



## 内部投诉复议流程

如果您认为投诉未被妥善处理，则有权要求进行复议。复议工作将由 PQSA 首席执行官或人力资源经理负责，他们被称为复议官。

复议官可重新调查投诉的全部或部分事项。复议期限将与您商定。

如果您对调查结果仍不满意，则有权要求转由外部人员或机构复议投诉事项。

请注意：根据 2018 年7月发布的第 110 号公告，南澳大利亚州截瘫及四肢瘫痪人士协会必须将有关刑事犯罪（例如强奸、殴打、严重虐待客户、挪用资金）的投诉转交南澳大利亚州警方和 DHS 事件管理部门处理。

如需了解有关投诉处理的更多信息，请联系您的协调员、客户服务官或团队负责人，或访问我们的网站 [www.pqsa.asn.au](http://www.pqsa.asn.au)

## 外部复议流程

您有权向各类外部机构投诉与 PQSA 相关的事项，包括：

### NDIS 质量和安全保障委员会

电话：1800 035 544

[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

### 全国反对虐待和忽视残障人士热线

电话：1800 880 052

[在紧急情况下拨打 000 致电 SAPOL (南澳警察局)]

### HCSCC——卫生和社区服务投诉专员

电话：(08) 8226 8800 (一般咨询)

全国电话：1800 232 007

### 南澳大利亚州残障人士代言及投诉服务 (DACSSA)

电话：(08) 8297 3500

全国电话：1800 088 325

### 南澳大利亚州截瘫及四肢瘫痪人士协会

[www.pqsa.asn.au](http://www.pqsa.asn.au)

[www.homecareplus.asn.au](http://www.homecareplus.asn.au)

请关注我们



电子邮件 [info@pqsa.asn.au](mailto:info@pqsa.asn.au)

免费电话 1800 063 419

电话(08) 8355 3500

传真(08) 8355 3511

已获批根据州和联邦残疾人士资助计划 (包括 NDIS) 提供服务。



## 客户投诉程序

# 活出真我

[www.pqsa.asn.au](http://www.pqsa.asn.au)  
[www.homecareplus.asn.au](http://www.homecareplus.asn.au)

## 投诉管理——协作解决问题

南澳大利亚州截瘫及四肢瘫痪人士协会 (PQSA) 的 Lifestyle Support (生活方式支持) 和 HomeCare+ (家居护理) 部门致力于提供可满足客户需求的优质服务。但是他们需要您的反馈! 没有人喜欢投诉, 但投诉是反馈的宝贵来源, 也是帮助改善服务以及确定员工培训和发展方向的重要工具。

我们鼓励客户对 PQSA、该机构员工或其所提供的服务提出任何投诉并要求得到妥善解决, 而不必担心会受到打击报复。



## 为什么要投诉?

通过投诉, 往往可以:

- 提供反馈信息
- 解决您的疑虑
- 为人们提供更安全、更好的服务

所有投诉都将被记录在《投诉管理登记簿》中, 并向PQSA管理团队和董事会报告。

**PQSA 将确保所有提出投诉的客户都能:**

- 受到尊重, 其尊严得到保护
- 不受歧视

**所有客户都可:**

- 方便地提起投诉
- 获得安全无虞的个人隐私和机密保障

**通过以下方式, 在处理投诉时, 相关各方都将享有自然公正和程序公正:**

- 确保投诉所涉各方都清楚在投诉处理过程中会发生什么
- 为各方提供平等参与该过程的机会
- 提供决策依据

## 内部投诉程序

如果您需要投诉:

1. 请与您的协调员、客户服务官或团队负责人联系。他们会倾听您的心声, 并与您讨论您投诉的事项。
2. 欢迎以书面形式提交投诉 (可在 PQSA 网站上找到一份简易表格)。在您无法撰写投诉的情况下, 您的协调员、客户服务官或团队负责人将为您提供帮助, 并为您创建投诉记录。
3. 投诉将以书面形式转交给负责管理您所投诉服务事项的经理/主管。
4. 该经理/主管将负责调查投诉事项, 并被称为负责人。
5. 负责人在接到投诉后将立即与您见面或通过电话与您联系。
6. 负责人将倾听您提出的问题和疑虑。
7. 有些投诉可以立即解决, 无需进一步调查。其他的投诉则需要进行调查, 这可能需要花费一些时间。我们将与您讨论需要花费的时间, 并及时通知您所有结果。