



英国皇家舞蹈学院

考试委员会

考试成绩投诉、复议及申诉政策

1、引言

1.1、本文件规定了英国皇家舞蹈学院（RAD）考试委员会针对考试成绩投诉、复议及申诉政策服务的相关政策。

1.2、虽然我们希望考生、教师和其他使用我们服务的人员将没有任何缘由抱怨我们所提供的服务的质量或者他们所接收到的考试成绩；但是尽管如此，我们在遇到所有此等问题时都将公正、礼貌、合法合规的予以处理，不会带有任何偏见或成见；如果任何人员对考试成绩或申诉存在疑问或不满而提出投诉、复议申请时，都不会因此遭受任何形式的不公平对待而使自己处于不利地位。

2、定义

2.1、“考试成绩复议”，是指以任何理由提出的针对某一位考生或某一组考生的评分的怀疑。

2.2、“投诉”是指表示对考试流程和过程的不满，但是没有对所判定的分数表示明确的怀疑。

2.3、如果“投诉”后续发展为“考试成绩复议”，则视为该时间点之前的考试成绩复议。

2.4、如果客户对于考试成绩投诉或复议的结果不满意，可提出正式的“申诉”（如果有理由的话）。在完成适当的初期工作之后，方可提出申诉（详细信息请参见本文件以下第4节、第5节和第6节）。

2.5、考试委员会接收到的与考试成绩投诉及复议相关的所有信函由考试委员会主任进行初步审查。必要时，考试委员会主任可根据信函内容决定是否将该信函视为考试成绩投诉或复议进行处理；同时，协调并指示相应的后期调查、处理和响应。

3、资格

3.1、以下人员具有向英国皇家舞蹈学院（RAD）提出关于考试投诉或复议的资格：

3.1.1、考生；

3.1.2、如果考生的年龄在18周岁以下，由考生家长/监护人提出；

3.1.3、申请人；

3.1.4、注册教师或经双方协商认可的并且是英国皇家舞蹈学院现任成员的教师；

3.1.5、注册学校校长或代表校长行使职权的负责人，例如，学校秘书或行政管理人员。

3.2、涉及专业考试或常规考试的关于考试成绩的投诉及复议，只有相关考试的直接参与人和既得利益者可以提出投诉或复议。例如，只有考生考试报名表上指定的英国皇家舞蹈学院注册教师才具备有针对该考生提出考试成绩投诉及复议的资格。

3.3、考试成绩投诉、复议及申诉一般在所涉及的事件（例如，考试日期，或收到考试成绩日期）发生之后三个月内提出。通常情况下，对超过三个月以上的事件进行处理，不可能取得令人满意的调查结果。然而，应该在可能的情况下将尽一切努力向客户提供良好的服务。

4、投诉

4.1、对于考试、考官、中心认可、合理调整、特殊考虑、玩忽职守以及考试委员会提供的所有服务的相关的投诉，应以书面形式提交给考试委员会主任，并详细地说明该投诉的性质及提出投诉的理由。

4.2、所有投诉必须记录在案。对匿名投诉将不作处理。

4.3、投诉必须直接送给考试委员会主任。除非信函内容另有说明，否则其他英国皇家舞蹈学院（RAD）办事处官员或英国皇家舞蹈学院（RAD）工作人员收到投诉后，通常应转交给考试委员会主任。

4.4、经SQA鉴定机构认可的与资格证书相关的投诉可以在任何阶段直接发送到SQA鉴定机构。在这种情况下，英国皇家舞蹈学院（RAD）承诺完全遵循SQA鉴定机构对有关投诉的任何调查结果。

4.5、所有投诉应在与该投诉相关的事件发生后十个工作日内提交。

4.6、所有以信件形式提交给考试委员会主任的投诉将在信件接收日后七个工作日内予以确认，所有以电子邮件方式提交的投诉将在邮件接收日后两个工作日内予以确认。经其他英国皇家舞蹈学院（RAD）办事处官员转发的投诉可能需要较长的确认时间。

4.7、所有投诉将根据本文第6节规定的程序进行调查。

5、考试成绩复议

5.1、文书检查

5.1.1、所有考试成绩在发布前均经过严格地文书检查及审查。因此，一般不需要对其准确性进行复议。但是，教师、考生和家长/监护人可以申请进一步的管理、数据录入和监

督检查，确保已恰当地履行所有程序及准确地报告分数。

5.1.2、应使用RES/1表向考试委员会主任或英国皇家舞蹈学院（RAD）相关办事处官员提交文书检查申请，该RES/1表可在接收到考试成绩后十个工作日内向英国皇家舞蹈学院（RAD）总部、区域和相应国家办事处的考试部以及英国皇家舞蹈学院（RAD）网站索取。

5.1.3、英国皇家舞蹈学院（RAD）将在十个工作日内开展检查并作出答复。

5.1.4、本项服务的费用应在提出文书检查请求时一起缴纳。目前的收费详情可从英国皇家舞蹈学院（RAD）总部、区域和相应国家办事处的考试部以及英国皇家舞蹈学院（RAD）网站获取。如发现错误是由于英国皇家舞蹈学院（RAD）的原因造成，则该费用将予以退还。

5.2、文书检查和报告

5.2.1、如果教师、考生或家长/监护人希望获得关于考试成绩原因的更多信息，则可以要求提供考试成绩复议报告。

5.2.2、考试成绩复议报告可用于达到高级2（Advanced 2）和独舞演示（Solo Performance Awards）的所有考试中，但不可用于课堂演示（Class Awards）或独舞奖励（Solo Seal Award）。

5.2.3、文书检查和报告（Clerical Check and Report）请求将以RES/1表的形式发送至考试委员会主任或相应的英国皇家舞蹈学院（RAD）办事处官员，RES/1表可在接收到考试成绩后十个工作日内向英国皇家舞蹈学院（RAD）总部或当地办事处的考试部索取。

5.2.4、英国皇家舞蹈学院（RAD）将在七个工作日内确认请求，并在四十个工作日内作出答复。其中，包含本文第5.1节所述的文书检查及有关各考生的书面报告。

5.2.5、每位考生文书检查报告的应付费用应在提出文书检查报告请求时一起缴纳。目前的收费详情可从英国皇家舞蹈学院（RAD）总部、区域和相应国家办事处的考试部以及英国皇家舞蹈学院（RAD）网站获取。如发现错误是由于英国皇家舞蹈学院（RAD）的原因造成，则该费用将予以退还，同时在适当情况下将重新签发考试成绩单和证书。

5.3、关于考试成绩的其他复议

5.3.1、如果接收到质疑某门考试或多门考试成绩的信函，考试委员会（或相关英国皇家舞蹈学院（RAD）办事处官员）通常建议在调查过程第一阶段应采取本文第5.1节和第5.2节所述的程序。

5.3.2、如果接收到的信函是与相当数量的考生所获得的考试成绩相关的话，和/或信函中提及了其他的实质性问题，和/或文书检查步骤已经完成，考试委员会主任可以自行决定绕过初始文书检查步骤，并按照下述第6节的规定进行处理。在这种情况下，考试委员会主任将在七个工作日内（以信件形式提交的考试成绩复议请求）或两个工作日内（以电子邮件形式提交的考试成绩复议请求）答复个人提出的复议请求，以此说明考试委员会将进行调查。

5.3.3、如本文第5.3.2节所述的信函必须记录在案。对匿名信函将不予处理。

5.3.4、信函必须递交给考试委员会主任。除非信函内容另有说明，否则其他英国皇家舞蹈学院（RAD）办事处官员或英国皇家舞蹈学院（RAD）工作人员收到信函之后，通常应转交给考试委员会主任。

6、调查

6.1、所有考试成绩投诉及复议（在适当情况下）将以公平、公正的方式彻底调查。

6.2、调查将由考试委员会主任进行协调，在必要和适当时，其将寻求其他相关同事的建议及意见，例如考官委员会主席、考试成绩质量保证管理员及考试总监。证据的获取渠道包括考官、考试助理和英国皇家舞蹈学院（RAD）办事处工作人员，以及详细考虑投诉/复议提请人所提出的任何观点。在适当情况下，还将从考试成绩统计和/或上下文分析中进行收集。

6.3、在任何投诉/复议的调查过程中，英国皇家舞蹈学院（RAD）通常不会联系钢琴家，或考虑其意见或评论。但是在特殊情况下，特别是当投诉特别提及钢琴家时，与钢琴家进行联系可能是有必要的。

6.4、针对所有投诉/复议的答复将在接收到投诉/复议请求后的四十个工作日内发出。该答复将全面而具体地解决投诉/复议申请人提出的所有实质性问题，同时说明针对此等投诉/复议英国皇家舞蹈学院（RAD）考试委员会将采取的任何行动。

6.5、如果投诉/复议申请人对答复不满意，其可提出申诉（如果存在适当理由的话）（详细信息请参见本文以下第7节）。

6.6、调查的可能结果如下所示：

6.6.1、不会采取任何进一步的行动；

6.6.2、做出道歉，并承诺考虑所提出的问题；

6.6.3、向一名或多名考生提供免费的考试成绩复议；

6.6.4、申请具有追溯效力的特殊考虑评分（参见有关政策和程序的合理调整和特别考虑）；

6.6.5、尽快提供考生重新考试的机会而无需支付额外费用。

在所有情况下，都将给出该处理意见的详细原因。

7、申诉

7.1、英国皇家舞蹈学院（RAD）将在不诉诸正式申诉程序的前提下，尽力解决所有与考试成绩有关的投诉和复议；但是，如果必须进入申诉流程的话，所有以适当方式的申诉都将以公正、透明的方式进行处理。

7.2、仅当本文第4节、第5节和第6节中所述的投诉或复议程序完成后才能提出申诉，并且至少援引了第7.3节中载明的某一项申诉理由。

7.3、申诉理由

7.3.1、如果申诉人声称、主张或可以提供证据证明以下事项，则申诉人有理由可以进行申诉：

7.3.1.1、考官、考试委员会工作人员或委员会委员出现程序上或专业上的违规、偏见、歧视或缺乏专业标准的行为；或者

7.3.1.2、出现间接违规行为，申诉人或英国皇家舞蹈学院（RAD）控制范围之外的因素，导致做出不利于考生的不公平或不正确的决定；或者

7.3.1.3、英国皇家舞蹈学院（RAD）未使用统一的程序，或者没有恰当、公正地遵循程序。

7.3.2、对于仅依据考官专业判断不同意的申诉将不被接受。这是因为实际舞蹈考试的性质是对考生某一时刻的表现进行考核，其不能作为持久性的证据，从而实现客观而有意义的调查显得不切实际。

7.4、资格

只有最初对考试成绩提出投诉或复议的人员才具有申诉资格。

7.5、申诉类型：

7.5.1、根据本第7.3.1节的定义，在具有恰当理由的情况下，才可以针对考试成绩投诉的答复提出申诉。申诉必须在收到答复的十个工作日内递交（详见本文第6.5节）。

7.5.2、如若本文第6节所述的流程全部完成，且具有符合本文第7.3.1节定义的恰当理由的情况下，才可以针对考试成绩复议结果提出申诉。申诉必须在收到答复的十个工作日内递交（详见本文第6.5节）。

7.6、申诉递交

7.6.1、申诉必须以书面形式提交给考试委员会主任，同时需缴纳相关的费用，具体费用参考10月份发布的下一个日历年度《聚焦考试（Focus on Exams）》的费用表。

7.6.2、以信件方式递交的申诉，将在信件接收日后七个工作日内予以确认；以电子邮件方式递交的申诉，将在电子邮件接收日后两个工作日内予以确认。

7.7、申诉的内容和格式

7.7.1、申诉人递交的信函必须：

7.7.1.1、明确地陈述申诉理由；

7.7.1.2、包含申诉人希望英国皇家舞蹈学院（RAD）在调查过程中要考虑的所有信息；

7.7.1.3、附上任何相关的书面证据，例如，考生的成绩单复印件；

7.7.1.4、具体载明申诉人期望英国皇家舞蹈学院（RAD）采取的行动和/或他们认为适当的补救措施。

7.8、申诉注意事项

7.8.1、申诉委员会将会仔细考虑所有申诉提出的证据。

7.8.2、申诉委员会通常由行政主管、考试部主任、考官委员会主席、考试委员会主任，以及一位既不是英国皇家舞蹈学院（RAD）员工、考官、RAD注册教师或理事，也不与英国皇家舞蹈学院（RAD）存在任何其他联系的独立人员组成。

7.8.3、申诉委员会的确切组成取决于申诉的性质，但是在任何情况下都将不包括决定所申诉事项存在**个人利益**关系的个体。申诉委员会的所有成员均是有能力考虑申诉事项的合适人选。

7.8.4、英国皇家舞蹈学院（RAD）计划在收到申诉请求后的四十个工作日内表决申诉事项。但是，如果关键人员不方便的话，则有必要延长上述期限。对于这种情况，将以书面形式通知申诉人。

7.8.5、申诉委员会将在作出表决后的七个工作日内以书面形式通知申诉人。

7.9、申诉结果

7.9.1、针对考试成绩复议结果提出的申诉：可能获得的结果如下所示：

7.9.1.1、申诉被拒绝。

7.9.1.2、申诉委员会支持申诉人的申诉请求，并尽快提供考生重新考试的机会而无需支付额外费用。重新考试的考官将与主持原来考试的考官不同。

7.9.1.3、申诉委员会支持申诉人的申诉请求，并且调整已判定的分数。

7.9.2、针对考试成绩投诉的答复提出的申诉：可能获得的结果如下所示：

7.9.2.1、申诉被拒绝。

7.9.2.2、申诉委员会支持申诉人的申诉请求，并且由申诉委员会根据投诉的性质和情况，及申诉理由采取合适的行动。

7.9.3、如果申诉委员会支持申诉人的申诉请求，则将退还相应的费用。

7.9.4、在所有情况下，一份包含结果完整说明的清晰的调查信息将以信件形式发送给申诉人。

7.9.5、根据申诉的性质，并且如果构成申诉理由的情况被认为同时也影响到了其他考生，无论是同一项考试或同一个考试中心，都将采取行动确保这些考生得到与提出申诉的考生相同的待遇。

7.9.6、如果申诉人在二十个工作日内未针对申诉信函结果给予答复，则将考虑终结申诉。

7.10、*独立审查*：

7.10.1、如果申诉人对申诉结果不满意，作为最终仲裁，则申诉人可以寻求对申诉过程和考试成绩进行独立审查。

7.10.2、独立审查应由与英国皇家舞蹈学院（RAD）不存在任何关系的独立个人进行。

7.10.3、独立审查不收取其他费用。

7.10.4、除了本文第7.10节包含的情况，独立审查的调查结果为最终裁定。

7.11 *SQA 鉴定机构*：

7.11.1、如果申诉的主题与SQA鉴定机构认可的资格证书相关的话，并且独立个人作出对申诉人不利的判决，申诉人可以在按照上文第7.9节所述的规定完成独立审查流程之后将其提交给SQA鉴定机构进行处理。

7.11.2、如若提交的考试成绩投诉来源于某个苏格兰公共机构，例如，继续教育学院或地方当局中心，在公共机构和英国皇家舞蹈学院（RAD）的申诉程序（如适用的话）已完

成的情况下，申诉人可将其申诉进一步递交至苏格兰公职人员行政督察专员（SPSO）进行处理。苏格兰公职人员行政督察专员（SPSO）不会受理与学术决策相关的投诉，例如学位评定结果。所有相关投诉应在12个月内提出。如需了解更多有关苏格兰公职人员行政督察专员（SPSO）继续教育学院示范投诉处理程序的信息，请点击以下链接：

<http://www.valuingcomplaints.org.uk/wp-content/media/The-Further-Education-Model-Complaints-Handling-Procedure.pdf>

8、监督与数据保护

8.1、申请申诉过程可以使得英国皇家舞蹈学院（RAD）发现考核过程的漏洞，英国皇家舞蹈学院（RAD）将采取一切合理的措施，包括：

8.1.1、确定任何其他受该漏洞影响的学习者；

8.1.2、纠正漏洞，如不能纠正，则尽可能减小漏洞造成的影响；以及

8.1.3、确保该漏洞不会在未来再次发生。

8.2、所有与投诉、复议和申诉相关的信函将适当地进行保密处理，信函的详细信息仅会透露给学院内由于职能关系需要获知复议和/或结果性质的人员。一般情况下，除非投诉人明确要求，否则相关地区或国家办事处可以复制到回复信件中（参见本文第4.3节和第5.3.4节）。

8.3、任何信函记录都将存档备用，并在恰当时间按照英国皇家舞蹈学院（RAD）数据保护政策进行销毁。申诉的汇总记录将秘密地保存在英国皇家舞蹈学院（RAD）电子会员记录中。

8.4、匿名的投诉、复议和申诉信息将分开存放以备参考，确保未来事件决策的一致性。

8.5、根据资格证书监管机构要求，与投诉、复议和申诉相关的信息和记录可按照要求提供给该监管机构。

9、监督与审核

9.1、考试质量保证委员将定期对本政策进行监督。

9.2、本政策将每年进行审查，并由考试总监以考试质量保证委员会主席的名义进行签署。

政策采纳日期：2013年10月29日

政策审核日期：2014年08月

发布人或发布单位：

- 区域和国家办事处；
- 英国皇家舞蹈学院（RAD）官网；
- 考试监管机构。

考试委员会总监签名：

