



服務質素標準 15：申訴

(一) 目的

本會所確保每位服務使用者及職員均有自由申訴對機構或服務單位的不滿，而無須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦會得到處理。

(二) 政策

- 2.1 本會所備有處理投訴的政策和程序，可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽；
- 2.2 本會所處理投訴的程序會訂明接獲投訴後採取回應的時限、處理職員及如何回應服務使用者的投訴；
- 2.3 本會所確保服務使用者知悉他們有權投訴，並讓他們知悉投訴的程序和本會所如何處理投訴；
- 2.4 本會所會鼓勵服務使用者有機會討論提供服務方面的問題和坦誠地提出他們關注的事情；
- 2.5 所有投訴和處理投訴的行動和回應均會記錄在案；
- 2.6 本會設立機制讓職員提出申訴(請參考「員工手冊」第 19 頁)。

(三) 執行政序

- 3.1 所有意見或投訴，本會所保證會按設定的機制及步驟處理，詳情可參閱附件「意見/投訴處理」(SQS15.4)；
- 3.2 所有意見或投訴，確保於限定回應時間內(七個工作天)得到回覆，詳情可參閱「處理意見/投訴職員須知」(SQS15.2)；
- 3.3 確保所有提出意見或投訴者，不會受到處罰或歧視。所有意見或投訴，均會作紀錄，而提出意見或投訴者，其個人資料得到保密，不會外洩；
- 3.4 透過不同途徑(如在展板、季刊或文件上刊載資料)，讓服務使用者知悉其申訴權利和投訴程序；
- 3.5 透過不同方法(如意見箱)向服務使用者搜集意見及讓其提供意見，服務使用者可使用有關表格，詳情可參閱「中/英文版意見/投訴表」(SQS15.3a/b)，會所並會答覆屬整體服務的意見和申訴(如季刊)；
- 3.6 有關流程可參考「服務使用者申訴程序」(SQS15.1)及「職員申訴程序」(請

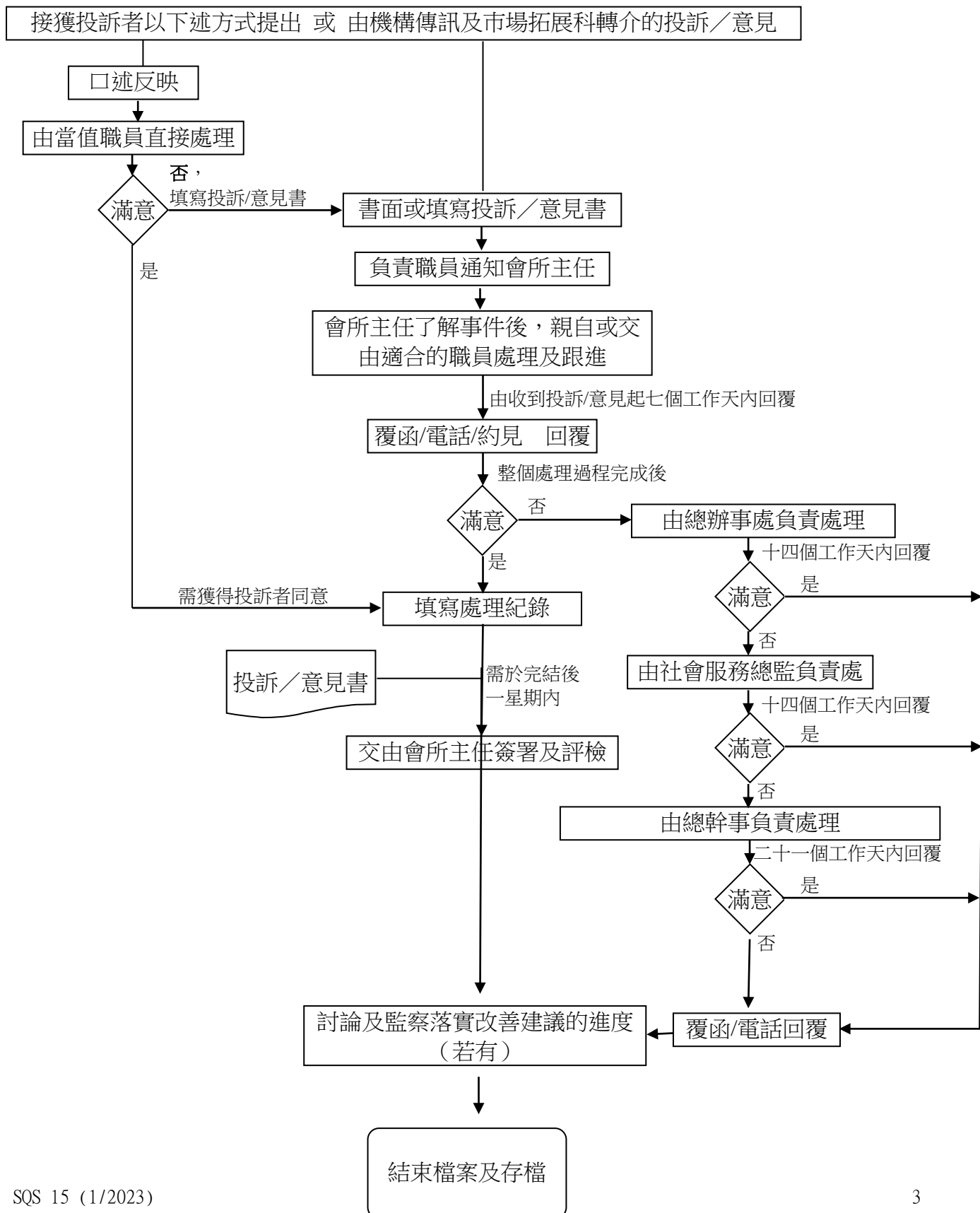
參考「員工手冊」第 19 頁)相關的流程圖。

(四) 檢討及修訂

- 4.1 本會所須每兩年最少一次檢討此服務質素標準的內容及實施情況，作出修訂及更新。



投訴／意見處理程序流程



【處理意見/投訴職員須知】

1. 所有收到或代為記錄的「意見/投訴表」(SQS15.3)，必須放入意見箱或直接交由會所主管或其所委派的職員處理。
2. 當值主任(DO 或 ADO)在有需要時須協助填寫口述的意見/投訴(使用「意見/投訴表」(SQS15.1))，並且向使用者講解處理程序。
3. 如意見/投訴事項牽涉當值主管，則須由另一位程序同工負責代為處理或記錄；若未能找到合適的程序同工，則請其留下姓名及聯絡方法，由會所主管或其所委派的職員跟進。
4. 匿名之投訴恕不受理(如屬匿名的意見，則會存檔參考或在適當場合上作綜合回應，如刊登回應於季刊上)。
5. 收集的個人資料只限用於處理意見回覆，不可作其他用途。
6. 所有意見/投訴須於收到後七個工作天內回覆。
7. 視乎情況，會所主管或其所委派的職員可用書面、電話、傳真、電郵或約見面試回覆。
8. 會所主管或其所委派的職員在完成處理有關意見/投訴後，須於七個工作天內填寫「意見/投訴表」(SQS15.3) (有關事件及處理紀錄部份)，然後結束檔案及存檔。
9. 如在單位層面未能成功處理投訴，會按 SQS15.1 流程交予總辦事處、社會服務總監及總幹事處理。
10. 收集到的「意見/投訴表」，首先交由會所主管或其所委派的職員審核處理。若情況適合，會所主管或其所委派的職員會把有關意見及回應張貼在會所展板。
11. 詢問處當值職員須隨時留意「意見/投訴表」是否用罄，予以補充。當值主任(DO 或 ADO)及詢問處當值職員亦應留意意見箱內有否信件，以便盡快處理。
12. 所有程序及文職同工必須了解整個申訴程序及運作機制，並且能隨時向任何人士解釋或回答其查詢。



香港中華基督教青年會

天水圍天澤會所

【意見/投訴表】

檔案編號：_____

如閣下對本會所之服務有任何意見/投訴，歡迎填寫以下表格投入意見箱、傳真至 3152 2764、電郵至 tinchak@ymca.org.hk、或寄回本會所。所有意見/投訴將於收到後七個工作天內回覆。在此多謝閣下對本會所提供寶貴的意見！

我的意見/投訴：_____

姓名：(正楷)_____ 會員 非會員

聯絡電話：(日)_____ (夜)_____

地址：_____

日期：_____ 簽名：_____ 填寫職員(如有)：_____

1. 匿名的投訴恕不受理，意見則會綜合處理。
2. 若需回覆，請留下聯絡資料。
3. 你的個人資料只用於處理意見回覆，不作其他用途。

【處理紀錄】

(由職員填寫)

開檔日期：_____

結檔日期：_____

跟進情況：_____

回覆日期/形式：_____

主管意見：_____

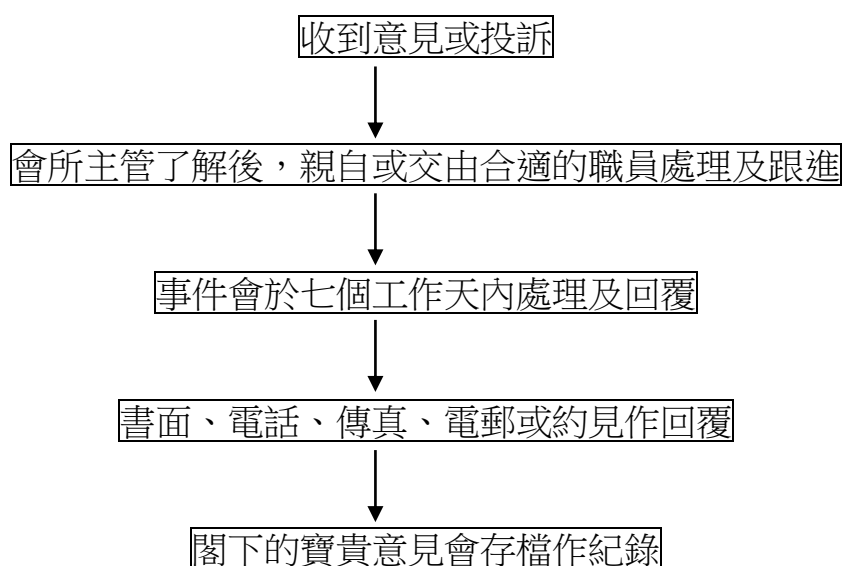
職員姓名：_____ 職員簽名：_____ 日期：_____

主管姓名：_____ 主管簽名：_____ 日期：_____

【填寫意見/投訴表需知】

1. 若對本會所的服務有任何意見，歡迎填寫意見/投訴表。
2. 填寫之意見/投訴表可直接投入意見箱、傳真至 3152 2764、電郵至 tinchak@ymca.org.hk 或寄回會所主任收。
3. 若有需要可找當值職員協助填寫。
4. 所有意見將於收到後七個工作天內回覆。
5. 匿名的投訴恕不受理。若需回覆，請留下聯絡資料。(如屬意見反映，則會存檔參考或在適當場合上作綜合回應，如刊登回應於展板或季刊上)
6. 所有個人資料只用於處理意見回覆，不作其他用途。

〔意見及投訴處理程序〕：



STAMP

寄：新界天水圍天澤邨天澤商場 311 號
香港中華基督教青年會天水圍天澤會所
會所主管收



香港中華基督教青年會

天水圍天澤會所

【Suggestion/Complaint Form】

File No: _____

If you have any complaint, comment or suggestion on the service provided by our centre, Chinese YMCA of Hong Kong Tin Shui Wai Tin Chak Centre, you are welcomed to fill in the form below and submit it back to us by putting in the box, or by fax at 31522764 / post to Rm. 311, 3/F Tin Chak Shopping Centre, or sending us an email to tinchak@ymca.org.hk. Reply would be given within 7 working days after receiving the suggestion/complaint. We welcome your valuable opinions for our better service.

My Complaint /Comment/Suggestion : _____

Name: (Full Name) _____ Member Non-member

Contact No: (Day) _____ (Night) _____

Address : _____

Date: _____ Signature : _____ Form filling staff (if any) : _____

- 4. We would not handle any anonymous complaint; Opinions would be compiled for consideration.
- 5. Please leave your contact information for further follow up.
- 6. Your personal data collected by means of this form will be used only for the reply under the Personal Data (Privacy) Ordinance Notification.

【Handling Record】
(Filled in by Staff)

File opened on : _____

File Closed on : _____

Summary of the Follow up : _____

Reply Date /Mean : _____

Comments/Remarks made by IC : _____

Name of the Staff : _____ Signature : _____ Date : _____

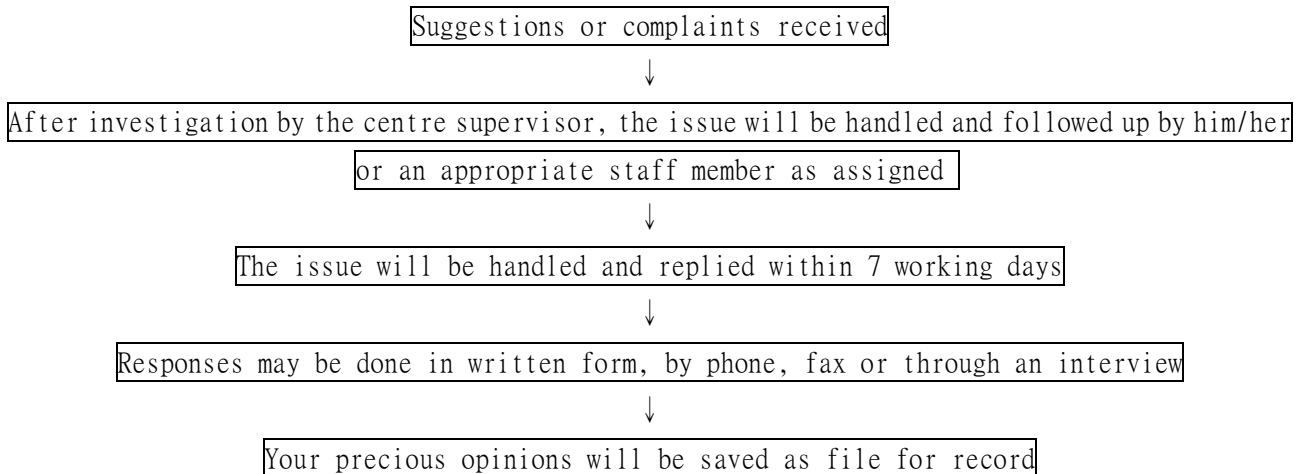
Name of the IC : _____ Signature : _____ Date : _____



[Guidance Notes for Filling in the Suggestion / Complaint Form]

1. If you have any comments on the services provided by our centre, please feel free to fill in the Suggestion / Complaint Form.
2. To hand in the completed Suggestion / Complaint Form, you may directly place it into the Opinion Box, send it to 31522764 by fax, to tinchak@ymca.org.hk by mail or to the Centre Supervisor by post.
3. You may ask the Centre Staff to assist you in completing the form if necessary.
4. All opinions will be replied within 7 working days.
5. Anonymous Complaint will not be handled. If you require a response, please leave your contact information. (For the Suggestion Form, the file will be saved as file for further reference or be responded in a suitable occasion, such as displaying the reply on an exhibition board or publishing it on our quarterly booklet.)
6. All personal information will only be used for the purpose of responding to your opinions, and for no other purpose.

[Procedure of Handling Opinions and Complaints]:



Centre Supervisor
Rm 311, Tin Chak Shopping Centre,
Tin Chak Estate, Tin Shui Wai,
N.T. Hong Kong

Stamp



意見及投訴處理

1. 我們歡迎任何人士對本會所的服務提出意見或作出投訴，本會所確保大家得到公平和合適的處理。
2. 任何人士均可向當值職員提出意見或作出投訴，或是填寫意見/投訴表直接放入意見箱、傳真至 31522764、電郵至 tinchak@ymca.org.hk、或寄回會所主管收。
3. 苦有需要，可找當值主任協助填寫意見/投訴表。
4. 若屬未能即時處理的投訴，本會所將於收到投訴後七個工作天內回覆，處理完畢後並作記錄及存檔。
5. 匿名的投訴恕不受理。
6. 若需回覆，請留下姓名及聯絡資料以作跟進。
7. 若屬對本會所的意見，本會所將會存檔參考，並在合適的環境下透過意見板/會所刊物答覆。
8. 所有個人資料只用於處理意見回覆，不作其他用途。