



고객 서비스 헌장

- 여러분께 드리는 약속

본 헌장에는, 여러분이 적십자 프로그램 및 서비스에 참여할 때 어떠한 권리와 대우를 받게 되는지에 대해 설명되어 있습니다. 또한, 저희가 최고의 프로그램 및 서비스를 제공하기 위해 여러분이 맡아야 할 책임과 할 수 있는 일들에 대해서도 기재되어 있습니다.

고객 서비스 헌장은, 최상의 결과를 달성하기 위해 서로 어떻게 교류해야 하는지, 그리고 어떠한 방식으로 협력해야 할지에 대해서 모든 사람들에게 정확하게 이해시키는 것을 목적으로 하고 있습니다.

적십자로부터 요구될 수 있는 사항

적십자는 가능한 최고의 프로그램과 서비스를 제공하도록 노력하며, 이는 다음과 같은 여러분의 권리를 존중하는 것을 포함합니다:

- 항상 존중 받을 권리
- 공정하고 차별 없는 대우를 받을 권리
- 합당한 선택을 내리고 적합한 프로그램 및 서비스를 사용하며 필요 시 통역가를 고용하는 것을 지원 받을 권리
- 적십자 활동에 참여 시, 안전을 보장받고 위험 요소로부터 자유로울 권리
- 전문가들로부터 수준 높고 안정된 서비스를 제공받을 권리
- 언제라도 프로그램 혹은 서비스에 참여하는 것을 거절하거나 취소할 권리
- 서비스와 관련된 권리를 포함한 모든 관련 문제에 대한 정보를 지속적으로 제공 받을 권리
- 호주 법에 따라, 개인 정보를 비밀로 보장받고 사생활을 존중 받을 권리. 누군가에게 여러분에 대한 이야기를 해야 할 이유가 있을 경우에는, 그 부분을 여러분께 알려드릴 것입니다
- 질문을 하거나 의견을 제시 혹은 항의를 할 권리.

최고의 프로그램 및 서비스를 제공받으실 수 있는 방법

여러분은 최고의 서비스를 제공받기 위해 다음과 같이 협력할 수 있습니다:

- 필요한 것이 무엇인지 혹은 더 원활하게 협력하기 위한 방법이 있다면 그것을 알려주십시오.
 - 서비스를 사용하는 다른 사람들 혹은 직원 및 자원 봉사자들에게 항상 친절하고 안전하게 행동하여 주십시오.
 - 여러분 자신과 상황에 관해 정확한 정보를 제공해 주십시오.
 - 변동 사항이 있거나 예약 혹은 약속 내용을 지킬 수 없을 경우, 이를 알려주십시오.
 - 저희 서비스에 대한 의견을 알려주시고 참여해 주십시오.
- 여러분의 의견, 생각 및 견해는 저희가 프로그램 및 서비스의 수준을 향상시키는 데에 도움이 됩니다.

적십자의 '고객 서비스 헌장' 책자에는 본 헌장에 관한 보다 자세한 정보와 저희의 연락처가 기재되어 있습니다.