

G2a. 客户投诉政策

1.0 政策声明

本所致力确保我们从反压迫和女权主义的角度出发为您提供卓越的服务。这项承诺的一部分包括支持那些对自己被对待的方式或经历的服务提供方式有疑虑或投诉的客户。通常，对本所的投诉可以成为经历过暴力、压迫和创伤的妇女被倾听和认真对待的新体验的一部分。如果是这样的话，我们就能够反思、承认不完美，而不是带有防御性或个人伤害的态度作出反应。

所有的投诉，无论正式或非正式的，都将由项目主任记录下来，并且执行主任会在48小时内进行审查。

我们鼓励所有与本所有关的员工尽可能使用非正式的方法来解决分歧、投诉及冲突。

2.0 范围

本政策适用于所有来自公众对我们的项目、服务、工作人员和志愿者的投诉。本政策不适用于员工或志愿者，因为本所有解决这些情况的具体政策和程序。

作为惯例，所指称的事件在发生后一年以上才提出的客户投诉通常会被视为超时，应直接转交给管理层。管理层只有在特殊情况下才会考虑此类已超时的投诉。

3.0 定义

投诉的定义是就某项服务或项目、本所采取的行动或决定、或本所雇员或志愿者履行职责的方式表示不满意。投诉有别于询问、反馈或建议。投诉通常在一个人认为有以下情况时产生：

- 本所未能完成已商定或预期的事
- 未遵守本所的政策或程序
- 本所政策或程序不公平或不充分
- 出现错误
- 本所员工或志愿者的行为不当

4.0 程序

本所深知客户可能难以提出正式投诉。所有工作人员和志愿者都应注意这个实际情况，并为希望提出投诉的客户提供合理的信息与支持途径。

我们鼓励并支持客户决定他们自己的投诉程序，这包括与相关工作人员进行某种形式的沟通。

投诉的后续工作将按照当事人的意愿进行，包括是否告知她投诉的结果。

所有必要的口译和笔译都应由本所提供，费用则由本所承担。

不得在本所内共享详细的和可识别的信息；反之，工作人员和董事会成员则会收到关于投诉、调查和结果的一般信息。

4.1 非正式投诉

我们鼓励客户就某个问题或疑虑与项目经理谈一谈。在大多数情况下，和项目经理提出问题后，问题会得到解决。您可以亲自、通过电话或通过电子邮件来提出问题或疑虑。工作人员的支持可能包括诸如支持客户给工作人员/志愿者写信或让经理参加会议等选择。项目经理会参与处理出现的问题或疑虑。客户可以让一个支持人员陪同，但出于保密的原因，这名人员不能是另一个工作人员或客户。

我们会尽一切努力及时解决投诉。当收到任何投诉时，无论是书面或是口头的，工作人员都会倾听并试图了解您的投诉，并会尝试立即解决您的投诉。如果需要跟进，工作人员将记下您的联系信息，包括您的姓名、电话号码及电子邮件地址（如有）。

4.2 正式投诉

如果上述解决关切或投诉的尝试不成功，或客户不希望工作人员参与时，本所会提供一个正式的投诉程序。

升级正式投诉

如果您无法通过上述步骤来解决您的问题，或者该投诉涉及到项目主任，您可以使用书面形式（通过寄信或电子邮件）提出正式投诉寄到：

邮寄地址： 执行主任
Executive Director
Barbra Schlifer Commemorative Clinic
489 College Street, Suite 503
Toronto ON M6G 1A5

电子邮件：executive.office@schliferclinic.com

请提供您的全名及联系信息，因为本所无法对匿名投诉作出回应或采取行动。

如果您因残疾的原因而无法以这种方式提交正式投诉，您可以联系本所协助配合，本所将按照《无障碍政策-客户服务标准》提供协助配合。

正式的投诉程序

本所的执行主任会在遵循上述步骤后处理所有书面投诉。本所致力采取公平的程序来处理投诉。我们会尊重对待您，并随时通知您关于您的投诉情况。我们将在3个工作日内作出回应，确认收到您的投诉。

本所的目标是在收到投诉后30天内解决所有投诉。如果不能满足这一时限，我们将告知您原因，并给出一个修订的时间框架。审查完成后，我们会通知您对该投诉所做出决定的理由，便完成正式的投诉程序。如果客户对其投诉的结果仍然不满意，恕无进一步的内部步骤进行处理

5.0 保密性/反报复

任何收到投诉或关切忧虑的工作人员应始终保密，不与其他个人讨论该指控，除非是在“需要知道”的基础上。例如，在一些接受伙伴机构资助的项目中，投诉可能需要与这些机构分享。任何根据本政策善意提交担忧或投诉的人都不应遭报复。

6.0 记录

我们每年会将所有正式投诉的摘要，包括数量及类型，提供给董事会或董事委员会。