

帮助我们改进安格利福利救济社西澳分社 (AnglicareWA) !

您的意见对我们很重要, 无论是否存在问题, 我们都希望获得您的反馈。我们理解, 投诉可能并不容易, 所以我们尽量予以简化。

您可以通过多种方式提供反馈。我们也欢迎您由支援人员、家长、照顾者或朋友的协助下提出投诉。

投诉方式:

当面投诉

- 告诉工作人员或接待员您希望投诉。
- 在接待处要求与负责您所接受服务的经理谈话。

线上投诉

- 发送电子邮件至 complaints@anglicarewa.org.au,
- 使用我们网站上的“联系我们 (contact us)”表格
<https://www.anglicarewa.org.au/contact>。

电话投诉

- 致电工作人员或您联系过的服务机构, 告诉他们您希望提供反馈或投诉,
- 或致电您联系过的服务机构, 要求与该服务机构的经理谈话,
- 或拨打我们的客服热线, 电话为 1300 11 44 46, 要求投诉。

反馈或投诉中应说些什么?

尽量提供全面信息, 这会帮助我们理解您的想法, 可以包括以下内容:

- 您的反馈或投诉涉及的人员
- 事情经过 (请尽可能包括日期、时间和当事人)
- 这件事给您或他人什么感受
- 是否有他人在场目睹了此事件
- 您可提供的任何文件或证据



I, Yuxin Yang, NAATI accredited Professional Translator (NAATI ID CPN0UH83F), and Panel Member of Absolute Translations, hereby certify that the above Chinese text is a true and correct translation from the English language of the document, prepared by me to the best of my ability. 17/7/2018, Brisbane, Queensland.

- 您希望下一步如何进展

投诉后会发生什么？

- 我们很乐意收到您的反馈，会尽量解决问题。
- 您接受的服务不会因投诉而受影响。我们会继续倾力为您提供所要求的服务。
- 当地服务机构的经理会努力与您一起解决问题。但是如果您愿意，也可以要求与其他工作人员交谈。
- 如果我们无法通过当地服务机构解决问题，我们会委派一名投诉调查员。投诉调查员是我们的员工，但与您所接受的服务没有任何关系，并且经过调查投诉方面的培训。投诉调查员会联系您，了解与您经历相关的更多事宜。我们会尽力为您寻求快速解决方案，但是调查事情经过可能需要时间，这涉及采访事件相关人员和重审文件材料。
- 调查结束后，我们会联系您，告知您结果。
- 我们会全程通知您最新进展。



I, Yuxin Yang, NAATI accredited Professional Translator (NAATI ID CPN0UH83F), and Panel Member of Absolute Translations, hereby certify that the above Chinese text is a true and correct translation from the English language of the document, prepared by me to the best of my ability.
17/7/2018, Brisbane, Queensland.