

目录

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. 前言.....                 | 2 |
| 2. 何时使用这项政策.....           | 2 |
| 3. 您是否已问过我们? .....         | 2 |
| 4. 非正式解决方法.....            | 2 |
| 5. 如何充分表达自己的疑问或投诉.....     | 2 |
| 6. 处理您的疑问 .....            | 3 |
| 7. 如果不止涉及一家机构, 怎么处理? ..... | 3 |
| 8. 调查.....                 | 3 |
| 9. 结果.....                 | 4 |
| 10. 纠正错误.....              | 4 |
| 11. 申诉专员.....              | 4 |
| 12. 获取经验教训.....            | 5 |
| 13. 如果我需要帮助该怎么办? .....     | 5 |
| 14. 我们对您的期待 .....          | 5 |
| 15. 投诉表.....               | 6 |

## 1. 前言

Coastal Housing Group致力于有效处理您对我们服务的任何疑问或投诉。我们力求澄清任何您不确定的问题。我们力求纠正任何我们可能已经犯下的错误。我们将提供任何您有权获得，但我们未能提供的服务。如果我们出错了，我们会道歉，并尽可能地纠正。我们力求从所犯的错误中学习，并利用我们所获得的信息来改进服务。

## 2. 何时使用这项政策

当您告知我们您的疑问或投诉时，我们通常会以下文介绍的方式作出回应。但有时您可能拥有法定的上诉权。在这种情况下，我们会向您解释如何上诉，而非调查您的疑问。有时您可能会对我们无法决定的事项感到担忧（例如关于地方政府是否将您分配到我们某处房产的决定，或是某些规划问题等）。针对这种情况，我们会就怎样提出您的疑问提供建议。

此外，如果相关事项涉及到信息自由或数据保护问题，则这项政策不适用。在这种情况下，您应该联系协会指定的数据官（目前是Samantha Morgan）。

## 3. 您是否已问过我们？

如果您是第一次就某项服务联系我们（例如，报告路灯有问题，请求预约等），则此项政策不适用。您首先应该让我们有机会回应您的要求。如果您要求提供某项服务，然后对我们的回应不满意，则可按照下文的介绍提出您所关心的问题。

## 4. 非正式解决方法

如果可能的话，我们认为最好立即处理问题，而非过后再尝试解决。如果您有疑问，请向正在与您一起处理的人提出。此人会在当时当地尝试帮助您解决。如果有在解决问题时得出任何经验教训，则当事员工会告知您。如果当事员工不能帮忙，他们会解释原因，然后您可要求做出正式的调查。

## 5. 如何充分表达自己的疑问或投诉

您可以通过以下任何方式表达您所关心的问题：

- 您可与任何工作人员交流。告诉他们，您希望我们正式处理您的疑问。
- 如果您愿意，也可通过在线聊天和（或）其他社交媒体渠道提出投诉。只要您的信息标题是“投诉”，我们一定会将其转给我们的客户服务团队。
- 您可要求提供一份我们的投诉表。
- 您可以通过拨打01792 479200联系我们的客户服务团队。
- 您可在我们的网站上（[www.coastalha.co.uk](http://www.coastalha.co.uk)）使用投诉表
- 您可发送电子邮件至[ask@coastalha.co.uk](mailto:ask@coastalha.co.uk)联系我们
- 您可通过以下地址给我们写信：Complaints & Concerns, Coastal Housing Group, 3<sup>rd</sup> Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.

我们力求在所有服务网点和公共区域提供疑虑表和投诉表。我们也将努力确保，如果您提出要求，我们的临时代理可提供表单。

投诉政策和投诉表文本可选语言：

- 威尔士语
- 波兰语

- 汉语
- 孟加拉语

如有需要，投诉政策和相关表格将翻译成更多的语言。

针对想要提出投诉的残障人士，将会作出合理的调整。例如，以大型印刷品或音频录制方式提供投诉政策和相关表格。

## 6. 处理您的疑问

- 我们将在5个工作日内正式确认知悉您的疑问，并通知您我们打算如何处理。
- 我们会要求您告诉我们，您希望我们如何与您沟通，并确认您是否有任何特定的要求——例如，如果您有残疾。
- 我们将以公开和诚实的方式处理您的疑问。
- 我们将确保您今后与我们的交往不会仅仅因为您曾提出疑问或投诉而受到影响。

通常情况下，只有您在出现疑问之后6个月内向我们提出，我们才能处理。这是因为，在大家对相关疑问都有清晰印象时进行处理会更好。

特殊情况下，我们或许能够处理发生六个月之后提出的疑问。但是，您必须向我们提供有力的理由，解释您为何无法尽早告知我们。并且，我们将需要就相关问题获得充分的信息，以便做出恰当考量。（无论如何，无论在任何情况下，我们都不会考虑3年以前发生的任何疑问）。

如果您代表其他人提出疑问，我们需要他们同意让您与我们讨论相关事宜。

## 7. 如果不止涉及一家机构，怎么处理？

如果您的投诉涉及多家机构（例如多个住房协会，包括维修承包商、地方当局、私人业主等），我们通常会与他们一起决定应该由谁牵头处理您的疑问。然后，在我们考虑您的投诉时，您将获悉负责与您沟通的人员的姓名。

如果投诉是关于代表我们工作的机构（例如承包商）或另一租户、租赁人等，您可先非正式、直接地向其提出相关事宜。但是，如果您想正式提出您的疑问或投诉，我们将会亲自研究，并对您做出回应。

## 8. 调查

我们会告知您，我们已要求谁去处理您的疑问或投诉。如果您的疑问比较简单直接，我们通常会要求服务人员处理，并给您回复。如果疑问比较严重，我们可能会委托另一家机构的人进行调查——或在某些情况下，我们可能会指定一位独立调查人员。

我们将向您说明我们对您所关心问题的理解，并请您确认我们的理解正确。我们还会请求您告诉我们，您希望达成什么结果。处理您投诉的人通常需要查看我们所持有的与您的投诉相关的文件。如果您不希望发生这种情况，则务必告诉我们。我们将尝试找到解决方案，确保调查人员在处理投诉人的疑问时能够进行充分调查。

如果您的疑问有简单的解决方案，我们可能会问您是否乐意接受。例如，如果您要求提供某项服务，而我们认为有一种简单的方法，可确保您获得相关服务。我们将建议为您提供该服务，而非进行调查和出具报告。

我们力求尽快解决问题，并预计将在一个月内处理绝大多数问题。如果您的投诉较为复杂，我

们将：

- 在这个时间段内让您知道为何我们认为调查可能需要更长时间
- 告诉您我们预计需要多长时间
- 让您知道调查当前的进展，并且
- 定期向您汇报最新情况，包括告知您是否有任何进展可能会使我们的原来的估计发生变化。

负责调查您的疑问的人首先将确认事实。调查的程度将取决于您所提出疑问的复杂性和严重程度。针对复杂的情况，我们将制定调查计划。

在某些情况下，我们可能会要求与您会面，讨论您的疑问。有时，我们可能建议通过调解或其他方法来解决纠纷。

我们会查看有关的证据。这可能包括文件、对话记录、信件、电子邮件或可能与您的特定疑问相关的任何内容。如有需要，我们会与所涉及的工作人员或其他人员进行交谈，并查看我们的政策及任何合法的权利和指导。

## 9. 结果

如果我们记录您的投诉，我们会以您首选的沟通方式通知您我们发现的情况。这可能是通过信件、电子邮件或面对面沟通。如有必要，我们会出具篇幅较长的报告。我们将解释我们如何及为何会得出我们的结论。

如果我们发现我们做错了，我们会告诉您相关情况并做出解释。我们将解释这个错误对您产生了怎样的影响。

如果我们发现我们的系统或我们做事的方式存在瑕疵，我们会告诉您相关情况，以及我们计划做出怎样的改变，以阻止它再次发生。

如果我们错了，我们肯定会道歉。

## 10. 纠正错误

如果我们没有提供您应该获得的服务，那么我们将尽可能立即提供相关服务。如果我们没有做好某些事情，我们将把它做好。如果您因为我们所犯的错误的而遭受损失，我们将努力使您恢复至假如我们做对了您应当处于的状态。

如果您因为本应从我们这里获得的服务而付费，通常我们将弥补您的损失。

如果您对我们的调查结果不满意，您可要求协会内的有关服务主管审查您的投诉，然后将该事项提交给申诉专员。您可以直接向客户服务团队提出上述要求。随后，您将了解如何对您的投诉进行审查的最新情况。

## 11. 申诉专员

如果我们没有成功解决您的投诉，您可向威尔士公共服务申诉专员投诉。申诉专员独立于所有政府机构，如果您认为您个人或您所代表的投诉人：

- 受到不公平对待，或因提供服务的机构犯下某些错误而接受不良的服务。
- 由于服务问题而处于不利地位，或被不公平对待。

申诉专员期望您首先向我们提出您的疑问，让我们有机会纠正错误。申诉专员联系方式：

电话：0845 601 0987

电邮：[ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

网站：[www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

通信地址：Public Services Ombudsman for Wales, 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

还有其他组织也接受投诉。例如，威尔士语言事务委员受理关于威尔士语服务的事宜。我们可告知您这类组织。

## 12. 获取经验教训

我们认真对待您的疑问和投诉，并试图从我们所犯的错误中汲取教训。

住房和维修团队的经理们每月都会研究所有投诉的总结，以确保时间规定得到遵守，迅速吸取经验教训，并采取后续行动。高级管理团队每季度研究所有投诉的总结及严重投诉的详细情况。我们的管理委员会每年也会考虑我们对投诉的回应情况。

针对需要改变的地方，我们将制定行动计划，规定我们将要做什么、由谁来做及计划何时完成。当我们实现承诺的变更时，我们会告知您。

## 13. 如果我需要帮助该怎么办？

我们的员工将努力帮助您让我们知道您的疑问。如果您需要额外的帮助，我们将尝试让您与能够提供帮助的人取得联系。您可能希望联系比如Shelter Cymru、您的AM或MP，其他本地独立法律专家等或许能够帮助您的人。

您可在此处查看关于您的威尔士国民会议员的信息：[www.senedd.assembly.wales](http://www.senedd.assembly.wales)

您可在此处查看关于您的国会议员的信息：[www.parliament.uk](http://www.parliament.uk)

您可在此处查看关于Shelter Cymru的信息：[www.sheltercymru.org.uk](http://www.sheltercymru.org.uk)

如果您是未满18周岁的人士，也可使用这项疑问和投诉政策。如果您需要帮助，您可致电Meic Helpline（电话：080880 23456，[www.meiccymru.org](http://www.meiccymru.org)）的工作人员，或联系威尔士儿童专员。联系信息：

免费电话：0808 801 1000

电话：01792 765600

电邮：[post@childcomwales.org.uk](mailto:post@childcomwales.org.uk)

网站：[www.childcomwales.org.uk](http://www.childcomwales.org.uk)

通信地址：南威尔士办公室：Oystermouth House, Phoenix Way Llansamlet Swansea SA7 9FS

## 14. 我们对您的期待

在遇到麻烦或困扰时，有些人的行为可能会失控。疑问或投诉可能是由令人痛苦或困扰的情况引起。我们不会仅仅因为某人行动有力或决心坚定而认为其行为不可接受。

我们认为，所有投诉人都有权受到倾听、理解和尊重。但我们也认为，我们的员工有同样的权利。因此，我们希望您在与我们交往时保持礼貌和礼节。我们不会容忍侵犯或辱骂行为，不会容忍不合理的要求或坚持。我们有单独的政策来处理我们发现某人的行为不可接受的情况。

## 15. 投诉表

### A: 您的详细信息

|    |    |                     |
|----|----|---------------------|
| 姓氏 | 名字 | 称呼：先生、女士、小姐或其他（请说明） |
|----|----|---------------------|

|           |  |
|-----------|--|
| 地址和邮编：    |  |
| 电子邮箱地址：   |  |
| 日间联系电话号码： |  |
| 手机号码：     |  |

请说明您比较希望我们使用以上哪种方式联系您：

---

您的要求：如果我们处理投诉的常用方式使您难以使用我们的服务，比如：如果英语不是您的第一语言，或者您需要以特定方式与我们联系，请告诉我们，以便我们可讨论如何帮助您。

通常应由遇到相关问题的人填写这份表格。如果您是代表他人填写，请填写B栏。请注意，在提出投诉之前，我们需确认您有权代表相关人士采取行动。

### B: 代表他人提出投诉：投诉人的详细信息

|                 |  |
|-----------------|--|
| 投诉人的全名          |  |
| 地址和邮编           |  |
| 您与投诉人是什么关系？     |  |
| 您为何要代表该投诉人提出投诉？ |  |

### C: 关于您的疑问或投诉

（如有必要，可将您对下列问题的回答续写在单独表格上）。

C1 请提供您要投诉的服务名称（如果您知道其名称）

C2 您认为他们做错了什么、没有做到什么及事情何时发生？

C3 请描述您个人受到了怎样的损害或影响？

C4 您认为怎样做才能解决这个问题？

C5 您是否已将自己关心的问题告知负责提供此服务的前线人员？如果已告知，请简要介绍您提出问题的方式和时间？

C6 如果您最初注意到这个问题距离现在的时间已超过6个月，请解释为何您之前未提出投诉。

如果您有任何文件可佐证相关疑问或投诉，请将其附在这份表格上。

签名.....

日期.....

填写完这份表格之后，请将其发回至：

**Central Complaint Contact Point, Coastal Housing Group, 3<sup>rd</sup> Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.**