

2. 苦情処理手続き

このポリシーは、受講者および関係者がサービスの質に関して懸念を提起できるようにするものです。苦情は、異議申し立てや不正行為とは異なります。

手順:

ステージ1: 関連スタッフとの非公式な話し合い

ステージ2: 指定された担当者(例: 内部検証者)への正式な苦情の提出。2営業日以内に受理通知、可能な限り20営業日以内に解決。

ステージ3: 不満が残る場合は、20営業日以内にセンター長へエスカレーション。

ステージ4: 解決しない場合は、Active IQへエスカレーション。

機密保持: 必要に応じて匿名の苦情も検討されます。

結果: 手続きの改善、スタッフの研修、補償などにつながる場合があります。