

意见反馈与投诉政策

SASS 重视您的反馈意见

SASS 希望每个人都能感受到安全、得到倾听和受到尊重。您的反馈有助于改进我们的服务。您可以告诉我们哪些方面做得好、分享您的想法，或者告诉我们您觉得有哪些地方不妥。无论是表扬、建议、疑虑还是投诉，我们都欢迎您提出。

提出反馈或投诉不会影响您获得 SASS 服务的权利。我们希望每个人能够放心地表达自己的意见。

您有权采取以下行动：

- ✓ 受到尊重
- ✓ 感到安全并获得支持
- ✓ 提出问题
- ✓ 告诉我们您觉得有哪些地方不妥
- ✓ 请一位支持人员同往
- ✓ 提出反馈或投诉
- ✓ 选择保持匿名
- ✓ 尽可能及时了解最新进展

我可以就哪些方面提出反馈意见？

您可以与我们讨论任何影响您在 SASS 接受服务体验的事项，包括：

- 感到不安全或不自在
- 工作人员与您说话或对待您的方式
- 对您获得的支持或服务有所担忧
- 沟通或预约方面遇到了问题
- 有助于改善服务的建议
- 任何让您觉得不妥的事情

我如何向 SASS 提出反馈意见？

您可以采取以下行动：

- 与工作人员沟通
- 填写反馈表
- 通过我们的网站填写在线表格
- 在办公时间致电我们
- 写信给我们
- 请他人协助您

您可以让支持人员、口译员、权益倡导人员或您信任的人协助您提出反馈意见。

我可以保持匿名吗？

可以。您可以选择不透露自己的姓名或联系方式。

有时这可能会让我们难以全面调查您提出的问题，或就处理结果与您联系，但是否提供这些信息由您决定。

接下来会发生什么？

我们将：

- ✓ 认真倾听
- ✓ 严肃对待您提出的疑虑
- ✓ 尊重您的隐私
- ✓ 尽快作出回应
- ✓ 及时向您告知进展
- ✓ 以您能理解的方式向您说明处理流程
- ✓ 与您共同了解怎样的处理方式会对您有所帮助
- ✓ 与您讨论接下来可以采取的措施

我们将尽快作出回应。有些问题可能需要较长时间的调查，但我们会尽可能及时告知您进展。

你们会保密我的个人信息吗？

我们会谨慎妥善地处理您的信息。有时为了应对安全方面的疑虑或调查相关问题，我们可能需要向相关人员提供信息。我们会尽可能向您说明有关情况。

如果我仍然感到不满意

如果您觉得问题没有得到解决，请告知我们。

您可以采取以下行动：

- 提出问题
- 要求重新评估
- 与其他工作人员或管理人员沟通
- 向权益倡导人员或支持人员寻求帮助
- 咨询其他能反映问题的途径

您也可以向 SASS 以外的机构寻求帮助

如果您希望联系 SASS 以外的机构，可以考虑 [Australian Charities and Not-for-profits Commission](#)（ACNC，澳大利亚慈善与非营利组织委员会）。