

家長申訴／投訴流程

我們重視與家長之間的關係，亦明白有時候家長並非完全滿意我們提供的一些服務。能夠聆聽這些問題十分重要，讓我們改善為您與子女提供的服務質素。若要提出投訴，請遵循下列指引。詳情載於「處理投訴／家長申訴政策」。



教育工作者 (EDUCATOR) / 班級組長 (ROOM LEADER)

請先嘗試直接地提出顧慮。若不滿結果，或者向教育工作者／班級組長提出問題讓您感到不安心，請繼續下一步。



中心負責人 (CENTRE MANAGER) / 指定督導主任 (NOMINATED SUPERVISOR)

無論事情的嚴重程度如何，中心負責人／指定督導主任會相應協助。家長可能須要以書面形式提出投訴。中心負責人／指定督導主任會填妥家長投訴紀錄 (Parent Grievance Record)，亦會通知家長處理投訴的進度。若不滿投訴處理的結果，請繼續下一步。



家庭關懷團隊 (FAMILY CARE TEAM)

家庭關懷團隊會協助家長處理任何投訴事宜，或者將出現的問題升級處理。團隊會與下列職員合作解決問題，並會定期通知家長投訴的處理進度及結果。家長可致電 1800 317 371 或傳送電郵至 familycare@earlylearningservices.com.au 聯絡家庭護理團隊。



區域經理 (AREA MANAGER)

區域經理是家長下一位聯絡的人士，家庭關懷團隊會向區域經理知會問題所在，並會互相合作解決問題。



區域經理 (REGIONAL MANAGER)

若不滿地區經理處理投訴的解決方案，家庭關懷團隊會與區域經理重新審核問題，並向家長定期通知投訴處理的結果。



總經理 (GENERAL MANAGER)：運作網絡

若不滿地區經理處理投訴的解決方案，家庭關懷團隊會將問題升級至全澳營運經理審閱，並向家長定期通知投訴處理的結果。



州立規管官方機構

請瀏覽澳洲兒童教育與照顧品質局 (ACECQA) 的網站 www.acecqa.gov.au，然後點擊家長部分查閱相關聯絡資料。若不滿投訴處理的結果，ACECQA 職員會相應協助。