

# “WSET 葡萄酒认证课程”政策

## 一. 利益冲突政策

作为合作伙伴，逸香需要向 WSET 报告利益冲突，并协助处理或监控涉及合作伙伴工作人员和学员的实际、潜在和觉察到的利益冲突（“利益冲突”）。本政策补充了 WSET 的利益冲突政策，旨在维护 WSE 资格认证的公正性，并加强学员对 WSET 和逸香流程和步骤的信心。

本政策适用于所有逸香工作人员和学员，以及代表逸香行事的任何个人。

如果在进行与 WSET 资格认证相关的活动时，由于个人兴趣或者信念的存在可能对其判断、客观性以及对其对 WSET 或逸香的忠诚度产生不利的影响，则存在利益冲突。

利益冲突的包括：

- 由对任何或所有人的评核结果存在个人利益的人员对考生进行评核；
- 由对任何或所有人的评核结果存在个人利益的人员对考生进行评核调整；
- 由合作伙伴雇用的人员执行 WSET 资格认证；
- 由参与评核培训授课的任何个人对 WSET 评核进行监考；
- 由参与考生试卷评核的任何个人对考生进行辅导；
- 一个合作伙伴雇用在另一个合作伙伴中从事教学计划或担任内部评核员的个人；
- 由无法公正行事的人员对不合规事件进行调查。

其中部分利益冲突可以妥善管理，因此可以接受。例如，如果逸香的一名讲师或合作伙伴工作人员的家庭成员通过逸香参加资格认证和考试，或者当逸香或 WSET 的一名员工通过逸香参加 WSET 资格认证时，我们可以提前通知 WSET，并与 WSET 合作采取措施维护考试的公正性。

部分利益冲突无法妥善管理，因此不可接受。例如，在没有外部监考员的情况下，若某人担任其家庭成员考试的讲师和考务人员，没有任何缓解措施可以解决所产生的冲突。

如果逸香的任何工作人员或学员意识到利益冲突，必须尽快通知 [提供合作伙

伴联系人的姓名 + 联系方式，或让他们参考您的投诉政策]，逸香将告知 WSET 可能存在的利益冲突，并与 WSET 合作采取保护或缓解措施，以根据具体情况处理冲突。如果 WSET 和逸香确定冲突无法妥善处理，逸香将通知任何受影响的合作伙伴工作人员或学员。

请注意，未申报利益冲突可能会对学员或逸香产生影响，因为我们需要向 WSET 报告利益冲突。

## 二、合理调整政策

WSET 和逸香希望让所有学员都能参加 WSET 考核，因此没有任何学员因残疾或能力差异而处于优势或劣势。本政策和合理调整流程使我们逸香能够在考核前与您（我们的学员）合作，以收集我们向 WSET 提交申请时所需的信息，并与 WSET 合作安排学员参加 WSET 资格认证。

合理调整是指为了帮助身患残疾或存在不便的学员解决在考核方面遇到的明显不利之处，所做出的任何调整或安排。进行合理调整不会影响 WSET 如何对您的考试进行评分，也不会影响您的成绩，但如果学员的特殊困难直接影响完成考核所需的表现（例如，在第三级考试中无法使用嗅觉或味觉），则 WSET 不能同意合理调整。合理调整的目标是让学员有平等的机会参加 WSET 资格认证，而不是赋予某些学员不公平的优势，而造成在没有进行相同调整的情况下参加考核的其他学员之劣势，或者影响课程规范中解释的考核结果的总体可靠性。

合理调整的示例包括：

- 改变标准考核安排，例如让考生有额外时间完成考核；
- 调整评考资料，例如以大文本格式提供资料；
- 在考核期间提供辅助手段，例如手语翻译或阅读器；
- 重新安排考场，例如为一名自闭症考生移除视觉刺激。

逸香将从您那里收集我们需要的信息，以便向 WSET 提交合理调整申请表。在考核活动开始之前，WSET 必须对合理调整做出批准和安排。在学员完成逸香的报名之前，我们将使所有学员都能了解本政策，并有机会确定可能需要进行合理调整的任何特殊需求。如果学员确定有特殊需求，逸香将尽快向学员提供合理调整申请表，并与学员合作来收集必要的信息。

如果任何学员希望进行合理调整，请联系[逸香 15010145813]并提供以下信息：

- 您的全名；
- 联系方式；
- 描述需要进行合理调整的特殊需求、残疾或能力差异；
- 证明文件。

您必须在第一至三级资格认证的考试日期前至少 30 个工作日提交此信息。您提交的信息将与 WSET 共享，并根据 WSET 的隐私和数据保护政策进行处理。

逸香将保存所有合理调整申请的记录。

### 三、特殊考虑政策

特殊考虑是指如果学员在考试时突发疾病、受伤或发生其他无法控制的事件，严重影响其参加考试的能力或在评核中展示其知识和理解的能力，则对其进行相应的调整。特殊考虑仅适用于考试前或考试期间发生的、对您（学员）参加考试的能力或表现有重大影响的事件。符合特殊考虑的条件是指，若非突发疾病、受伤或发生其他无法控制的事件，您一定会完成整个课程并做好充分准备。特殊考虑可能针对某一学员（如在考试当天生病的学员）或一群学员（如考试因自然灾害而中断）。

在下列情况下，您可能有资格获得特殊考虑：

- 您在考试中的表现因无法控制的事件而受到不利影响。这可能包括突发疾病、临时受伤、丧亲或考场情况。
- 经证明，考试前商定的合理调整是不合理或不充分的。申请特殊考虑不能误导 WSET 对于学员满足资格认证考核的能力的判断，不是为了“帮助”学员通过考试或获得证书而设立的。

#### 申请特殊考虑

如果您已经开始考试或即将参加考试，而您觉得突发性的受伤、疾病或其他无法控制的事件影响了您完成考试的能力，请尽快联系[逸香 15010145813]。逸香将为您提供一份特殊考虑申请表格。

您必须在受影响的考试后 2 个工作日内完成填写并返回此表，同时附上证明文件。您提交的信息将与 WSET 共享，并根据 WSET 的隐私和数据保护政策进行

处理。

如果考试期间出现严重干扰，影响到一群学员，逸香将向 WSET 提交一份关于当时情况和受影响考生的详细报告，以申请特殊考虑。

逸香将保存所有特殊考虑申请的记录。

#### 四、行为不当和管理不善

逸香和 WSET 都制定了保护 WSET 学员和维护 WSET 资格认证公正性的政策和程序。逸香通过这项行为不当和管理不善政策确保遵守逸香和 WSET 的政策，该政策为我们和您提供了一个识别、报告和处理潜在行为不当或管理不善的框架。

不遵守逸香或 WSET 政策和程序的情况可分为两种不同但相关的类别：

1. **管理不善**：不合规行为通常是无意的，或是因错误、粗心、缺乏经验或流程不当所致；以及

2. **行为不当**：不合规行为是故意为之，或是因未考虑后果的疏忽或鲁莽行为所致。

事件发生的背景很重要，管理不善和行为不当并非总是泾渭分明：举例而言，管理不善事件可能会演变为行为不当（例如，如果您未能实施纠正措施，重复相同或类似的事件，或在调查期间试图歪曲或隐藏信息）；或者可能存在一些缓解因素，将潜在行为不当转变为管理不善。尽管行为不当和管理不善是两个不同的概念，但却可能相互重叠。行为不当和管理不善出现的情况、产生的背景和事实总是具有特殊性。合作伙伴和学员都有可能犯下行为不当和管理不善的错误。

行为不当和管理不善可能会以多种方式出现，包括我们尚未遇到的新方式。但是一些行为不当或管理不善的示例包括：

##### 合作伙伴示例：

- 未能遵守 WSET 政策和程序；
- 未能遵守 WSET 的授课方式要求或考试规定；
- 未能遵守 WSET 的考生登记和认证程序；
- 学员逾期登记；
- 欺诈性申领证书/欺诈性使用证书/复制或伪造证书；
- 向 WSET 质量监督团队隐瞒关键信息；
- 考试资料储存不安全；
- 在考试前向考生透露或分享机密考试资料；
- 故意试图控制考试成绩，使其不能反映考生的实际考试表现；

- 发放的考试成绩不正确/未能及时向学员发放成绩；
- 未能及时回复 WSET；
- 擅自阅读/修改/复印/分发试卷；
- 未报告合作伙伴所有权/人员/地点/设施变更；
- 拒绝 WSET 接触信息、文件、员工、设施；
- 未在规定时间内寄回试卷或未遵守交付和跟踪规定；
- 侵犯 WSET 版权、商标、知识产权和品牌标识；
- 使用不合格和/或未注册的讲师或内部评核员；
- 违反保密规定；
- 误导性广告/宣传；
- 任何可能导致不利影响的行为；
- 未披露利益冲突。

#### **学员示例：**

- 作弊或协助作弊，包括使用未经授权的设备或资料；
- 考试中的干扰行为；
- 学员有任何性质的剽窃行为；
- 冒名顶替（包括伪造签名）；
- 擅自阅读/修改/复印/分发试卷；
- 任何可能导致不利影响的行为；
- 违反保密规定。

总而言之，我们还希望逸香的工作人员和我们的学员始终以专业和尊重的态度对待他人，并得到同等的对待。我们会将不良举止（包括口头辱骂或身体伤害、持续或不切实际的要求或对工作人员造成压力的威胁）视为不当行为，并可能在必要时向 WSET 报告学员的不当行为。

#### **报告和调查行为不当或管理不善**

作为合作伙伴，我们的目标是确保遵守 WSET 政策和逸香政策，并将记录我们的学员或工作人员的潜在或实际的行为不当或管理不善。

我们需要立即通知 WSET 任何可能属于行为不当或管理不善的不合规问题，以便 WSET 根据其自己的行为不当和管理不善政策调查不合规行为。

我们要求您也按照我们的投诉政策中列出的流程，尽快向逸香报告任何可能属于

行为不当或管理不善的事项或不合规问题。

在 WSET 调查期间，WSET 可能会联系 [[插入合作伙伴名称]] 或直接联系您，以要求提供更多信息或进行面谈。请及时、真诚地回应任何请求。

### 处理不合规行为

如果发现行为不当或管理不善，WSET 将考虑其影响，并可能实施处罚。WSET 将采取一切合理措施，确保与任何行为不当或管理不善无关但却受其影响的学员不会因处罚措施而处于不利地位。但是，在某些情况下，WSET 可能需要拒绝承认或扣留成绩和/或证书。

处罚措施	
处罚	描述
书面警告	向学员发出书面警告，说明如果学员在规定时间内再次违规，将实施进一步的具体处罚。
宣布成绩无效	宣布考生的考试成绩无效，这可能包括已签发证书的失效和召回。
取消资格认证	学员将被立即取消参加有关认证的资格，并在 12 个月内禁止参加任何其他 WSET 资格认证。包括获取 WSET 资料。
取消学员资格	学员将被取消参加任何 WSET 资格认证课程或评核的资格。包括获取 WSET 资料。
取消使用 WSET 认证标志和头衔资格	可能早晨 WSET 名誉扫地的行为可导致学员或毕业生被无限期禁止使用 WSET 头衔和 WSET 认证标志。

## 五. 投诉和申诉政策

学员可拨打 15010145813 进行投诉，并且提供您的姓名、地址、联络信息、以及投诉的信息。我们的客服将尽力在十个工作日内为您解决投诉。

如果我们不能立刻解决您的问题，会评估一个大约的时间。如果您仍然不满意结果，可以写邮件至 exam@eswine.com（提供投诉人姓名、联系方式、投诉详细信息、证明文件、期望结果），逸香考试中心将在十个工作日内尽力解决您的问题。

如果您仍然未能满意结果，可以联系 WSET 中国质量监管部门（ChinaQA@wsetglobal.com），并提供您的姓名，地址，联络信息。

## 六、数据保护与隐私

我们可能向您收集以下信息：

- 您的名字、生日、性别和联系方式（这可能包括您的邮寄地址、电话号码和电子邮件地址）；
- 您购买任意产品和服务时您的支付卡信息（加密的）（如果您通过电话或使用微信等支付我们的产品或服务，您的卡信息将不被保留，并将被安全销毁）；
- 您与我们的通信；在某些情况下，可能需要与健康有关的信息，以支持 WSET 资格认证考试中进行合理调整和/或特殊考虑的申请。

我们将所有的个人数据安全地保存在逸香自己的数据库中。我们不会将信息用于其他的目的。所有的数据将传递给 WSET，并按照 WSET 的数据保护政策进行处理。

我们为什么收集您的个人数据？

- 用来注册您成为 WSET 考生并使得您可以参加 WSET 资格认证考试。
- 用来管理和组织您的考试，包括合理调整和/或特殊考虑的安排。
- 用来与您的课程提供商沟通，并适时地颁发您的考试结果和资格证书。
- 用来为您提供售后服务，例如查询结果和上诉，并征求您对于 WSET 资格认证的反馈意见。
- 用来处理您注册的任何 WSET 举办的课程或活动，以便我们可以为您提供这些服务。
- 用来向您发送关于您注册过（或注册过感兴趣）的课程或活动的信息。
- 用来处理您从这里购买的产品或服务的销售。
- 用来管理向您提供在线服务的账户，包括但不限于您注册过的我们的在线课堂和全球学校系统，以便我们可以为您提供相关产品和服务；你可以登录相关课程材料；我们可以完成我们服务以及与您沟通；用来识别您的身份；用来开展研究，以更更好地了解您对相关产品和服务的要求。
- 用来提供个性化服务，报告和提升我们为您提供的服务与产品，为您提供

业内最佳的客户服务体验。

- 向您发送市场推广信息，包括我们的资格认证、即将举办的活动和链接到我们的网络平台。

**敏感数据** 关于个人的种族或族裔出身、身体和心理健康的信  
息，需要与数据导入者分享与WSET 有关的信息，并支持合理调整和特别考虑的请求。

## 七、多样性和平等性政策

逸香保证不会因为年龄、性别、残疾、种族、婚姻、怀孕、宗教或信仰、性取向而对任何人进行非法歧视（考虑到零售酒类的法定最低年龄和评估能力标准）。

允许有特殊教育需要、残疾或临时受伤的考生可根据我们的合理调整和特殊考虑政策，进入 WSET 考试；如果考生认为自己可能受到不公平歧视，则应首先向相关工作人员提出此问题，如果未能解决，可发送邮件至 [exam@eswine.com](mailto:exam@eswine.com)。

## 八、取消和退款

- 1) 报名成功以付全款成功为准，付费一年内需完成课程和考试；
- 2) 报名之后如需延期上课需提前 5 天告知，可有 1 次免费延期机会；
- 3) 超过 1 次以上延期或未提前申请延期将产生 200 元课程服务费/次；
- 4) 因个人原因无法上课，费用不退，可自行转让名额；
- 5) 如因不可抗力影响或者开课人数不足，我们有权延期课程并提前最少 4 天告知，逸香保留更换讲师的权利。