

如何寻求帮助

1. 在学习过程中遇到问题，应该通过哪些方式进行咨询？

国家开放大学总部设立了远程接待中心（如图 5-12 所示），通过在线咨询、邮件服务、电话咨询、论坛服务、问卷调查等多种方式，为学生和社会求学者提供信息查询、问题咨询、业务受理、投诉受理等服务。远程接待中心服务业务分两方面：一是随时接受学生关于平台登录，报名咨询，免修、免考、学分替换，毕业条件，学位申请等方面的问题咨询；二是接受国家开放大学分部、学习中心、教师及学生的投诉及建议。



图 5-12 国家开放大学远程接待中心网页

可以通过以下途径获得远程接待中心的帮助。

网址：<http://callcenter.ouchn.cn>

电话服务：400-810-0090

传真服务：010-57519288

邮箱服务：server@ouchn.edu.cn

信函服务：北京市海淀区复兴路 75 号国家开放大学远程接待中心

邮政编码：100039

学生还可以向所在分部（学院）、学习中心进行咨询，与学业有关的问题可以咨询辅导教师，与选课、报考、作业等有关的问题可以咨询班主任。

2. 如果在校期间权益受到侵害，该如何投诉？

如果学生在校期间权益受到侵害，可以向上级办学机构进行投诉。国家开放大学总部的投诉受理机构包括远程接待中心、教学督导邮箱和信访办公室等。

教学督导邮箱主要针对学校的教学和教学管理等方面的举报投诉。

教学督导邮箱：Jxdd@ouchn.edu.cn

国家开放大学总部信访办公室受理学生在学习过程中的各类投诉，及时帮助学生解决相关的问题。

投诉邮箱：tous@ouchn.edu.cn

学生如果遇到不能按期毕业等问题，可通过班主任反馈到分部，通过分部及时跟总部沟通，从而妥善解决问题。

3. 如果在校期间对学校处理决定有异议，是否可以申诉？

如果学生对学校处分处理和学位授予结果存在异议，可向班主任提出并逐级进行申诉。