

東華三院

熱線及外展服務隊

【服務質素標準十五：投訴與讚賞】

投訴及讚賞的處理

東華三院熱線及外展服務隊歡迎任何人士就本服務單位之服務提出讚賞或投訴。請以口頭或書面向本服務單位的職員工提出，或可直接致電或書面向本服務單位主任表達。

服務單位將會於三個工作天內以口頭或書面聯絡閣下以確認收到閣下之讚賞或投訴，及瞭解情況，並於一個月內向閣下作最後回覆，以持續提高本服務單位之服務質素。

東華三院熱線及外展服務隊

東華三院熱線及外展服務隊

單位主任：廖珮珊女士

電話：2343 2255

傳真：2703 4111

服務時間：（社會福利署熱線非辦公時間）

星期一至五：

由下午五時至下一個工作天早上九時正

星期六至日：

由星期六中午十二時至下星期一或下一個工作天的
早上九時

（如星期一為公眾假期）

公眾假期：

全日

地址：香港上環普仁街十二號東華三院黃鳳翎紀念大樓六樓
（轉交東華三院熱線及外展服務隊）

備註：

1. 若提出書面意見，可填寫附件的服務意見表，透過郵寄/傳真至本服務單位。
2. 若提出口頭意見，可直接向本服務單位員工反映/致電向本服務單位員工反映。
3. 沒有留下聯絡方法之意見恕不直接回覆。