



This brochure is available on the Customer Service page of our website www.bridgehousing.org.au in the following languages:

- ▶ Vietnamese
- ▶ Arabic
- ▶ Spanish
- ▶ Chinese (Simplified)
- ▶ Chinese (Traditional)

Please use the Google Translate function on our website for other languages.



客户 服务 标准

您可以从我们这里得到的服务

您的反馈对我们来说非常重要。

请使用以下电邮与我们联系
customerservice@bridgehousing.org.au
或参见我们的表扬、投诉或请求小册子。

我们每年将与我们的合作伙伴一起检查和监督这些标准的执行情况。



Level 9, 59 Goulburn Street, Sydney NSW 2000
PO Box 20217, World Square NSW 2002
T 02 8324 0800 F 02 9699 7055
E customerservice@bridgehousing.org.au
www.bridgehousing.org.au



12/18

我们的客户服务方法

Bridge Housing 以人为本。我们珍视我们的客户，我们的服务本着公平、尊重和敏感的原则。

这本小册子介绍了Bridge Housing对客户服务的承诺，并概述了我们为您提供您所期望的服务的标准。小册子中还说明了您如何能够帮助我们实现我们的服务标准，以及如果您对所提供的服务不满意，将怎样告诉我们。

当您与Bridge Housing 接触时：

您会很容易找到我们

- 我们确保您可以通过电话、电邮、网络联系到我们，您也可以前来我们的办公室
- 我们会让您了解我们的正常工作时间，同时提供紧急情况下的联系方式
- 我们办公室的大门随时向您敞开
- 在您需要时提供口译服务。

提供高质量的信息

- 保证我们的信息准确、一致、明确和通俗易懂。

对您尊敬且有礼貌

- 称呼您的名字，以友好和专业的方式和您说话
- 我们在致电给您时会表明我们的身份，在访问您时会佩戴胸牌
- 清楚地向您说明我们所需要的信息，如果没有收到该信息，我们会与您进行联系。

保护您的隐私和个人信息

- 对您的个人信息和反馈进行保密，符合隐私权法和有关标准的要求。

有问题及时处理

- 我们的目标是当您提出问题后立即加以解决。如果我们不能立即解决问题，我们会安排时间与您取得联系
- 如果您是一位租户，我们会为您提供支持，在问题升级之前将其解决，以使您保持租约。

如果您是租客或服务合作伙伴，我们也将：

为您提供多种途径来改善我们的服务

- 重视您的意见，包括那些不常参与这方面工作的人的意见
- 支持您组成和管理租客咨询小组的工作
- 支持您积极与各方之间，包括与更广泛的社区之间的协作
- 通过租客通讯提供每季的更新信息。

有一个明确的和可利用的反馈和上诉程序

- 确保政策和流程很容易被找到并易于理解
- 我们会记录您的问题、意见或投诉，并让您知道我们正在做些什么，以解决这一问题。

您可以如何帮助我们达到我们的标准请您：

- 对待我们尊重和有礼貌
- 向我们提供准确的信息
- 阅读（或请他人读给您听）我们发送给您的信息
- 告知我们您的详细信息或情况变化
- 如果您有什么不明白的地方，请告知我们
- 就我们的表现提出反馈意见。您可以给我们发电邮：
✉ customerservice@bridgehousing.org.au
☎ (02) 8324 0800

响应时间

行动	我们将会
错过的电话	在平日于24小时之内给您回电话
电邮	在平日于24小时之内给您回电邮
预约	准时赴约，如果有任何延迟，我们会立即通知您
本人亲自前来 – 无需预约	我们的目标是在 10 分钟内就与您见面或预约见面的时间
住房申请	在40个工作日内处理您的申请
租户的福利检查	在您签署租约后8周内检查一次，然后每年检查一次
租房声明	每季发出租房声明
租金检审	每年两次检审您的租金 - 分别在3月和9月
维修	提供24小时紧急维修服务。我们将告知您谁会前去维修，维修何时完成，以及您在Bridge Housing的联系人。
紧急维修	24小时内做出反应
日常维修	5天内做出反应
非紧急维修	21天内做出反应
确认收到投诉和请求	2个工作日内
完成投诉和请求程序	21个工作日