

投訴與反饋

資訊指南

「澳洲聖約翰救護車澳洲辦事處」(The Australian Office of St John Ambulance Australia) (「聖約翰」) 致力於以公平、迅速、高效、有效及透明的方式來處理來自員工、志工、客戶和社區的投訴和反饋。



我們的目標

我們的目標是讓所有利益持份者均能使用我們的投訴流程，並相信任何人在對我們服務的任何方面不滿意時都有權提出投訴。我們旨在儘早解決所有投訴，並從投訴中吸取教訓，不斷改進我們的服務。

提供回饋

您可以親自、通過電話、書面或公共論壇(例如社交媒體)提出投訴或提供反饋。你可以告知我們你是誰，亦可以匿名投訴。

若要通過書面投訴，只需在 www.stjohn.org.au 填寫一份表格。表格分有適宜成人或兒童使用兩種。填好後將其提交至 policy@stjohn.org.au。

更多資訊

只要提出，我們可以提供《聖約翰澳洲辦事處投訴處理政策》的全文。

只需發送電郵至 policy@stjohn.org.au 或致電 (02) 6295 3777。

翻譯服務

投訴時若需要筆譯及傳譯服務幫助，請撥打131 450 聯繫「筆譯及傳譯服務」，或訪問 www.tisnational.gov.au.*

* 須繳交酬金及服務費。

上訴裁決

假如你不滿意我們對投訴或反饋的答覆，你有權作出上訴。請前往 policy@stjohn.org.au 獲取我們的《投訴處理政策》全文。

本《指南》中的資訊僅涉及「澳洲聖約翰救護車澳洲辦事處」的有關政策。若想瞭解各州及領地的「聖約翰」組織政策，請訪問他們的網站。

