外貌及证据；
- 协助儿童及家庭获得辅导等支持；
- 感谢孩子帮助提升机构安全。
- 必须确保儿童不会因背景、特质或生活经历而无法使用投诉流程。需考虑可能的障碍，如：
 - 害怕不被相信
 - 无法理解投诉程序
 - 成人与儿童的权力差距
 - 不信任感
 - 害怕牵连他人
 - 文化因素
 - 缺乏支持
 - 害怕报复
 - 害怕被排斥或嘲笑
 - 缺乏权益知识
 - 缺乏除施虐者以外的可接触对象
 - 曾有种族歧视经历
- 确保儿童知道他们可就任何伤害提出投诉，包括：
 - 服务内外；
 - 来自成人或儿童；
 - 包括霸凌、网络霸凌及任何形式的虐待。
- 鼓励儿童向信任的成人提出让他们感到不安或不安全的事情。
- 确保儿童：



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



- 在调查期间免受风险；
- 被倾听，其经历被肯定；
- 在文化上感到安全。

隐私及保密 (PRIVACY AND CONFIDENTIALITY)

- 员工在处理投诉时将遵守隐私与保密原则。但若涉及员工或儿童保护问题，必须向相关政府机构报告。

伤害指控 (ALLEGATIONS OF HARM)

- 若怀疑儿童受到伤害或面临风险，将立即向相关机构报告。
- 若投诉内容涉及儿童出现性相关有害行为，也将立即报告，并向投诉人告知处理进度。报告流程载于《提供儿童安全环境政策》。

角色与责任 ROLES AND RESPONSIBILITIES

Approved Provider 批准提供者	<p>实施处理投诉的程序。</p> <ul style="list-style-type: none">● 如果变更会影响收费或收费方式、显著影响服务对儿童的教育和照料，或显著影响家庭利用服务的能力，至少提前14天通知家庭。● 确保在24小时内通知监管机构任何投诉，投诉内容涉及在服务中发生严重事件，或教育与照护服务国家法律或国家规定被违反的情况。● 确保在注册办公室内展示接收投诉和申诉的联系人姓名和电话号码。● 确保在服务的办公区域展示教育与培训部门区域办公室授权官员的地址和电话号码。● 以最合适的方式和最早的机会回应所有投诉和申诉。● 在问题变成正式投诉或申诉之前，识别、预防并解决潜在的关切问题。● 始终保持保密性、专业性和正直性。● 阅读、理解、遵循并执行组织的政策和程序。
Nominated Supervisor and Responsible Persons	<p>实施处理投诉的程序。</p> <ul style="list-style-type: none">● 确保在24小时内通知监管机构任何投诉，投诉内容涉及在服务中发生严重事件，或教育与照护服务国家法律或国家规定被违反的情况。



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



指定监督员与 责任人	<ul style="list-style-type: none">• 确保在注册办公室内展示接收投诉和申诉的联系人姓名和电话号码。• 确保在服务的办公区域展示教育与培训部门区域办公室授权官员的地址和电话号码。• 以最合适的方式和最早的机会回应所有投诉和申诉。• 在问题变成正式投诉或申诉之前，识别、预防并解决潜在的关切问题。• 始终保持保密性、专业性和正直性。• 如果投诉升级、属于需报告的投诉或无法及时妥善解决，及时通知批准提供者。• 阅读、理解、遵循并执行组织的政策和程序。
Educators and Staff Members 教育者与工作 人员	<ul style="list-style-type: none">• 在可行的情况下，及时响应和解决出现的问题。• 始终保持保密性、专业性和正直性。• 如果投诉升级、属于需报告的投诉或无法及时妥善解决，及时通知指定监督员或批准提供者。• 作为解决的第一步，直接与相关方讨论小范围的投诉。• 阅读、理解、遵循并执行组织的政策和程序。
Parents, Guardians and Families 家长、监护人 和家庭	<p>尝试直接与相关方解决问题，提出任何投诉，避免问题进一步升级。</p> <ul style="list-style-type: none">• 对于无法解决的问题或未解决的关切，向指定监督员或批准提供者提出。• 始终保持保密性、专业性和正直性。• 在需要时配合与相关方就投诉和申诉进行面谈。• 尽快以口头或书面方式沟通与服务管理或运作相关的任何关切。• 阅读、理解并遵循组织的政策和程序。

来源 SOURCES

- ACECQA – 处理投诉 – 2023年7月
- ACECQA – 使用投诉支持持续改进 – 2023年7月
- 澳大利亚儿童教育与照护质量管理局
- 《儿童、青少年与家庭法案》2005 – 2023年9月



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



- 教育与培训部门
- 《澳大利亚早期儿童伦理准则》2016
- 《教育与照护服务国家法案》2010 – 2023年7月
- 《教育与照护服务国家规章》2011 – 2023年7月
- 《国家质量框架指南》2018 – 2023年7月
- 维多利亚州政府 – 早期儿童服务中的投诉流程 – 2022年6月
- 教育部门标准
- 儿童与青年委员会 (CCYP)
- 《赋权与参与指南》



Kids on Gallaghers Child Care Centre

254 Gallaghers Road, Glen Waverley VIC 3150 – (03) 9590 0321

kidsongallaghers@bigpond.com

www.kidsongallagherschildcare.com.au



Complaint Handling:

Upholding the rights of children and young people (an overview)

