

投诉与反馈 信息指南

澳大利亚圣约翰救护机构的澳大利亚办事处（圣约翰）致力于确保以公平、快速、高效、有效和透明的方式处理员工、志愿者、客户和社区的投诉和反馈。



我们的目标

我们的目标是使所有利益相关者都可以使用我们的投诉流程，并相信任何人都有权在对我们的服务的某个方面不满意时提出投诉。我们旨在尽早解决所有投诉，并从投诉中学习并不断改善我们的服务。

提出反馈意见

您可以亲自或通过电话、书面或在公共论坛（例如社交媒体）进行投诉或提出反馈。您可以告诉我们您的姓名，也可以进行匿名投诉。

提交书面投诉，请在www.stjohn.org.au填写表格。我们提供成人表格和方便儿童填写的表格。表格请提交至policy@stjohn.org.au。

更多信息

我们可根据您的要求提供《圣约翰澳大利亚办事处投诉处理政策》的完整副本。

只需发送电子邮件policy@stjohn.org.au或致电(02) 6295 3777。

翻译服务

如果您在投诉时需要翻译和口译服务，请致电131450与翻译和口译服务联系，或访问www.tisnational.gov.au。^{*}

^{*}可能产生费用及收费。

对处理决定提出申诉

如果您对我们对您的投诉或反馈的回应不满意，有权对我们的决定提出上诉。发送电子邮件至policy@stjohn.org.au获取我们的投诉处理政策的副本，了解更多信息。

本指南中的信息仅与澳大利亚圣约翰救护机构的澳大利亚办事处有关。了解各州和领地的圣约翰机构的投诉流程，请访问相关网站。

