

卑诗省社会服务地点

Vancouver

Head Office

S.U.C.C.E.S.S. Social Service Centre

Dr. Dorothy Lam Building

28 West Pender Street Vancouver, B.C. V6B 1R6

Tel: 604-684-1628 Fax: 604-408-7236

Moving Ahead Program Service Centre

Tel.: 604-638-9199 (712) Fax: 604-638-0791

Fraser Service Centre

Tel: 604-324-8300 Fax: 604-324-2536

Granville Service Centre

Tel: 604-323-0901 Fax: 604-323-0902

Burnaby

Burnaby Settlement Service Centre

Tel: 604-430-1899 Fax: 604-678-4439

Burnaby Employment Service Centre

Tel: 604-336-6262 Fax: 604-336-6263

Burnaby Youth Employment Service Centre

Tel: 604-438-7222 Fax: 604-438-7221

Port Coquitlam

Port Coquitlam Youth Employment Service Centre

Tel: 604-474-3140 Fax: 604-474-4798

Coquitlam

Burnaby-Coquitlam Service Centre

Tel: 604-936-5900 Fax: 604-936-7280

Tri-City Service Centre

Tel: 604-468-6000 Fax: 604-464-6830

Richmond

Community Airport Newcomers Network

Tel: 604-270-0077 Fax: 604-279-0091

Richmond Johnson Centre

Tel: 604-231-3344 Fax: 604-231-0345

Richmond Community Training Centre

(604) 638-9238 Fax: (604) 638-0791

Richmond Service Centre

Tel: 604-279-7180 Fax: 604-279-7188

Richmond Language Centre (1)

Tel: 604-638-9881 Fax: 604-638-6081

Richmond Language Centre (2)

Tel.: 604-638-9881 Fax: 604-638-0791

Surrey-Delta

Surrey-Delta Service Centre

Tel: 604-588-6869 Fax: 604-588-6823

Fort St. John

Fort St. John Immigrant Service Centre

Tel: 1-250-785-5323 Fax: 1-250-785-5687

办公时间为星期一至星期五

上午九时至下午五时

公众假期除外

部份服务亦于平日晚间或星期六开放

有关各部门资料及服务详情

请参阅本会网站

www.success.bc.ca



服务使用者的 的 权益和责任

Client Rights and Responsibilities (Simplified Chinese Version)

中侨互助会简介

中侨互助会成立于一九七三年，是一个非牟利、非党派、非宗教性质的服务机构，是大温地区联合公益金的会员机构之一，并由二零零四年起获美国评审议会 (Council on Accreditation) 连续评审为优质服务机构。

在一个多元文化和谐世界的愿景感召下，中侨互助会的使命是透过服务和倡议，建立桥梁，促进多元化和推动整合。

本会所提供的服务包括：移民服务、语言训练、就业、家庭及青少年辅导、耆英护理、房屋及社区服务。

28 Pender Street, Vancouver, BC
V6B 1R6

二零一五年四月修订

服务使用者的权益

中侨互助会专重所服务的个人、家庭及团体之权益与专严。本会承诺以关怀与体谅对待服务使用者，专重个人的自主性与私隐权。

使用者有选择权利

- ❖ 中侨互助会所提供的服务均属自愿而非强制性质，除非必要须遵循法律规定或法院指令。
- ❖ 中侨互助会尊重当事人有选择服务及服务提供者的权利，本会亦提供其他可供选择的资讯。
- ❖ 个人、家庭及法定监护人有权参与有关服务提供的决定。
- ❖ 当用者决定采用其他服务资源，或经评估后确定其他机构服务将对用者更有帮助，本会将提供相关资讯及转介，以协助用者获得所需服务。

使用者有获得公平及公正的服务权利

- ❖ 中侨互助会承诺所有用者能于公平公正的原则下，得到本会的服务。
- ❖ 如某项服务只限极少数人士参加，本会将明列接受服务者的资格与准则，拣选过程务求公平。
- ❖ 除非紧急状况，本会依用者到访的先后时间决定服务的优先次序。

使用者有免于受到任何歧视的权利

- ❖ 中侨互助会职员不得因种族、年龄、性别、性倾向、族裔、文化背景、宗教、政治理念、或残疾等因素对用者持有偏见。

用者有接受符合自身文化的服务权利

- ❖ 中侨互助会对用者的需要非常关注及尊重，遂因应用者的个别语言与文化背景提供合适的服务。
- ❖ 中侨互助会机构内将树立常规，以确保别部门和服务能实际配合用者的文化、语言与习俗背景。

用者有维护个人私隐及机密的权利

中侨互助会对于所有用者资料视同机密文件处理，在未取得用者的书面同意，不会在机构内部或对外透露用者的个人资料。

服务使用者的义务

中侨互助会的服务使用者有义务专重他人，并遵守本会订立之活动日程表。

尊重他人

于本机构内，用者应彼此尊重他人的权利、专严与私隐。如有任何危害他人（包括中侨互助会职员）安全或侵犯他人权益的行为举止，本会可能终止对该用者的服务。

遵守活动日程表及规则

用者须尊重并遵守中侨互助会所制定的活动规则与时间表。

向中侨互助会反映您的意见

中侨互助会欢迎用者对本会的服务表达意见，并提供改善建议。

化解争端的步骤

有时用者可能对本会的服务或职员作出批评或发表不满，本会可提供一个清晰的程序处理用者的投诉及解决方法。

1. 有使用者可能对本会的服务或职员作出批评或发表不满，本会可提供一个清晰的程序处理用者的投诉及解决方法。
2. 若问题未获满意解决，用者可透过电话、书面或亲身到访的方式向部门经理提出申诉。部门经理会在五日内进行调查，再后续五日内提供回覆。
3. 若问题仍未能满意解决，用者可向部门总监提出申诉，部门总监将进行调查并于十日内提供决议。
4. 若问题未获满意解决，用者可向行政总裁提出申诉，行政总裁将进行调查，并于十日内提供决议。
5. 若问题未获满意解决，用者可向理事会提出申诉，理事会主席将遵照理事会章程拟定解决方案。

意见箱

各办事处的接待处都设有意见箱，每星期由部门总监或中心经理开启收集意见及查阅意见内容。所收集的提议和投诉会依上述程序处理。

