

## 處理客戶投訴或疑慮

您的完全滿意對我們來說很重要。我們需要聽取您的意見，才能為您提供更佳的服務。

如對從 **CHATS** 取得的護理或服務有任何投訴或疑慮，可採取以下程序：

- 與提供服務的家居支援人員/義工討論問題。如問題未能解決，則：
- 與您的客戶護理主管/外展協調員討論問題。如問題未能解決，則：
- 請將投訴/疑慮以書面形式轉發至客戶服務總監，以便啟動 **CHATS** 上訴程序。
- 如問題未能解決，則 **CHATS** 上訴程序將包括展開個案會議，以及由內部服務審查委員會(**Internal Service Review Committee**)作出複審。
- 有關 **Meals on Wheels** 送餐服務的投訴或疑慮，請聯絡辦事處與服務協調員溝通。請保留您的產品標籤以供我們參考。

在此程序期間，您將獲通知您是否有權上訴。