

Refugee Council information



Chinese

如何进行投诉

October 2006

难民事务委员会 (Refugee Council) 旨在为所有用户提供优质服务。然而, 我们意识到, 有时我们也许仍有服务不周之处。如果您对难民事务委员会提供给您的服务有任何不满, 您可以进行投诉。

您可以怎么做

您可能可以通过与相关经理进行非正式讨论, 达成实用性的解决方案, 从而解决您需要投诉的问题。如果这样解决不了问题或您不愿意这样做, 您可以进行正式的投诉。

如何进行正式投诉

如果您要进行正式投诉, 请填写投诉表, 并将其邮寄给投诉受理员 (Complaints Officer), 地址见下方。您可以从我们的所有办事处领取表格或从我们的网站 <http://languages.refugeecouncil.org.uk/chinese> 下载。

如果您不便通过书面的方式递交投诉, 可以电话联系投诉受理员或与投诉受理员面谈。请放心, 您的正式投诉不会影响我们将来为您提供服务。

填表

- 请尽量为我们提供详细的说明。
- 包括问题发生的时间和日期。

请将表格邮寄至:

Complaints Officer, Refugee Council, 240-250 Ferndale Road, London SW9 8BB
Tel: 020 7346 6710

如果您在拜访难民事务委员会办事处, 可以将表格放入带有特殊标识的箱子中。您也可以将表格交给任何一名工作人员或志愿者。您还可以选择将表格传真至 020 7346 6760。

接下来会如何?

我们收到您的投诉时会写信给您, 告知您已经收到投诉。然后, 我们将对您的投诉进行调查, 并在收到您的投诉后的 10 个工作日内写信告知您结果。如果您仍对我们的答复不满意, 我们将为您提供有关接下来您可采取的措施的信息。无论什么时候, 我们都会对您的投诉严格保密。

Refugee Council

complaints procedure



Chinese

投诉表

您的姓名

您的联系地址和邮编

您的电话号码

请在下面尽可能详细地写明您要投诉的原因，包括问题发生的时间和日期。首先阅读一下我们的“如何进行投诉”宣传页，这可能对您有帮助。

如有需要，请另外附纸。

您的签名

日期

如果您在难民事务委员会 (Refugee Council) 办事处，您可将此表交给任何一名工作人员或志愿者。或者您也可以将其放入有特别标识的信箱中。您还可以将其传真至 020 7346 6760 或是邮寄至：

**Complaints Officer
Refugee Council
240-250 Ferndale Road
London SW9 8BB**

如果您想获取《难民事务委员会投诉政策和程序》，请在框内打勾：