

目录

1. 前言	2
2. 何时使用这项政策.....	2
3. 要求我们提供服务.....	2
4. 非正式解决方法	2
5. 如何充分表达自己的担忧或投诉	2
6. 处理您的担忧.....	3
7. 如果不止涉及一家机构，怎么处理？	3
8. 调查	4
9. 结果	4
10. 纠正错误.....	5
11. 申诉专员.....	5
12. 获取经验教训	6
13. 如果您需要帮助怎么办？	6
14. 我们对您的期待	7
15. 附录 A - 投诉 / 担忧表格.....	8

1. 前言

Coastal Housing Group 致力于有效处理您对我们服务的任何担忧或投诉。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，我们深表歉意，并努力纠正。我们力求从所犯的 error 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

当您向我们提出您的担忧或投诉时，我们通常会以下文介绍的方式作出回应。但是，有时您可能拥有上诉的法定权利，因此，我们不会调查您的担忧，而是向您解释如何上诉。

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，我们会就提出担忧的渠道提供建议。

本政策不适用于数据访问问题（通常称为“信息自由”），例如数据主体访问请求或其他数据保护事宜。在这种情况下，请联系协会任命的保护官。

如果您的担忧或投诉是关于 Coastal 其他居民和/或其访客的行为，您不妨以非正式的方式直接向他们提出。您可以在我们的反社会行为（ASB）政策中找到有关 Coastal 如何支持您开展此活动的更多信息。本政策不处理此类性质的担忧和投诉，除非您对我们的回应方式存在担忧或投诉。

3. 要求我们提供服务

如果您向我们寻求服务（例如，报告维修或要求会面），则本政策不适用，因为我们需要有机会回复您的请求。如果您提出服务请求，但对我们的回复不满意，您可以通过如下所述的方法表达您的担忧。

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。如果您有疑问，请向正在与您一起处理的人提出。他们会在当场尝试为您解决问题。如果我们能从解决您的问题中吸取任何教训，那么工作人员会提请您注意。如果当事员工无法提供帮助，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担忧或投诉

您可通过以下任何方式表达您的担忧：

- ✓ 告诉您所联系的工作人员您希望我们正式处理您的问题
- ✓ 在网站上索取或查看我们的投诉表：<https://www.coastalha.co.uk/making-a->

[complaint/](#)

- ✓ 请致电 01792 479200 联系我们的中央投诉联络点（客户服务团队）
- ✓ 使用我们网站上的表格：www.coastalha.co.uk
- ✓ 给我们发电子邮件 ask@coastalha.co.uk
- ✓ 通过在线聊天给我们留言和 / 或其他社交媒体渠道
- ✓ 写信给我们：
Complaints & Concerns, Coastal Housing Group, 3rd Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.

本政策和投诉表的副本有下列语言版本：

- ❖ 威尔士语
- ❖ 繁体中文
- ❖ 简体中文
- ❖ 孟加拉语
- ❖ 阿拉伯语
- ❖ 波兰语

政策和相关表格可以根据需要翻译成更多语言和音频、大字体等。

6. 处理您的担忧

我们将在五个工作日内正式确认您的担忧，并告知您我们打算如何处理。

我们会请您告诉我们，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，您是否有残疾。

我们将以公开和诚实的方式处理您的担忧。

我们将确保您今后与我们的互动不会仅仅因为您曾提出担忧或投诉而受到影响。

通常，只有您在相关事件发生六个月内告诉我们您的担忧，我们才能进行处理。这是因为，在大家对相关担忧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担忧。但是，您必须解释为什么您未能更早地告知我们，并且我们需要获得有关该问题的足够信息，以便我们予以恰当考虑。无论如何，我们不会考虑与超过三年前发生的事件相关的任何担忧。

如果您代表其他人提出担忧，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？

如果您的投诉涉及不止一个机构（例如，不止一个住房协会、维修承包商、地方政府、私人房东等），我们通常会与他们一起决定谁应该牵头处理您的问题。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（例如维修承包商），您可能希望先以非正式的方式直接向他们提出问题。但是，如果您想正式提出您的担忧或投诉，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担忧或投诉。如果您的担忧很简单，我们通常会请服务人员进行调查并回复您。如果情况更严重，我们可能会使用机构内其他部门的人员。在某些情况下，我们还可能会任命一名独立调查员。

我们将阐述我们对您的担忧的理解，并请您确认我们理解无误。我们还会请求您告诉我们，您希望达成什么结果。

处理您投诉的人员通常需要查看我们所持有的、与您的投诉相关的文件。如果您不希望处理人员查阅，请务必告诉我们。

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，而非进行调查并出具报告。

我们的目标是尽快解决问题，并期望在一个自然月内解决绝大多数问题。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。

调查您的担忧的人员将首先致力于确定事实。调查的程度将取决于您所提出担忧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，讨论您的担忧。有时，我们可能建议通过调解或其他方法来解决纠纷。

我们将查看相关证据。这可能包括您提供的信息、我们的案例档案、谈话记录、信件、电子邮件或任何可能与您的特定问题相关的内容。如有必要，我们将与员工或其他相关人员交谈，并查看我们的政策、任何法律权利和指导。

9. 结果

如果我们正式调查您的投诉，我们会告知您我们的发现。如有必要，我们将制作一份报告。我们将解释我们如何及为何会得出我们的结论。

如果我们发现我们犯了错误，我们会告诉您发生了什么以及其中的原因。

如果我们发现我们的系统或我们的行为方式存在瑕疵，我们会告诉您相关情况，以及我们计划做出怎样的改变防止再次发生。

如果我们犯了错误，我们肯定会为此道歉。

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。如果您因我们的失误而遭受损失，我们会尽力消除您遭受的负面影响。

如果您必须自己支付服务费用，当我们应该为您提供服务时，我们将尝试退还费用。

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。

总监的目标是尽快解决问题，并期望在一个自然月内解决绝大多数问题。

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：

- ❖ 由于服务提供商的一些失误而受到不公平对待或接受不良服务
- ❖ 由于服务问题而处于不利地位，或被不公平对待。

申诉专员希望您首先向我们提出问题，让我们有机会纠正问题。

申诉专员联系方式：

电话： 0300 790 0203

电邮： ask@ombudsman-wales.org.uk

网站： www.ombudsman-wales.org.uk

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

还有一些其他组织也接受投诉。例如，威尔士语言专员办公室处理有关威尔士语服务的投诉。我们可向您提供此类机构的信息。

12. 获取经验教训

我们认真对待您的担忧和投诉，并试图从我们所犯的的错误中汲取教训。

- ✓ 相关团队的管理人员每月都会考虑对所有投诉进行总结，以确保遵守时间表，迅速吸取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。

在需要改变系统时，我们将制定一个行动计划，列出我们将做什么、谁来做以及我们计划什么时候做。当我们完成所承诺的变更时，我们会告知您。

13. 如果您需要帮助怎么办？

我们的员工将努力帮助您让我们知道您的担忧。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。下面列出的机构可以为您提供帮助；您可以考虑与之联系。

查找您的威尔士议会议员 (Find your Member of the Senedd (MS))	https://senedd.wales/find-a-member-of-the-senedd
查询您的英国议会议员 (MP) (Find your Member of Parliament (MP))	https://members.parliament.uk/FindYourMP
查找事务律师 (Find a solicitor)	https://solicitors.lawsociety.org.uk/
Shelter Cymru	https://sheltercymru.org.uk/
Age Cymru	https://www.ageuk.org.uk/cymru/
Advocacy Support Cymru	https://www.ascymru.org.uk/
Advocacy Matters Wales	https://www.advocacymatterswales.co.uk/

在申诉专员网站上可以找到援助和建议机构的完整列表

<https://www.ombudsman.wales/advocacy-template/>

如果您未满 18 岁，您也可以使用此担忧和投诉政策。如果您需要帮助，可以通过 Meic 帮助热线获得支持：

- ✓ 电话 0808 802 3456
- ✓ 网站 www.meiccymru.org

或联系威尔士儿童事务专员。联系信息：

- ✓ 电话 0808 801 1000
- ✓ 电子邮件 post@childcomwales.org.uk
- ✓ 网站 www.childcom.org.uk

投诉政策 - 第 5 版 - 2023 年 7 月

电话：01792 479200 ask@coastalhousing.co.uk www.coastalhousing.co.uk

第 6 页，共 10 页

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。担忧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。我们也认为我们的员工享有同样的权利。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管理我们发现不合理和/或不可接受的行为的情况。

15. 附录 A - 投诉 / 担忧表格

A: 您的详细信息

姓氏	名字	头衔：先生、夫人、阁下、小姐、女士、其他（请说明）
地址和邮编		
您的电子邮件地址		
日间联络电话		

请说明您希望我们如何与您联系	
----------------	--

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：如果英语或威尔士语不是您的第一语言，或者，如果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。

B: 代表他人提出投诉：委托人的详细信息

请注意：我们必须确信您有权代表遇到问题的人采取行动

投诉人的全名		
地址和邮编		
您和委托人是什么关系？		
您为何要代表委托人提出投诉？		

C: 关于您的担忧或投诉

投诉政策 - 第 5 版 - 2023 年 7 月

电话：01792 479200 ask@coastalhousing.co.uk www.coastalhousing.co.uk

第 8 页，共 10 页

(如有必要, 可将您对下列问题的回答续写在单独表格上)。

C1	您投诉的部门/小组/服务的名称 (如果知道)

C2	您认为他们做错了什么 / 未能做到什么?

C3	描述您个人遭受了什么或受到了什么影响?

C4	您认为应该怎么做才能予以纠正?

C5	您是什么时候第一次意识到这个问题的?
----	--------------------

--

C6	您是否已经向负责提供服务的工作人员表达了您的担忧？如果已告知，请简要介绍您提出问题的方式和时间？

C7	如果您第一次发现问题已超过六个月，请说明您之前没有投诉过的原因。

如果您有任何文件来支持您的投诉/担忧，请附在此表格上。

签名.....

日期.....

填写完此表格后，请将其寄回：

Complaints and Concerns – Customer Services Team, Coastal Housing Group, 3rd Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.