

## 卑詩省社會服務地點

### 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

辦公時間為星期一至星期五

上午九時至下午五時

公眾假期除外

部份服務亦於平日晚間或星期六開放

有關各部門資料及服務詳情

請參閱本會網站

[www.success.bc.ca](http://www.success.bc.ca)



## 服務使用者的 的 權益和義務

### Client Rights and Responsibilities (Traditional Chinese Version)

#### 中僑互助會簡介

中僑互助會成立於一九七三年，是一個非牟利、非黨派、非宗教性質的服務機構，是大溫地區聯合公益金的會員機構之一，並由二零零四年起獲美國評審議會 (Council on Accreditation) 連續評審為優質服務機構。

在一個多元文化和諧世界的願景感召下，中僑互助會的使命是透過服務和倡議，建立橋樑，促進多元化和推動整合。

本會所提供的服務包括：移民服務、語言訓練、就業、家庭及青少年輔導、耆英護理、房屋及社區服務。

28 Pender Street, Vancouver, BC  
V6B 1R6

二零一五年四月修訂

## 服務使用者的權益

中僑互助會專重所服務的個人、家庭及團體之權益與尊嚴。本會承諾以關懷與體諒對待服務使用者，專重個人的自主性與私隱權。

### 使用者有選擇權利

- ❖ 中僑互助會所提供的服務均屬自願而非強制性質，除非必要須遵循法律規定或法院指令。
- ❖ 中僑互助會專重當事人有選擇服務及服務提供者的權利，本會亦張提供其他可供選擇的資訊。
- ❖ 個人、家庭及法定監護人有權參與有關服務提供的決定。
- ❖ 當用者決定採用其他服務資源，或經評估後確定其他機構服務將對用者更有幫助，本會將提供相關資訊及轉介，以協助用者獲得所需服務。

### 用者有獲得公平及公正的服務權利

- ❖ 中僑互助會承諾所有用者能於公平公正的原則下，得到本會的服務。
- ❖ 如某項服務只限極少數人士參加，本會將明列接受服務者的資格與準則，揀選過程務求公平。
- ❖ 除非緊急狀況，本會依用者到訪的先後時間決定服務的優先次序。

### 用者有免於受到任何歧視的權利

- ❖ 中僑互助會職員不得因種族、年齡、性別、性傾向、族裔、文化背景、宗教、政治理念、或殘疾等因素對用者持有偏見。

### 用者有接受符合自身文化的服務權利

- ❖ 中僑互助會對用者的需要非常關注及尊重，遂因應用者的個別語言與文化背景提供合適的服務。
- ❖ 中僑互助會機構內將樹立常規，以確保別部門和服務能實際配合用者的文化、語言與習俗背景。

### 用者有維護個人私隱及機密的權利

中僑互助會對於所有用者資料視同機密文件處理，在未取得用者的書面同意，不會在機構內部或對外透露用者的個人資料。

## 服務使用者的義務

中僑互助會的服務使用者有義務專重他人，並遵守本會訂立之活動日程表。

### 專重他人

於本機構內，用者應彼此尊重他人的權利、專嚴與私隱。如有任何危害他人（包括中僑互助會職員）安全或侵犯他人權益的行為舉止，本會可能終止對該用者的服務。

### 遵守活動日程表及規則

用者須專重並遵守中僑互助會所制定的活動規則與時間表。

### 向中僑互助會反映您的意見

中僑互助會歡迎用者對本會的服務表達意見，並提供改善建議。

## 化解爭端的步驟

有時用者可能對本會的服務或職員作出批評或發表不滿，本會可提供一個清晰的程序處理用者的投訴及解決方法。

1. 第一步驟是請用者直接與部門職員討論問題，並尋求解決方法。
2. 若問題未獲滿意解決，用者可透過電話、書面或親身到訪的方式向部門經理提出申訴。部門經理會在五日內進行調查，再後續五日內提供回覆。
3. 若問題仍未能滿意解決，用者可向部門總監提出申訴，部門總監將進行調查並於十日內提供決議。
4. 若問題未獲滿意解決，用者可向行政總裁提出申訴，行政總裁將進行調查，並於十日內提供決議。
5. 若問題未獲滿意解決，用者可向理事會提出申訴，理事會主席將遵照理事會章程擬定解決方案。

## 意見箱

各辦事處的接待處都設有意見箱，每星期由部門總監或中心經理開啟收集意見及查閱意見內容。所收集的提議和投訴會依上述程序處理。

