

目錄

1. 介紹	2
2. 何時使用本政策	2
3. 要求我們提供某項服務	2
4. 非正式方式解決	2
5. 如何充分表達疑慮或投訴.....	2
6. 處理您的疑慮.....	3
7. 如果涉及多個機構怎麼辦？	3
8. 調查	4
9. 結果	5
10. 解決問題.....	5
11. 監察員	5
12. 學習課程.....	6
13. 如果您需要幫助，應該怎麼辦？	6
14. 我們的建議	7
15. 附錄 A - 投訴 / 疑慮報告表	8

1. 介紹

Coastal Housing Group 致力於有效處理您可能對我們的服務存在的任何疑慮或投訴。我們務求澄清您不確定的任何問題。我們將務求糾正我們所犯的任何錯誤。我們將提供您有權獲得但我們未予履行的任何服務。如果我們做錯了什麼，我們深表歉意，我們將盡我所能改正錯誤。我們亦將從錯誤中吸取教訓，並根據我們獲得的資訊來改進我們的服務。

2. 何時使用本政策

當您向我們表達您的疑慮或投訴時，我們通常會作出如下因應。但是，某些情況下您擁有起訴的法定權利，在此情況下，我們不會針對您的疑慮展開調查，而是向您解釋如何提出上訴。

有時候您擔心的問題不屬於我們的決定範疇（例如，地方當局是否決定將您列為我們某處房產的候選人，亦或是某些規劃問題等），在此情況下，我們會告知您表達疑慮的管道。

本政策不適用於資料存取問題（通常稱為「資訊自由」），例如資料主體存取請求或其他資料保護事宜。如有此類問題，請聯絡任命資料保護官的協會。

如果您的疑慮或投訴是關於 Coastal 其他居民和/或其訪客的行為舉止，您不妨以非正式的方式直接向他們提出相關問題。您可以在我們的《反社會行為 (ASB) 政策》中找到有關 Coastal 如何支援您執行此操作的更多資訊。除非對我們的因應方式存在疑慮或投訴，否則，本政策不適用於此類性質的疑慮和投訴。

3. 要求我們提供某項服務

如果您向我們尋求服務（例如，報告維修或要求會面），則本政策不適用，因為我們需要有機會回覆您的請求。如果您提出服務請求，但對我們的因應不滿意，您可以按下述方式表達您的意見。

4. 非正式方式解決

如果可能的話，我們認為發生事情後最好立即處理。如果您有疑慮，請向為您辦理的人員提出。他們會在現場嘗試為您解決問題。如果從解決您的疑慮中可以吸取任何教訓，工作人員會提請您注意。如果工作人員無法提供幫助，他們會解釋原因，然後，您可以要求進行正式調查。

5. 如何充分表達疑慮或投訴

您可以透過以下任何一種方式表達您的疑慮：

- ✓ 告訴您所聯絡的工作人員您希望我們正式處理您的疑慮
- ✓ 索要投訴表文件或在我們的網站上檢視投訴表：

投訴政策 - 第 5 版 - 2023 年 7 月

電話：01792 479200 電郵：ask@coastalha.co.uk www.coastalha.co.uk

第 2 頁，共 10 頁

<https://www.coastalha.co.uk/making-a-complaint/>

- ✓ 請致電 01792 479200 聯絡我們的中央投訴聯絡點（客戶服務團隊）
- ✓ 使用我們網站上的表格：www.coastalha.co.uk
- ✓ 給我們發電子郵件：
ask@coastalha.co.uk
[C:\Users\alexandra.d\AppData\Local\Temp\7zOC35C332A\郵件發送至：ask@coastalha.co.uk](mailto:ask@coastalha.co.uk)
- ✓ 透過線上聊天和/或其他社交媒體管道給我們留言。
- ✓ 寫信給我們寄往：
Complaints & Concerns, Coastal Housing Group, 3rd Floor, 220 High Street, Swansea, SA1 1NW.

本政策和投訴表的副本分為以下語種：

- ❖ 威爾士語
- ❖ 繁體中文
- ❖ 簡體中文
- ❖ 孟加拉語
- ❖ 阿拉伯語
- ❖ 波蘭語

政策和相關表格將根據需要翻譯成更多語言，製作成音頻、大字體等。

6. 處理您的疑慮

我們將在五個工作日內正式確認您的疑慮，並告知您我們的處理方案。

我們會要求您告知您希望如何與您溝通，並確定您是否有任何特殊要求——比如假設您患有殘障。

我們將以公開和誠實的方式處理您的疑慮。

我們保證未來您與我們之間的關係不會因為您表達了疑慮或投訴而受到影響。

通常情況下，您需要在疑慮發生後的六個月告知我們，我們才能著手處理。這是因為最好在每個人都還記憶猶新的時候處理問題。

對於在此之後向我們提出的疑慮，特殊情況下我們會進行處理。但是，您必須解釋為什麼您未能更早地向我們提出這些疑慮，並且，我們需要獲得有關該疑慮的足夠資訊，以便我們對其進行適當考量。無論如何，我們不會受理對已超過三年的事情提出的任何疑慮。

如果您代表其他人表達疑慮，我們將需要他們的同意才能與您討論相關事宜。

7. 如果涉及多個機構怎麼辦？

投訴政策 - 第 5 版 - 2023 年 7 月

電話：01792 479200 電郵：ask@coastalha.co.uk www.coastalha.co.uk

第 3 頁，共 10 頁

如果您的投訴涉及多個機構（例如，多個住房協會、維修承包商、地方當局、私人房東等），我們通常會與之一起決定誰應該牽頭處理您的疑慮。然後，在我們考慮您的投訴時，您將會獲悉負責與您溝通的人員的姓名。

如果某個投訴關於代表我們工作的機構（例如維修承包商），您可先以非正式的方式直接向他們提出問題。但是，如果您想正式表達您的疑慮或投訴，我們將自行展開調查並向您作出回覆。

8. 調查

我們會告訴您我們指定由誰調查您的疑慮或投訴。如果您的疑慮簡單明了，我們通常會請服務人員進行調查並回覆您。如果情況更嚴重，我們可能會指定本機構其他地方的人員，或者，在某些情況下，我們可能會任命一名獨立調查員。

我們將闡述我們對您的疑慮的理解，並要求您確認我們是否正確。我們還會要求您告訴我們您希望得到怎樣的處理結果。

投訴事宜的調查人員通常需要檢視我們所持有的與您的投訴相關的檔案。如果您不希望這種情況發生，請務必告訴我們。

如果您的問題有簡單的解決方案，我們可能會詢問您是否願意接受。例如，您要求提供服務，而我們徑自判斷您應該獲取該項服務。則我們將提供服務，無需再開展調查並出具報告。

我們將務求盡快解決您的疑慮，並預計在一個日曆月內解決絕大多數問題。如果您的投訴比較複雜，我們將：

- ✓ 在這段時間內向您告知，為什麼我們認為調查可能需要更長的時間
- ✓ 告知您我們預計需要多長時間
- ✓ 告知您我們已經進行了哪些調查，以及
- ✓ 定期向您更新動態，包括告知您是否發生任何情況可能改變我們最初的估計。

調查人員會首先努力確定事實。調查的範圍將取決於您提出的問題的複雜程度和嚴重性。若情況複雜，我們將製定調查計劃。

在某些情況下，我們可能會要求與您見面討論您的疑慮。有時候，我們可能會建議透過調解或其他方法來嘗試解決爭議。

我們將查閱相關證據。這可能包括您提供的資訊、我們的事務檔案、談話記錄、信件、電子郵件或任何可能與您的具體疑慮相關的內容。如有必要，我們將與工作人員或其他相關人員交流，並查閱我們的政策、任何法律權利和指導。

9. 結果

如果我們正式調查您的投訴，我們會告知您調查結果。必要時，我們會出具一份報告。我們將解釋得出結論的方式和理由。

如果我們發現我們有過錯，我們會告知您發生了什麼以及其原因。

如果我們發現我們的系統或我們做事的方式有問題，我們會告知您具體的問題、以及我們計劃如何改變以杜絕這種情況再次發生。

如果我們存在過錯，我們必將為此道歉。

10. 解決問題

如果我們沒有提供您應該獲得的服務，我們將盡可能馬上提供該項服務。如果我們沒有做好某件事，我們會努力把它改正。如果因為我們的過錯令您產生損失，我們會盡力讓您回到我們採取得當措施情況下應有的狀況。

如果本應由我們為您提供服務，但您卻不得不自行支付服務費用的，我們將盡力退還費用。

如果您對我們的調查結果不滿意，您可以要求協會內的相關服務主管在將問題提交給監察員之前審核您的投訴。審核請求應向客戶服務團隊提出。然後，您將會及時了解到如何審核您的投訴事宜。

主管將務求盡快解決您的疑慮，並預計在一個日曆月內解決絕大多數逐級上報的投訴。

11. 監察員

如果我們未能成功解決您的投訴，您可以向威爾士公共服務監察員投訴。監察員獨立於所有政府機構，並且倘若您認為您本人或您代表其投訴的人員出現以下情況，可以就您的投訴展開調查：

- ❖ 由於服務提供商的一些疏失而受到不公平對待或接受不良服務
- ❖ 由於服務疏失導致個人處於不利地位或受到不公平對待。

監察員希望您首先向我們提出您的疑慮，讓我們糾正錯誤的機會。

您可以透過以下方式聯絡監察員：

電話： 0300 790 0203
電子郵件： ask@ombudsman-wales.org.uk
網站： www.ombudsman-wales.org.uk

寫信寄往： Public Services Ombudsman for Wales, 1 Ffordd Yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

還有其他組織可處理投訴。例如，威爾士語言專員辦公室處理有關威爾士語服務的投訴。我們可以為您推薦該等組織。

12. 學習課程

我們認真對待您的疑慮和投訴，並努力從我們所犯的任何錯誤中吸取教訓。

- ✓ 相關團隊的管理人員每月會審核有關所有投訴的總結文件，以確保遵守時限，迅速吸取教訓，並採取後續行動。
- ✓ 高級管理團隊每季度審核有關所有投訴的總結文件以及任何重大投訴的詳細資料。
- ✓ 我們的管理委員會亦每年檢視我們對投訴的因應情況。

對於需要進行系統更改的地方，我們將製定行動計劃，說明我們將採取什麼行動、由誰負責以及預計的行動時間。我們承諾的整改完成後，會告知於您。

13. 如果您需要幫助，應該怎麼辦？

我們的工作人員將竭誠幫助您提出自己的疑慮。如果您需要額外的幫助，我們會盡力幫您聯絡可以提供幫助的人。您可以聯絡下述機構，它們或許可以幫助到您。

Find your Member of the Senedd (查找您的參議院議員 (MS))	https://senedd.wales/find-a-member-of-the-senedd
Find your Member of Parliament (MP) (查找您的國會議員 (MP))	https://members.parliament.uk/FindYourMP
Find a solicitor (尋找律師)	https://solicitors.lawsociety.org.uk/
Shelter Cymru (庇護中心)	https://sheltercymru.org.uk/
Age Cymru (老年中心)	https://www.ageuk.org.uk/cymru/
Advocacy Support Cymru (宣導支援中心)	https://www.ascymru.org.uk/
Advocacy Matters Wales (威爾士事務中心)	https://www.advocacymatterswales.co.uk/

可以在監察員網站上找到宣傳和諮詢機構的完整列表
<https://www.ombudsman.wales/advocacy-template/>

如果您未滿 18 歲，您同樣適用本疑慮和投訴政策。如果您需要幫助，您可以透過 Meic 幫助熱線求助：

- ✓ 電話：0808 802 3456
- ✓ 網站：www.meiccymru.org

或聯絡威爾士兒童事務專員。聯絡方式如下：

- ✓ 電話：0808 801 1000
- ✓ 電子郵件：post@childcomwales.org.uk
- ✓ 網站：www.childcom.org.uk

14. 我們的建議

在遇到麻煩或苦惱時，有些人可能會出現與平時不符的表現。可能有令人不安或苦惱的情況導致發生疑慮或投訴。我們不會因為某人很強勢或堅決而認為其行為便不可接受。

我們相信每一個投訴者都有權得到傾聽、理解和尊重。我們認為，我們的員工亦享有同樣的權利。因此，我們希望您在與我們交流的過程中保持禮貌得體。我們不會容忍攻擊性或辱罵行為、無理要求或無理堅持。

我們專門制定了獨立政策，因應我們發現某人行為不合理和/或不可接受之情景。

15. 附錄 A - 投訴 / 疑慮報告表

A: 您的資料

姓氏	名字	頭銜：先生、夫人、閣下、小姐、女士、其他（請說明）
地址和郵遞區號		
您的電子郵件地址		
日間聯絡電話		

請說明您希望的聯絡方式	
-------------	--

您的要求： 如果我們處理投訴的慣常方式使您難以使用我們的服務，例如，如果英語或威爾士語不是您的第一語言，或者您需要以特定方式與我們交互，請告知我們，以便我們可以討論如何為您提供幫助。

B: 代表他人投訴：代表對象的詳細資料

請注意：我們必須確信您有權代表遇到問題的人採取行動

全名		
地址和郵遞區號		
您和他們之間的關係？		
您為什麼要代表他們投訴？		

C: 關於您的疑慮/投訴

(如有必要，請另附紙張繼續回答以下問題)。

投訴政策 - 第 5 版 - 2023 年 7 月

電話：01792 479200 電郵：ask@coastalha.co.uk www.coastalha.co.uk

第 8 頁，共 10 頁

C1	如果知道，請告知您投訴的部門/區域/服務機構的名稱

C2	您認為他們在哪些方面做得不對/不予作為？

C3	請描述您個人遭遇的情況或受到的影響？

C4	您認為應該怎麼做才能補救？

C5	您最初意識到這個問題的時間是？

--

C6	您是否已經向負責提供服務的工作人員提出您的疑慮？如果是，請簡要說明您提出疑慮的方式和時間？

C7	如果距離您第一次發現該問題已超過六個月的時間，請說明您之前沒有投訴的原因。

如果您有任何支援您的投訴/疑慮的文檔，請隨此表格附上。

簽名.....

日期.....

填寫完此表格後，請將其寄回：

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