



This brochure is available on the Customer Service page of our website [www.bridgehousing.org.au](http://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.

**bridge housing** linking people to a better future

# 顧客 服務 標準

您對我們有怎樣的期待

您的回饋對我們非常重要

請通過郵箱與我們聯繫

[customerservice@bridgehousing.org.au](mailto:customerservice@bridgehousing.org.au)

或者回饋到我們的意見簿。

我們將每年與我們的合作夥伴一起回顧這些標準並且監督這些標準的執行。

**bridge housing** linking people to a better future

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](mailto:customerservice@bridgehousing.org.au)

[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)



2月15日

# 我們的客戶服務方式

橋樑房屋公司 ( Bridge Housing ) 以人為本。我們珍視我們的顧客，並向他們提供公正、充滿敬意和體恤的服務。

這個小冊子敘述了橋樑房屋公司 ( Bridge Housing ) 對客戶服務所做出的努力與承諾，並且概述了您能在我們這裡享受到的服務標準。它也介紹了您怎樣能夠幫助我們達到我們的標準以及如果您對我們的服務不滿意可以做些什麼。

當您與選擇了橋樑房屋公司 ( Bridge Housing )，我們將會：

## 易於聯繫

- 我們確保您可以通過電話，傳真，網頁或者是拜訪的方式與我們取得聯繫。
- 我們會告知您我們工作的時間，也會提供您如遇緊急情況可以與我們取得聯繫的備用方式。
- 確保我們的辦公室對外開放，並且清晰地注明其抵達路徑。
- 如果您有需要，為您提供翻譯服務。

## 提供高品質資訊

- 確保我們的消息準確，一致，清晰，不含專業行話。

## 禮貌客氣的接待您

- 稱呼您的姓名，以友好和專業的方式和你講話
- 與您電話聯繫時報上自己的姓名，登門拜訪時佩戴名牌。
- 清晰地告知您我們所需要的資訊，在沒有收到您的資訊時主動跟您取得聯繫。

## 保證您的隱私以及個人資訊安全

- 遵守隱私法和隱私標準，對您的資訊以及回饋保密。

## 處理問題及時

- 您提出問題，我們便及時解決。如果做不到，我們會安排時間聯繫您。
- 如果您是租客，我們在您所遇到的問題升級之前就來幫您解決，以此來拓展您的租賃。

如果您是租客或者是服務夥伴，我們也將：

## 向您提供方法來提升我們的服務

- 重視您的觀點意見，包括那些通常不涉及的的人的觀點意見。
- 支持您成立運營租客諮詢小組。
- 支持您彼此間積極地交流聯繫並支持您與更廣泛地社區群體聯繫。
- 通過租戶時事通訊提供每季度更新。

## 有一個明確可行的回饋以及投訴程式

- 確保規章和程式易於查找並且清晰易懂
- 記錄您的問題，回饋或者不滿，並讓您瞭解我們為此都採取了哪些行動。

## 您來幫助我們達到我們的標準

請：

- 禮貌客氣的對待我們
  - 為我們提供準確的資訊
  - 閱讀我們發送給您的資訊
  - 如果您有細節或者境況變化請告知我們
  - 有什麼不明白的請告訴我們
  - 為我們的服務提供回饋。
- 您可以通過以下方式聯繫我們：

✉ customerservice@bridgehousing.org.au

📞 行動電話

# 回應時間

| 行動          | 我們的行動  |
|-------------|--|
| 錯過的電話       | 工作日二十四小時內回電  |
| 郵件          | 工作日二十四小時內回復您的郵件  |
| 會面          | 準時赴會，如有晚點提前知會  |
| 本人拜訪 - 沒有預約 | 在十分鐘內安排人員接待，或者為您安排一次會面   |
| 住宿申請        | 40 個工作日內處理您的住宿申請   |
| 租客救助基金      | 在您簽約八周內提供，之後每年提供   |
| 租金聲明        | 每季度發放租金聲明  |
| 租金覆核        | 每年覆核租金兩次 - 分別在三月與九月  |
| 維修          | 提供 24 小時緊急維修服務。我們將告知您由誰為您服務，什麼時間完成，您可以與橋樑房屋公司 ( Bridge Housing ) 的哪個負責人聯繫。 |
| 緊急維修        | 24 小時內答覆   |
| 常規維修        | 五天內答覆  |
| 非緊急維修       | 21 天內答覆  |
| 不滿與投訴確認     | 2 個工作日   |
| 不滿與投訴全程處理   | 2 個工作日   |