



客户投诉或不满申诉程序

客户在务适内部的上诉权利

1. 如果您对某位工作人员或您所得到的服务不满意，先尝试是否可与该人面对面把问题解决。
2. 如果您觉得与该工作人员直接交涉不安全或很别扭，您可以要求跟该工作人员的主管或主任交涉。
3. 如果经过上述的 1 或 2 步骤之后仍不满意的话，您便可以将您的问题用信函的方式告诉我们的主任。
4. 如果您决定采用信函方式，信函中必须包括：
 - a. 您的投诉有关何事（例如：您不赞同务适的某条规则。您不喜欢某位工作人员对待您的方式。某位工作人员拒绝向您提供服务。您感觉某位工作人员歧视您。您对所得到的服务不满意。获得服务等候的时间太长。）
 - b. 事件发生的日期。
 - c. 您希望务适怎么处理。
 - d. 任何您觉得重要的信息。
5. 您可以请某位工作人员帮助您用英文撰写这封信。
6. 您必须在事件发生的一个月内将信函寄给主任。
7. 主任将在收到您的信函后的七日内与您见面。主任将与您谈您提出的问题及可能的解决方法。
8. 主任将在与您见面后的七日内回函给您。该信函将概述你们见面的情况并告诉您务适将要或不会采取的行动。
9. 如果您对主任的答复不满意，您可以在与主任见面之后的信函中加入您自己的话，然后将信函寄给执行总监。您必须在收到主任的回函后的七日内将该信函寄给执行总监。
10. 执行总监将在收到您的信函后的七日内与您见面。执行总监将与您谈您提出的问题及可能的解决方法。
11. 执行总监将在与您见面后的七日内回函给您。该信函将概述你们见面的情况并告诉您务适将要或不会采取的行动。
12. 如果您对执行总监的答复不满意，您可以将您的信函寄给董事会主席。您必须在收到执行总监的答复信函后的七日内将该信函寄出。

请见下页……



客户投诉或不满申诉程序

客户在务适内部的上诉权利(续)

13. 董事会将在 14 日内就您信函中提出的问题回函答复。这将是务适的最终决定。
14. 除非某些行为导致工作人员与您见面变得不安全之外，在这一过程中，务适将不会停止或限制对您的服务。

客户向外部机构上诉的权利

1. 客户投诉或不满申诉过程一旦结束或在这个过程中的任何时间，客户都可以与下来的外部复议机构联系获得他们的支持（该名单不完全）：
 - a) BC 省人权同盟
www.bchrcoalition.org 电话：604-689-8474
 - b) BC 省申诉专员
www.ombudsman.bc.ca 电话：1-800-567-3247
 - c) 儿童及青少年代表：
www.rcybc.ca/content/home.asp 电话：250-356-6710
 - d) BC 省信息与隐私专员办公室
www.oipc.bc.ca 电话：250-387-5629
 - e) 法律援助
www.lss.bc.ca 电话：604-601-6206
 - f) 商业促进局
www.mainlandbc.bbb.org 电话：604-682-2711