

家长不满申诉 / 投诉流程

我们重视接受我们服务的家庭与我们之间的关系，我们理解有时您可能对我们提供的服务的某个方面不是百分百满意。了解这些情况对我们来讲很重要，因为这样我们才能改善为您和您的孩子提供的服务。如果您想投诉或向我们申诉您的不满，请查看并参考以下流程。如需更多信息，请参见《投诉 / 家长不满申诉处理政策》。



老师 / 教室领队

请先尝试直接提出您的意见。如果您对结果不满意，或者您觉得不方便与您孩子的老师 / 教室领队沟通，请跳至下一步。



中心经理 / 指定主管

无论问题大小，中心经理 / 指定主管都会提供帮助。您可能会被要求以书面形式提出您的意见。家长不满申诉记录将由中心经理 / 指定主管填写。您将被告知投诉的进展情况。如果您对结果不满意，请继续下一步。



家庭关爱团队

对于出现的任何问题，家庭关爱团队可以帮助您解决您的任何意见或在需要时将其升级处理。在与以下团队合作解决您的问题，该团队会及时向您报告过程和结果。您可以拨打 1800 317 371 联系家庭关爱团队，或者发送电子邮件至 familycare@earlylearningservices.com.au



区域经理

区域经理是下一个联系人，家庭关爱团队会将问题告知区域经理并与他们合作来提供解决方案。



地区经理

如果您对区域经理提供的解决方案不满意，家庭关爱团队将与地区经理一起审查问题并向您汇报结果。



总经理——运营网络

如果您对地区经理提供的解决方案不满意，家庭关爱团队可以将您的问题上报给全国运营经理，以进行审查并向您汇报结果。



州监管机构

请访问 ACECQA 网站 www.acecqa.gov.au 并点击家庭 (Information for Families) 部分以获取相关联系方式。如果您对投诉的处理结果不满意，他们将能够提供帮助。