

意见表

姓名:

地址:

联系电话:

电子邮件:

请详述您希望我们考虑的服务或决定:

需要 Bridge Housing 替您安排一位翻译人员吗?

是 否 语言:

请将您的意见表寄到:

Bridge Housing Limited, PO Box 1835,
Strawberry Hills, NSW 2012

☎ 9699 7055

✉ customerservice@bridgehousing.org.au

Vietnamese

Vui lòng truy cập website của chúng tôi www.bridgehousing.org.au để đọc thông tin này bằng tiếng Việt

Arabic

لقراءة هذه المعلومات باللغة العربية يرجى زيارة موقعنا إلكتروني www.bridgehousing.org.au

Spanish

Por favor, visite nuestra página web www.bridgehousing.org.au para leer esta información en español

Chinese

请访问我们的网站 www.bridgehousing.org.au
阅读中文简体信息
請訪問我們的網站 www.bridgehousing.org.au
閱讀中文繁體信息

请前往我们的网站, 然后使用谷歌翻译功能来翻译其他语言

bridge housing linking people to a better future

Level 9 Tower 1, 1 Lawson Square, Redfern NSW 2016
PO Box 1835, Strawberry Hills, NSW 2012
电话 02 8324 0800 传真 02 9699 7055
电子邮件 customerservice@bridgehousing.org.au
www.bridgehousing.org.au

bridge housing linking people to a better future

提出表扬、 投诉或上诉



02/15

www.bridgehousing.org.au

Bridge Housing 尊重所有客户提出表扬、投诉或上诉的权益，这将为我们的服务及服务方式提供宝贵的意见。

我们的目标是无时无刻都以公平与尊重的方式对待客户。我们会指派一位员工来处理您的投诉，这位员工不会直接参与此事。执行团队的成员也会审查所有的投诉和上诉。关于我们的表扬、投诉和上诉的政策副本可参考我们的网站 www.bridgehousing.org.au

表扬

如果您想要表扬 Bridge Housing 任何一方面的服务，欢迎您提供反馈。对服务提出正面反馈有助于确保我们走上正轨，也能对提供优秀客户服务的员工表示肯定。

投诉

如果您不满意 Bridge Housing 所提供的服务品质和标准，您可以作出投诉。这包括从员工或 Bridge Housing 的承包商那所获得的服务。

上诉

如果您不认同 Bridge Housing 所作的决定，您可以提出上诉。所有上诉必须在收到决定通知后 30 天内提出。上诉程序分为两个阶段。

首先，Bridge Housing 会在内部审理上诉。Bridge Housing 依照您的上诉作出决定后，接着会上诉到独立的 Housing Appeals Committee (www.hac.nsw.gov.au 或致电 1800 629 794)。

我可以提出哪方面的上诉？

对于社会住宅申请者和 Bridge Housing 的住户而言，可上诉的决定包括：

- ▶ 社会住宅的资格，包括租屋优先权
- ▶ 注销新南威尔士州的房屋登记
- ▶ 住宅权利，例如：卧室数量或物业类型
- ▶ 位置需求，包括“高需求”的位置
- ▶ 对物业的提议和提议的合理性
- ▶ 转让资格，包括转让管理
- ▶ 更改租约，包括互换或继承租约
- ▶ 仅为残疾 / 医疗原因所作的修改需求
- ▶ 批准您的物业变更
- ▶ 前租客的费用
- ▶ 水费计算
- ▶ 租金补贴的计算、变更或取消
- ▶ 暂离物业并暂停计算租金的许可
- ▶ 租赁期满时，将住户迁至其他社会住宅。

更多关于上诉的资讯，请参考 Housing Appeals Committee 的网站 www.hac.nsw.gov.au 或致电 1800 629 794。

我该如何提出表扬、投诉或上诉？

- ▶ 通过电话，请拨打 02 8324 0800 与 Bridge Housing 联络
- ▶ 通过使用这份资料表背面的意见表或从我们的网站 (www.bridgehousing.org.au) 下载这份表格，然后邮寄到 Bridge Housing, PO BOX 1835 Strawberry Hills NSW 2012
- ▶ 通过 email 发送给我们，电邮地址为 customerservice@bridgehousing.org.au
- ▶ 通过要求与我们当面谈话。您可以协同朋友或律师前来，以便提供协助或支援。如果需要的话，我们可以安排一名翻译人员替您服务。

接下来呢？

- 1 您会在 2 天内收到一封信或 email，确认已收到您提出的表扬、投诉或上诉。
- 2 关于投诉和上诉，将指派一位经理来专门审理您的案件。请放心，您想要投诉的人不会被派来处理您的案件。关于上诉，也不会由当初作决定的人来处理您的案件。
- 3 经理会在 21 天内考虑您提出的投诉或上诉。所有的投诉也会由执行小组中一位成员来审查，并以书面形式通知您我方的决定。

万一我对投诉或上诉的结果不满意，接下来呢？

投诉和上诉有不同的处理方式。

- 4 如果您不满意投诉的结果，可以将这件事上报给首席执行官 (CEO)。CEO 将会审查本组织处理投诉的过程。在收到要求审查该决定的 14 天内，我们会通知您关于 CEO 的决定。
- 5 如果您不同意上诉的结果您有权上诉到独立的 Housing Appeals Committee。您可以拨打 1800 629 794 与 Housing Appeals Committee 联络，或拜访网站 www.hac.org.au。