



英国皇家舞蹈学院
考试委员会
客户服务声明

1、政策声明

1.1、英国皇家舞蹈学院考试委员会力图提供专业、高效的服务，从而达成高水平的客户满意度。

1.2、考试委员会以责任感、方便度、透明度与一致性为准则组织考试，致力于在全球执行严格的质量保证措施。

2、员工

2.1、我们要求员工提供礼貌、有帮助性、高效的服务。考官培训致力于创造气氛友好、有说服力的考试环境。

2.2、英国皇家舞蹈学院（RAD）员工可为客户提供：

- 以有帮助的、有礼貌的、迅速的态度回应客户询问；
- 在电话响铃六声以内应答来自总部总机的电话，将电话转接到相应的分机或语音信箱；
- 在电话响铃六声以内接起直线电话（如职员无法立即接电话，来电者可在电话响起六声之后留下语音信息）；
- 在工作日内，24小时内回复所有语音信息；
- 在2个工作日内回复所有电邮；
- 在7个工作日之内回复所有书面提问。

2.3、同样，英国皇家舞蹈学院（RAD）员工也希望一直受到客户的礼貌对待和尊重，不会容忍任何来自客户的带有滥用性、威胁性或无理的语言或行为。当员工通过自行判断，认为他们受到以上对待时，有权终止电话通话。在这种情况下，员工将给出通知，告知通话即将结束。

3、投诉、考试成绩查询与申诉

3.1、客户可访问英国皇家舞蹈学院网站，查看考试成绩投诉、复议及申诉政策，了解如何投诉或查询考试成绩，或是询问考试部。

4、客户反馈与评估

4.1、考试委员会定期从全球各地的考官和RAD办公室搜集客户反馈，并对搜集到的信息进行审查和评估，所有行为都以恰当的方式进行。针对当前正在进行的政策和流程审核，考试委员会也将适时给出信息。

4.2、考试委员会将不定期进行客户调查，了解客户、申请人、教师和考生对于考试服务的意见。当英国皇家舞蹈学院考虑进行重大的政策调整时，将进行更多的客户调查。英国皇家舞蹈学院将对所有反馈进行评估，并采取适当的行动措施。

4.3、英国皇家舞蹈学院（RAD）欢迎申请人、教师、考生与考生家长/监护人随时对考试提出反馈建议。英国皇家舞蹈学院将采取综合举措，对反馈进行监督，以确保客户享受到我们致力于提供的服务。

5、政策与流程

5.1、客户可访问英国皇家舞蹈学院官网，了解更多关于考试委员会与学院政策和流程的详情。

6、资源

6.1、英国皇家舞蹈学院提供各类资源，对考试进行支持，包括：

- 考试说明（Specification）（可从英国皇家舞蹈学院官网下载）；
- 详细描述考试教材中的文字说明与班尼什舞谱方法的书籍；

- 考试内容DVD;
- 音乐书籍;
- 考试音乐CD;
- 考试内容App。

6.2、专业继续发展部门将给出一个关于课程和讲座的综合范围，用以对英国皇家舞蹈学院（RAD）的考试提供支持，包括考试大纲课程与考试反馈讲座。客户可从专业继续发展部门了解详情（cpd@rad.org.uk）

7、考试费

7.1、英国皇家舞蹈学院（RAD）每年公布全球各地的考试费用，客户可访问学院官网进行了解，并了解学院提供的考试服务具体内容。

8、联系我们

网站	www.rad.org.uk/examinations ¹
电邮	exams@rad.org.uk
地址	英国皇家舞蹈学院 考试部 英国皇家舞蹈学院 36 Battersea Square 伦敦 SW11 3RA 英国
电话	+ 44 (0)20 7326 8000

9、监督与审核

¹ 客户可访问各国家和地区的英国皇家舞蹈学院网站，了解详情。

9.1、本文档每年进行审核，并由考试总监、考试规则与标准委员会主席签字认可。

采纳日期：2015年09月

审核日期：2016年07月

发布人或发布单位：

- 英国皇家舞蹈学院（RAD）官网。

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. McBirnie', with a long horizontal line extending to the right.

Andrew McBirnie博士

考试委员会总监