

## 營運管理方案

Sarah Ross House

溫哥華 Kaslo Street 4410 號



Atira Women's Resource Society  
201, 190 Alexander Street  
Vancouver, BC V6A 1B5

電話 604 681 4437  
傳真 604 688 1799  
電郵 [info@atira.bc.ca](mailto:info@atira.bc.ca)

## 引言

溫哥華 Kaslo Street 4410 號 *Sarah Ross House* 的營運管理方案，扼要說明了 Atira Property Management Inc. (Atira) 如何致力為生活於共用居住環境的人士經營支援房屋計劃。我們打算透過適當的營運方式，妥善管理 *Sarah Ross House* 為附近鄰居及商戶帶來的任何及一切影響，同時亦為建築物住戶的安全及保安提供保障。本營運管理方案列出了 *Sarah Ross House* 的基本房屋目標及營運條件，包括有關應付租戶、鄰居及商戶所提關注的規則，並確保 Atira 職員能及時作出充分對應。這是與 Renfrew Heights 社區建立新夥伴關係的開始。我們期望透過彼此合作，應付租戶、鄰里及社區的需要。

*Sarah Ross House* 以高靈活 (Collingwood) 社區的一位早期居民命名。Sarah 是 Neskonlith 印地安部落人士 Persoons 的女兒，Synsetia 的孫女。從她的信件及日記可見，她為了逃避種族歧視，與 13 名子女中最年幼的 4 人一起離開錦祿 (Kamloops) 市。她在 20 年代中期搬往 Vanness Avenue 3512 號與姊妹 Amy (Howard) Smith 同住，直到她在 50 年代後期逝世為止。她在生時，子女和孫兒女與她同居或住在隔壁，但在 50 年代後期，他們在 Sarah 逝世之後分散到溫哥華東區各地，包括 Moss Street、22<sup>nd</sup> Avenue 及 Renfrew Street (社區中心對面) 以及基拉尼 (Killarney)。位於 Moss Street 的房屋仍由家族保有，目前是 Sarah 曾孫女的居所。

## 內容

1.	簡介 .....	2
	我們是什麼機構? .....	2
2.	房屋目的 .....	5
	以關係為本的照護原則.....	5
3.	房屋目標 .....	6
	歸屬感 .....	6
	影響力 .....	6
	目標.....	6
4.	計劃 .....	7
5.	社區關係 .....	8
	聯絡資訊.....	8
	社區諮詢委員會 .....	8
6.	管理程序 .....	10
	職員安排.....	10
	租戶的居住規則協議 .....	10
	安全及治安 .....	11
7.	社區對應能力.....	12
	安全、治安及滋擾.....	12
	投訴解決過程.....	12
8.	附錄 1 .....	13
	投訴解決過程.....	13

## 1. 簡介

### 我們是什麼機構？

Atira Property Management Inc. 是 Atira Women's Resource Society 全資持有的牟利附屬機構。Atira Women's Resource Society 是在 1983 年 3 月 10 日根據《卑詩省社團法》(Society Act of British Columbia) 成立的協會，於 1984 年向加拿大稅務局註冊為慈善機構。協會於 1987 年在南素里／白石社區開設首間中途宿舍 Durrant House。1993 年，協會開始擴展服務。到了今日，協會與 Atira Property Management Inc. 在低陸平原各地合力運作超過 40 個房屋項目、2 個社區日託中心及多個非住宅支援計劃。

### 我們的宗旨

- **Atira Women's Resource Society** 致力為受暴力影響的婦女和兒童提供支援，向他們提供安全的支援房屋，以及透過教育及倡權，力求終結一切性別暴力。

### 我們的願景

- 但願世界不再有不平等情況，每個人的人權都獲得尊重，婦女及女孩都有權全面及有效地參與一切影響她們生活的決定。

### 我們的價值觀

- **富包容力的女性主義**：我們的工作是基於我們了解婦女對壓迫性制度（性別歧視、種族歧視、殖民主義、階級主義、異性戀主義、健全主義、跨性別恐懼、排外主義及其他身分標籤）的體驗具有關連性，不能分隔開來個別檢討。
- **以婦女為主**：我們的工作是基於我們明白到，除了提供安全和尊重之外，我們的所有計劃都必須邀請及鼓勵婦女參與協作，而婦女亦必須有機會成為我們所有服務的積極參與者。
- **減少傷害**：我們的工作是基於我們明白到，婦女體驗到性別暴力，是她們使用物質的主要促成因素，而了解婦女所受暴力體驗、貧窮、種族歧視、以及藥品使用／傷害的性別模式之間的交互作用，還有母親育兒支援的不足，極有助於我們發展一些彼此相配的計劃，讓婦女有更多機會能確保自身及子女的安全。
- **創新**：我們的工作是基於我們了解到，使用本協會服務的婦女以及協會職員，都是我們的最重要資產，因此我們鼓勵個性、創意、領導力、透明度和責任承擔。

Atira 過去一直向婦女提供低限制／無限制房屋及相關支援計劃。這些婦女因為暴力／虐待、無家可歸、貧窮、物質使用及精神健康問題等經歷而被邊緣化。Atira 提供的其中一些服務包括：停止暴力輔導計劃；為目擊虐待情況的兒童而設的支援計劃、育兒課程及法律維權計劃；16 步癱瘓康復計劃；婦女從事藝術工作（為面對重大求職障礙的婦女提供的另類工作計劃）；婦女油漆工作職業訓練計劃；房屋外展計劃及為較年長婦女和原住民族、梅提斯 (Metis) 族和因紐特 (Inuit) 族婦女而設的外展計劃；房屋、向被視為罪犯的婦女提供的服務、具備創傷知識的日託服務、養蜂計劃、社區花園以及婦女專用的防止過量用藥中心。Atira 也管理 20 個專為婦女而設的房屋計劃。有關 Atira 的項目及服務詳情，請瀏覽本機構網站：[www.atira.bc.ca](http://www.atira.bc.ca)

另外，協會亦與 Atira Property Management Inc. 在低陸平原各地合營 30 個男女均可使用的房屋計劃，包括長者房屋、家庭房屋、合作社房屋、分契房屋及私營出租房屋。有關 Atira Property Management Inc. 的詳情，請瀏覽本機構網站：[www.atira.ca](http://www.atira.ca)

**Sarah Ross House** 為 52 位面對障礙難以獲得安全可負擔房屋的男女提供居所。房屋有自己的廚房和浴室。其中 6 個單元適合于輪椅使用者。

共用設施包括：

- 休息室／電視室
- 共用社區廚房
- 閱讀室
- 免費共用洗衣設施
- 上網服務
- 露天平台
- 園景布置場地
- 備有小型電單車充電插座的安全停車場

## 2. 房屋目的

Atira 會提供一個尊重及認同租戶的支援房屋計劃。我們會鼓勵 Sarah Ross House 租戶更有歸屬感、影響力及目標。我們會採用以關係為本的照護模式，透過合作關係達到理想結果，並以租戶及其支援網絡／家人為服務焦點。

### 以關係為本的照護原則

- 人與人之間的聯繫，是關懷照護的本質：和諧、復健及精神；
- 同意下的照護講求知識和技巧；
- 每個人都能作出重大貢獻；
- 項目參與者、其支援網絡／家人以及本機構職員之間的關係，是提供服務的關鍵；
- 優質照護及健全人際關係的基本要求在於自我認識和自我照顧的知識；
- 健全的工作關係和環境，能大幅提升參與者及職員的滿意度；
- 當一個人的角色和日常工作與其個人及職業價值觀相符時，最有充實感；
- 自主意識及工作責任感，是「關係為本」照護的必要元素；
- 重大轉變要從每個關係一一做起。

Sarah Ross House 會為因無家可歸、貧窮、癮癮、精神健康問題及長期傷疾患而被邊緣化的男女提供居所。Sarah Ross House 也會透過邀請鄰居及區內住戶、信仰團體、學校、商戶以及其他團體和組織參與提供服務，改善租戶的生活質素及鼓勵他們對社區更投入。這有助於令整個社區更健全。

### 3. 房屋目標

Atira 致力與社區緊密合作，以有效方式提供支援房屋，以便達到下列目標：

#### 歸屬感

建立歸屬感，滿足人與人溝通的需要：

鼓勵及支持租戶建立對集體身分的認同，並使他們覺得自己是整體社區的其中一個重要元素。鼓勵及支持他們彼此之間和與職員、鄰居及義工建立有意義的人際關係，使 *Sarah Ross House* 成為他們的家園。鼓勵他們互相支持。*Sarah Ross House* 也會透過以下方式支持歸屬感：

- 尊重租戶現有的支援網絡（包括家人），但租戶可以自行決定誰是家人；
- 鼓勵及支持建立新的關係；
- 互相合作，致力令 *Sarah Ross House* 成為最佳居所；
- 鼓勵及支持集體交流及解決問題，這有助建立社區精神；
- 提供作出集體決定的空間和機會，支持計劃參與者創造及與人分享新的回憶。

#### 影響力

鼓勵選擇自由，培養租戶對環境的影響力：

租戶能透過參與家居管理、提供服務及日常運作，包括膳食規劃和準備以及節目和活動規劃，對他們的環境作出影響。租戶將會參與家庭的決策過程。我們也支持以下的發揮影響力途徑：

- 確保住所內暢通無阻及全無障礙，方便任何能力的人士通行；
- 鼓勵每周舉行家庭會議，讓租戶有機會討論家庭問題及作出決定；
- 提供簡單、一致及有規律的環境，讓租戶能選擇何時及何處參與。

#### 目標

鼓勵租戶盡展所長，邁向人生目標：

擁有目標／為身邊的世界作出努力，都是鼓勵我們向前邁進的人生動力。*Sarah Ross House* 的租戶要有心理準備讓別人為他們的生活作出貢獻。租戶也有機會透過擔任導師及／或建立有意義的關係，回饋給與他們交流的人士。租戶也能以下列方式實現目標：

- 由於建築物規模甚小，加上強烈的集體身分認同，讓所有租戶能夠為自己確立一個位置；
- 鼓勵租戶顯露對他人的賞識；

- 支持租戶在家中全面參與提供服務，並透過他們的努力，作出能引以自豪的長久貢獻。

#### 4. 計劃

轉介	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 有關使用 <i>Sarah Ross House</i> 服務的轉介，將會由 <i>Atira</i> 的職員負責統籌。他們會接受卑詩房屋局、溫哥華市政府及社區的轉介。職員的決定會以 <i>Atira</i> 的宗旨、願景及授權協定，以及 <i>Sarah Ross House</i> 的特定房屋目的為基礎。</li> </ul>
支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主要支援工作將會由租戶支援人員每日 <b>24 小時每周 7 日提供</b>。</li> <li>• 另外，指定的合作夥伴機構亦會提供支持。這些機構都具有特定專長，包括有問題的物質使用、醫療保健、精神健康等，而且會顧及服務對象的性別。</li> </ul>
治療	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 精神健康及癮癮困擾的治療將會由非全日制的輔導員提供，而且是自願性質。</li> <li>• <i>Atira</i> 會設立 <b>16 步癮癮康復小組</b>給有興趣的租戶參與。</li> <li>• 提出轉介要求的租戶會獲轉介至治療計劃及服務。</li> </ul>
藥物	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定時服藥安排主要由租戶自行負責，但 <i>Atira</i> 職員亦可在租戶要求下提供支持；</li> <li>• 我們將會設有藥物支援系統，為想在這方面自立而需要協助的租戶服</li> </ul>
聯絡人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職員會向省衛生廳、溫哥華沿岸衛生局、卑詩房屋局、省社會發展及扶貧廳以及以身心健康和物質使用計劃為焦點的機構作出轉介及聯絡；</li> <li>• <i>Atira</i> 會為租戶提供以下各方面的教育資源：卑詩省福利、加拿大退休金計劃、養老金 (OAS)、低收入補貼 (GIS)、精神健康、物質使用、醫療狀況等。</li> <li>• <i>Atira</i> 會和其他社區機構及支援服務保持聯絡及互相合作。</li> </ul>
生活技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職員會提供各種集體或個人支援、生活技巧教育和訓練，例如：             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 家居管理及膳食準備</li> <li>○ 解決糾紛的技巧</li> <li>○ 預算管理</li> <li>○ 個人權利／自主意識／自我倡導</li> <li>○ 導師及朋輩支援計劃，與現有的職員及支援服務相輔相成</li> </ul> </li> </ul>
膳食服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 會透過支援性／社區廚房提供，作為計劃中指導生活技巧的一部分。</li> </ul>

## 5. 社區關係

### 聯絡資訊

計劃經理負責處理任何與 Sarah Ross House 的持續營運有關的問題。聯絡資料：

姓名： Kimberly Corbett

電話： 604.428.4569，正常營業時間使用（上午 9 時至下午 5 時）

電郵： [sarahrosshouse@atira.ca](mailto:sarahrosshouse@atira.ca)

郵址： Sarah Ross House

c/o Atira Property Management Inc.

405 Powell Street, Vancouver, BC V6A 1G7

網址： [www.atira.ca](http://www.atira.ca)

第二指定聯絡人：

姓名： Kevin Eaton（支援房屋高級租務經理）

電話： 604.439.8848

電郵： [kevin\\_eaton@atira.ca](mailto:kevin_eaton@atira.ca)

郵址： Atira Property Management Inc.

405 Powell Street, Vancouver, BC V6A 1G7

604.428.4569 是 24 小時手機號碼，方便社區成員聯絡 Sarah Ross House 職員，以便報告緊急情況。

### 社區諮詢委員會

成立 Sarah Ross House 社區諮詢委員會，目的是與 Atira 合作。委員會將由大約 15 名代表撥款夥伴、社區機構、鄰居及租戶的委員組成。委員會將會扮演諮詢及轉介角色，但不會負責決策工作，並會透過著重問題對策及敏銳對應社區關注的方式達成目的。委員處理職務時會遵守委員會成立時制訂的「職權範圍」(Terms of Reference)。

Sarah Ross House 社區諮詢委員會起初會每月開會一次。開會次數可能根據 Sarah Ross House 社區諮詢委員會的建議而不時變更，但至少每半年開會一次。

委員會的目的是向 **Atira**、計劃團隊及社區各界人士提供一個機制，以便：

1. 在社區、租戶、**Atira** 及有關項目的合作夥伴之間建立及維持良好關係
2. 促進資訊分享及對話，以及；
3. **发现**及解決任何與建築物營運有關的問題、機會和關注

**Sarah Ross House** 社區諮詢委員會委員由以下各方組成，每一方包含一名委員及一名代替人選：

1. **Atira (3)**
  - **Atira** 高級管理人員代表 (1)
  - **Sarah Ross House** 計劃經理 (1)
  - **Sarah Ross House** 租戶 (1)
2. 社區代表 (8)
  - 當地居民、當地社區及居民組織、商戶 (5)
  - 高靈活 (Collingwood) 鄰舍中心 (1)
  - 蘭菲(Renfrew)社區中心 (1)
  - 高靈活 (Collingwood) 社區警局代表 (1)
3. 地方政府、公營企業及政府機關 (5)
  - 溫哥華市政府 (1)
  - 卑詩房屋局 (1)
  - 溫哥華沿岸衛生局 (1)
  - 溫哥華警察局 (1)
  - 溫哥華教育局 (1)

## 6. 管理程序

Atira 致力透過下列管理程序，減低 *Sarah Ross House* 的運作為居民、鄰居及物業帶來損害及滋擾的可能性，並在其控制範圍內採取適當行動處理問題。

### 職員安排

- 常規營運職員將會包括一名計劃經理、兩名租戶支援工作人員（每日 24 小時每周 7 日值勤）、一名社區廚房統籌員、一名社區外展工作人員，以及建築物管理員，以便發生任何情況時能夠立即對應。職員人數安排會獲定期檢討，考慮是否需要調整；
- 職員支援可能由合作夥伴機構提供，每個機構都會簽署《諒解備忘錄》，列出他們所作的承擔以及將會在 *Sarah Ross House* 提供的特定服務；
- 職員的職責包括：**接收**轉介；管理所有租務情況，包括租戶遷出及遷入；與精神健康及癮癮服務以及其他有關社區服務聯絡；與租戶合作，實現他們的目標；統籌及提供康樂機會；以及按要求執行藥物支援工作。
- 職員的經驗及教育程度要求如下：
  - 過去工作曾涉及類似 *Sarah Ross House* 租戶的人士；
  - 所有職員都接受過推薦人及背景審查，包括刑事犯罪記錄檢查；
  - 所有職員都受過 Atira 現有的風險管理程序訓練；
  - 所有職員都獲知營運管理方案中的各項程序，包括對租戶安全及社區關注作出反應。

### 租戶的居住規則協議

租戶會被要求簽署一份居住規則協議 (Terms of Residency Agreement)，其中包含以下的特定資料：*Sarah Ross House* 計劃、租戶的權利和義務；以及清楚列出足以構成 *Sarah Ross House* 迫遷理由的「睦鄰」協議。

## 安全及治安

Atira 致力營運本計劃，其中一項工作是設立下列程序，用以確保租戶、職員及社區的安全及治安。萬一 Sarah Ross House 內外發生即時危險，必須致電 9-1-1。

<p><b>外圍保安</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職員 24 小時值勤，能監察 Sarah Ross House 裡面及四周的一切活動，並按需要作出對應。</li> <li>• Atira 會使用設於所有出口的保安攝錄機，遙控監察 Sarah Ross House 的活動。如發現任何可疑活動，會立即向溫哥華警察局及現場職員報告。</li> </ul>
<p><b>室內保安</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 所有出口都設有警鐘及受保安攝錄機監察。</li> <li>• 設有給租戶使用的受監控磁卡進入系統（房門、辦公室、休息室、儲物室）</li> <li>• Atira 實施訪客政策，要求所有訪客出示政府發出的身分證件及辦理登記，以及如果在晚上 10 時至早上 7 時到訪，必須與租戶一起進入。</li> <li>• 職員會透過現有的內部過程、夥伴機構通報及社區警示，接到「不受歡迎人物」（已知過去曾有不可接受的行為）的通知。</li> <li>• Atira 設有保安出現問題時的對應方案，使職員面對可能發生的安全相關事件時，有規則可以遵守。職員受過有關程序的訓練。</li> </ul>
<p><b>與警察保持聯絡</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atira 會透過指定的聯絡員與溫哥華警察局保持定期溝通及諮詢。</li> <li>• 凡有任何可能出現不穩定局面或暴力的情況，都會透過 911 及精神健康緊急服務系統處理。</li> </ul>
<p><b>犯罪活動</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 萬一發生破壞公物或其他犯罪活動，Atira 會採取適當行動（包括報警）處理。</li> </ul>
<p><b>鄰近物業</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atira 會和鄰居、社區機構及其他人士合作，監察及改善蘭菲深谷公園 (Renfrew Ravine Park) 的安全和治安。</li> </ul>

## 7. 社區對應能力

Atira 會對租戶和社區成員就 **Sarah Ross House** 提出的任何關注或問題確實作出仔細考慮，並在其控制範圍內採取適當行動處理問題。

為了盡量確保租戶的安全及令他們受到尊重，並使社區對 **Sarah Ross House** 擁有正面及有益的體驗，Atira 會迅速對應租戶和社區的訴求。第二個目的是揭露持續的品質改善問題，以便作出對應。

### 安全、治安及滋擾

任何影響租戶、職員或社區成員安全的情況都會根據本文件「安全及治安」部分所列的程序立即獲得處理。應付社區關注時會遵照下列程序：

1. 接到投訴時，適當的職員會迅速回應，顯示已接到有關問題或關注。
2. 如果職員無法以令投訴者滿意的方式對問題或關注作出回應，情況會交由 Atira 高級職員處理。高級職員獲知投訴後，會在 7 天內聯絡投訴者。
3. 在大多數情況下，**Sarah Ross House** 職員應能解決問題至投訴者滿意為止。假如問題無法完滿解決，投訴者可以選擇使用 Atira 的投訴解決過程提出投訴。有關過程刊於我們的網站及下文。
4. 所有投訴或事件會被記錄下來，而且不論投訴的嚴重性或是否已解決，有關資料都會在社區諮詢委員會（若已成立）下次開會時提出。

### 投訴解決過程

除了解決安全、治安及滋擾問題的上述程序之外，偶然也許會有來自社區成員的其他類型關注。雖然我們旨在透過對話解決這些關注，但如果對方認為應該就情況作出正式投訴，Atira 的投訴解決機制會確保我們能夠提供客觀及充分的對應。請參照：<https://vancouver.ca/files/cov/kaslo-operation-management-plan-20180311.pdf>。

## 8. 附錄 1

### 投訴解決過程

Atira 明白到，我們營運各項計劃和服務的方式，可能會引起關注。我們相信這個投訴解決過程能讓您有機會表達意見，並讓我們的職員有機會清楚了解您的關注。我們的目的是每次行事都以**所有**服務對象的最佳利益為依歸。我們明白您有權提出關注，而我們也有責任仔細考慮您的關注和作出回應。

以下是其中一些可能引起的關注：

- 您認為受到騷擾、歧視或威脅；
- 您認為受到不尊重及有損尊嚴的對待；
- 您認為受到不公平對待；
- 在有關於您或您的子女的計劃／決策過程中，您認為自己被排除在外無法參與；
- 您認為職員沒有清楚說明對計劃參與者／租戶有何期望；
- 您認為職員或計劃沒有達到 **Atira** 提出的授權協定及／或承諾；
- 您對任何級別的 **Atira** 服務感到不滿意。

所有關注及／或投訴會獲得及時的公平處理，而且在適當情況下會獲得保密。解決方式意味著涉及投訴的**每一方**都能夠表達意見及全面參與過程。即使解決方式不是您期待的結果，不表示事情得不到解決。無論投訴結果如何，我們的優先任務是達成能夠令 **Atira** 的所有服務對象受惠並發揚 **Atira** 宗旨和授權協定的解決方式。**Atira** 的優先任務也是確保所有解決方式、解決方案及決定已經過妥善說明，令所有相關人士都明白內容。

#### 第 1 步 — 非正式審查：

我們鼓勵您盡量與您所關注的人或認為行為值得關注的人以非正式途徑直接解決您的投訴。在大多數情況下，這是最容易、最快捷的處理問題方式。

如果您無法非正式或直接解決您的投訴，或這樣做令您感到不安，您可以選擇與計劃經理討論採取第 2 步 — 非正式檢討。

#### 第 2 步 — 非正式審查：

計劃經理與情況最為密切，因此在大多數情況下最適合由此人尋找迅速及令人滿意的解決方式。由於她會希望找出投訴的事實，她也許需要向其他人徵詢意見。她會與您會面分享檢討結果。如果您無法透過與計劃經理的討論解決您的投訴，或這樣做令您感到不安，您可以要求正式檢討。

### 第3步 — 正式審查：

我們會成立投訴解決委員會，檢討您的投訴。委員會將會包括兩位來自其他計劃的經理（不是有關投訴所涉計劃的經理）以及一位來自 **Atira** 行政團隊的婦女。委員會將會由與有關投訴中一切事項均無關係的人士組成。投訴解決委員會將會努力為所有有關人士尋求最佳解決方案，這可能包括與投訴中的每一方進行討論。他們也可能要求開會，讓所有人都能聚在一起尋求解決之道。無論他們採取什麼程序，都會和您談話，解釋有關程序和解決方式，您會接到一封列出有關過程、解決方式、事後跟進（如適用）和一切決定和行動理由的信件。

如果想展開正式檢討，您可以要求計劃經理提供協助，將您的要求以電郵寄往 [complaints@atira.bc.ca](mailto:complaints@atira.bc.ca) 直接送交行政辦公室，或寫信給：**Complaints Resolution Committee, Atira Women's Resource Society, 201, 190 Alexander Street, Vancouver, B.C. V6A 1B5**

### 第4步 — 正式審查：

如果您覺得投訴解決委員會未能解決您的投訴，而情況屬於嚴重性質，您可以要求將第3步的投訴和解決方式轉交給營運執行總監 (**Executive Director, Operations**) 作行政檢討。您不一定會獲得行政檢討機會。營運執行總監會在與您和投訴委員會談話以及檢討有關文件後作出決定。只有極嚴重的問題才會達到這個步驟。如果您提出的行政檢討要求被拒絕，您會收到信件說明有關決定和理由。如果營運執行總監對您的投訴進行檢討，您會以書面收到她的檢討結果及解決方式。

如果要求進行第4步 — 行政檢討，您可以要求投訴解決委員會或計劃經理提供協助，將您的要求以電郵寄往 [complaints@atira.bc.ca](mailto:complaints@atira.bc.ca)，或寫信給：**Executive Director, Operations, Atira Women's Resource Society, 201, 190 Alexander Street, Vancouver, B.C. V6A 1B5**

### 第5步 — 正式審查：

如果您已經過第4步及與營運執行總監面談，或接到拒絕行政檢討的信件，而您仍覺得您的投訴並未獲得適當考慮，您可以書面要求將投訴轉交給執行總裁 (**CEO**) 進行檢討。執行總裁會檢討整個過程中每一個步驟的文件記錄，並可能要求與您通電話或親自面談。您不一定會獲得執行總裁檢討機會；這視乎您的投訴的嚴重性和您要求執行總裁檢討之前的投訴解決過程的詳盡程度。您的投訴會否獲得檢討，將會由執行總裁決定。如果您提出的執行總裁檢討要求被拒絕，您會收到信件說明她的決定和理由。如果執行總裁對您的投訴進行檢討，您會以書面收到她的檢討結果及解決方式。

如果想展開執行總裁檢討，您可以要求營運執行總監或計劃經理提供協助，將您的要求以電郵寄往 [complaints@atira.bc.ca](mailto:complaints@atira.bc.ca) 直接送交行政辦公室，或寫信給：**CEO, Atira Women's Resource Society, 201, 190 Alexander Street, Vancouver, B.C. V6A 1B5**