

如何给予反馈或投诉？

您的反馈有助于我们改进服务。如果您对我们的服务有任何想法或疑虑，您可以：

1. 直接与工作人员反映您的疑虑。
2. 填写满意度调查表，此表可在NSMS前台和网站上找到。
3. 如果您认为自己的权利没有被维护，或者不方便直接与工作人员交谈，您可以选择通过写信给经理，或者如果需要，给执行董事以此提出正式投诉。如果您提出正式投诉：
 - 书面投诉可发送至电子邮件feedback@nsms.ca或交于前台工作人员
 - 书面投诉会被分析以确保未来的服务改进。
 - 投诉书将提供给经理，执行董事和其他有关方面的部门。
 - 接受您投诉信的人将在5个工作日内与您联系。
 - 如果您认为投诉尚未得到圆满解决，您可以预约经理或执行董事与您面谈。



您作为客户的权利和责任



在北岸多元文化协会（NSMS），我们致力于建设一个和谐，包容的北岸社区；帮助移民和难民成功融入加拿大的生活。

#207-123 East 15th Street, North Vancouver
t: 604-988-2931
e: office@nsms.ca
w: www.nsms.ca

您作为客户的权利和责任

NSMS致力于为个人和家庭提供高质量的服务。在NSMS，我们相信客户，员工及志愿者之间的相互尊重是开发和维护卓越，多样性及尊重的服务环境的最佳途径。

你的权利：

作为NSMS客户您有权：

- 得到尊严和尊重。
- 获得服务不被歧视。
- 保障您个人信息的私密性和保密性。
- 针对您特殊的需求NSMS提供极其专业的服务。
- 接收到有关其他可用资源和服务的信息。
- 决定您所需的NSMS服务项目。
- 拒绝或中止服务。
- 给予反馈。
- 明白投诉流程。

你的责任：

作为NSMS客户，您有责任：

- 以尊严和尊重的态度对待其他客户，员工和志愿者。
- 确保NSMS服务环境安全且没有歧视。
- 尊重其他客户，员工和志愿者的权利。
- 维护他人的机密和隐私。
- 在服务中积极参与配合
- 准时赴预约和讲座
- 如果您有因无法参加，请提前告诉我们的工作人员。
- 为了更好地满足您的需求，请告诉我们的工作人员我们需要了解的任何医疗状况，残疾或文化需求。
- 您的联系信息有任何变化，如电话号码或电子邮件地址，敬请告诉我们的员工

隐私和保密

我们会根据联邦和省隐私法规将您在注册表上提供的所有信息保密。我们的工作人员仅使用您提供的信息与您联系并以此作为报告的统计数据。我们仅提供无记名的总数统计报告和其他信息给我们的资助者，BC省政府或加拿大联邦政府，以监控NSMS服务质量或进行研究。

基于这项规则，我们不会与任何相关部门分享您的姓名或任何可以链接到您的个人信息。

请注意，如果您告诉我们的员工信息，或与他们讨论问题，或者我们进行转介，您的姓名绝不会出现在我们提交给政府的任何记录中。

我们分享您的信息的两个不寻常的情况是：

1. 如果我们因法律或法院命令而必须这样做
2. 为了防止您或其他人受伤。

