



反馈政策

目的

本政策解释了为何反馈很重要，以及NextSense处理反馈的方式。

范围

本政策适用于NextSense所有员工、志愿者和合同工。政策范围涵盖来自我们的客户、员工、志愿者、合同工、利益相关者和公众的反馈。

政策

NextSense欢迎各类赞扬、建议和投诉，以确保我们不断地改进我们的工作方式。

我们在处理所有反馈时，都会确保机会和公平、公正、问责和公开透明，目的是为各方取得积极的结果。

我们鼓励提供反馈的人得到他们的家人、照护人、权益倡导人和其他无障碍支持，如口译员支持。

在某些情况下，投诉可能无法得到调查，但仍需保密。在这些情况下，我们将与投诉人协商，讨论他们是否希望我们继续进行调查，以及如何进行调查。

NextSense将做到以下方面：

- 尊重所有提供反馈的人，理解他们提出的问题对他们来说很重要，他们的反馈值得我们给予深思熟虑的回应。
- 以反馈提供者的首选联络方式与其沟通。
- 营造一个可以给予和接受反馈的支持性的环境。我们可以从错误中学习，以改进我们行事的方式。
- 让提供反馈者参与相关流程。

政策

- 向所有客户通知并推广反馈流程。
- 尽可能解决投诉，使投诉人满意。
- 如果投诉无法在NextSense内部解决，则支持进行调停、调解或上报至适合的外部机构。
- 遵守立法要求。
- 分析反馈数据，以审查并不断提高我们的运作效率，包括反馈系统的有效性。该分析定期提交至高层领导团队。
- 审查和评估反馈系统的无障碍性和有效性，并不断改进流程。
- 确保没有人因为对NextSense提出投诉而受到恶劣对待。

我们的反馈流程：

- 允许任何人进行投诉或提供反馈。
- 简单、易于访问且易于使用。
- 可以使用NextSense网站或举报人政策中的电话号码或邮件地址提供匿名反馈。这包括涉及NextSense首席执行官的投诉。
- 鼓励在可能的情况下在接触点解决投诉。
- 确保投诉或上诉得到公正的评估和及时的回应。
- 遵循程序公正的原则。
- 为涉事各方保密，只与直接参与投诉及其解决方案的人分享私密信息。只有在法律要求或其他必要情况下才会披露信息。
- 在公平性和保密性之间取得平衡，以保障各方利益。

定义和缩略语

术语	定义
程序公平	程序公平是一项确保公平决策的法律原则，并要求： <ul style="list-style-type: none">• 决策人不应有偏见或不应表现出偏见• 决策要以支持事实的证据为基础• 可能因决策而受到不利影响的人有机会：<ul style="list-style-type: none">○ 陈述个案，并○ 在作出决定之前，他们的回应将得到考虑。

审批

作者： 服务质量负责人
评阅人： 服务整合经理
批准人： 技术、运营与房地产董事
批准日期： 2022年9月13日