

意見表

姓名：

地址：

聯絡電話：

電子郵件：

請詳述您希望我們考慮的服務或決定：

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 الإلكتروني
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

請前往我們的網站，然後使用谷歌翻譯功能來翻譯其他的語言

bridge
housing linking people
to a better future

提出表揚、 投訴或上訴

需要 Bridge Housing 替您安排一位翻譯人員嗎？

是 否 語言：

請將您的意見表寄到：

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

☎ 9699 7055

✉ customerservice@bridgehousing.org.au

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 傳真 02 9699 7055
電子郵件 customerservice@bridgehousing.org.au
www.bridgehousing.org.au

02/15



Bridge Housing 尊重所有客戶提出表揚、投訴或上訴的權益，這替我們的服務及服務方式提供了寶貴的意見。

我們的目標是無時無刻都以公平與尊重的方式對待客戶。我們會指派一位員工來處理您的投訴，這位員工不會直接參與此事。執行團隊的成員也會審查所有的投訴和上訴。關於我們的表揚、投訴和上訴的政策副本，可參考我們的網站www.bridgehousing.org.au

表揚

如果您想要表揚 Bridge Housing 任何一方面的服務，歡迎您提供意見。對服務提出正面意見有助於確保我們走在正確的道路上，也能對提供優秀客戶服務的員工表示肯定。

投訴

如果您不滿意 Bridge Housing 所提供的服務品質和標準，您可以作出投訴。這包括從員工或 Bridge Housing 的承包商那所獲得的服務。

上訴

如果您不認同 Bridge Housing 所作的決定，您可以提出上訴。所有上訴必須在收到決定通知後 30 天內提出。上訴程序分為兩個階段。

首先，Bridge Housing 會在內部審理上訴。Bridge Housing 依照您的上訴作出決定後，接著會上訴到獨立的 Housing Appeals Committee (www.hac.nsw.gov.au 或致電 1800 629 794)。

我可以提出哪方面的上訴？

對於社會住宅申請者和 Bridge Housing 的住戶而言，可上訴的決定包括：

- ▶ 社會住宅的資格，包括租屋優先權
- ▶ 註銷新南威爾士州的房屋登記
- ▶ 住宅權利，例如：臥室數量或物業類型
- ▶ 位置需求，包括「高需求」的位置
- ▶ 物業出價和出價合理性
- ▶ 轉讓資格，包括轉讓管理
- ▶ 更改租約，包括互換或繼承租約
- ▶ 僅為殘疾 / 醫療原因所作的修改需求
- ▶ 批准您的物業變更
- ▶ 前租客的費用
- ▶ 水費計算
- ▶ 租金補貼的計算、變更或取消
- ▶ 暫離物業並暫停計算租金的許可
- ▶ 租賃期滿時，將住戶遷至其他社會住宅。

更多關於上訴的資訊，請參考 Housing Appeals Committee 的網站 www.hac.nsw.gov.au 或致電 1800 629 794。

我該如何提出表揚、投訴或上訴？

- ▶ 透過電話，請撥打 02 8324 0800 與 Bridge Housing 聯絡
- ▶ 透過使用這份資料表背面的意見表或從我們的網站 (www.bridgehousing.org.au) 下載這份表格，然後郵寄到 Bridge Housing，PO BOX 1835 Strawberry Hills NSW 2012
- ▶ 透過發送 email 給我們，電郵地址為 customerservice@bridgehousing.org.au
- ▶ 透過要求與我們當面談話。您可以協同朋友或律師前來，以便提供協助或支援。如果需要的話，我們可以安排一名翻譯人員替您服務。

接下來呢？

- 1 您會在 2 天內收到一封信或 email，確認已收到您提出的表揚、投訴或上訴。
- 2 關於投訴和上訴，將指派一位經理來專門審理您的案件。請放心，您希望投訴的人不會被派來處理您的案件。關於上訴，也不會由當初作決定的人來處理您的案件。
- 3 經理會在 21 天內考慮您提出的投訴或上訴。所有的投訴也會由執行小組中一位成員來審查，並以書面形式通知您我方的決定。

萬一我對投訴或上訴的結果不滿意，接下來呢？

投訴和上訴有不同的處理方式。

- 4 如果您不滿意投訴，可以將這件事上報給首席執行長 (CEO)。CEO 將會審查本組織處理投訴的過程。在收到要求審查該決定的 14 天內，我們會通知您關於 CEO 的決定。
- 5 如如果您不同意上訴的結果，您有權上訴到獨立的 Housing Appeals Committee。您可以撥打 1800 629 794 與 Housing Appeals Committee 聯絡，或拜訪網站 www.hac.org.au。