

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 Director of People & Culture (人文总监) 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，The Paraplegic & Quadriplegic Association of South Australia Ltd (南澳大利亚州截瘫及四肢瘫痪人士协会有限公司) 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

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

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

The Paraplegic & Quadriplegic Association of South Australia Ltd
(南澳大利亚州截瘫及四肢瘫痪人士协会有限公司)

ACN 644 670 977 / ABN 92 713 327 348

Ground Floor, 225 Greenhill Road,
Dulwich, SA 5065

www.pqsa.asn.au

www.homecareplus.asn.au

电子邮件 info@pqsa.asn.au

请关注我们    

电话 (08) 8355 3500 传真 (08) 8355 3511

免费电话 1800 063 419



已获批根据州和联邦残疾人
资助计划 (包括 NDIS) 提供
服务。



Nov 20



客户投诉程序



www.pqsa.asn.au
www.homecareplus.asn.au

投诉管理 协作解决问题

The Paraplegic & Quadriplegic Association of South Australia Ltd (南澳大利亚州截瘫及四肢瘫痪人士协会有限公司) (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

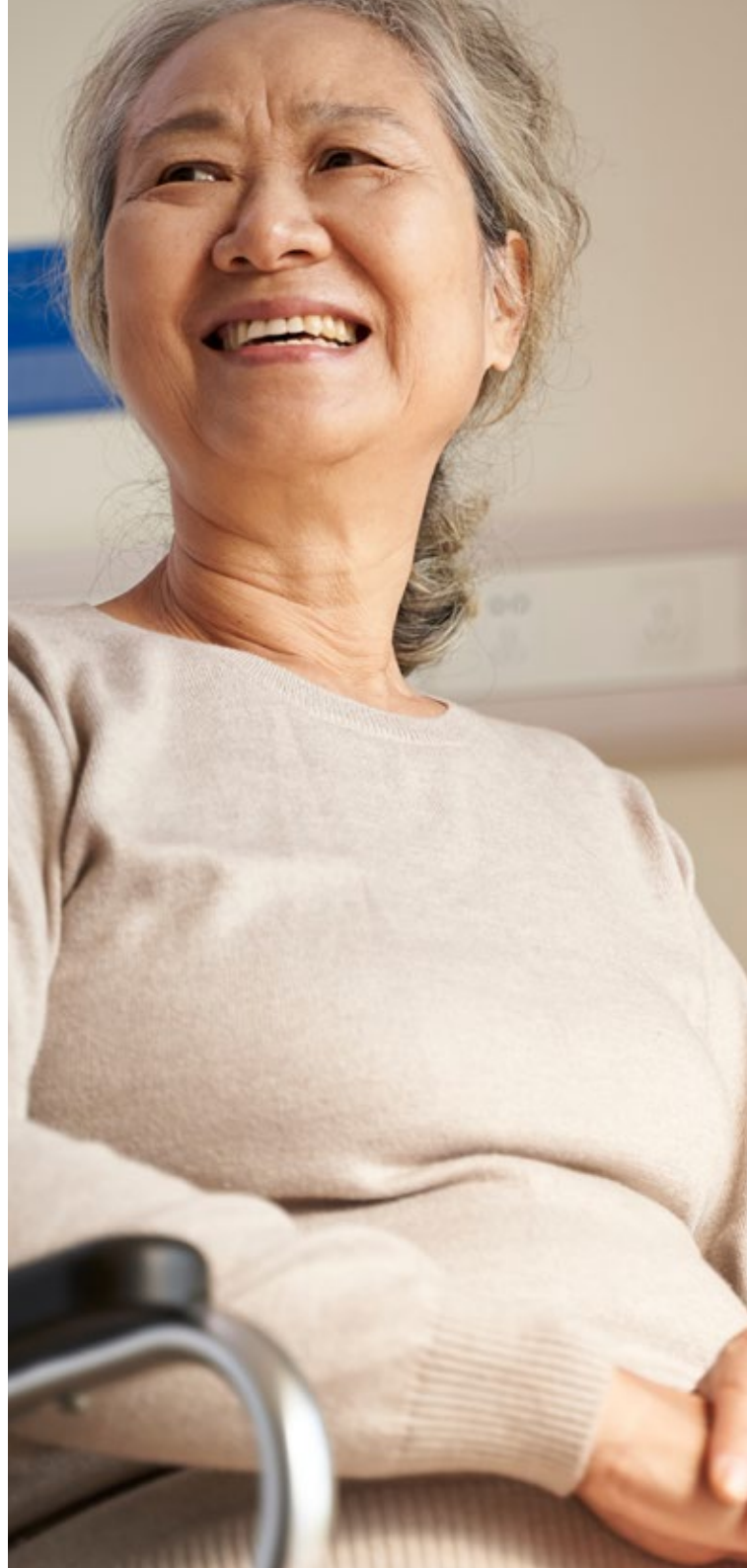
所有投诉都将被记录在《投诉管理登记簿》中,并向 PQSA 管理团队和董事会报告。

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。