



# Piagam perkhidmatan pelanggan

## – komitmen kami kepada anda

---

Piagam ini menetapkan hak-hak anda dan bagaimana anda akan dilayan apabila anda mengambil bahagian dalam sebarang program atau perkhidmatan Bulan Sabit Merah. Ia juga menetapkan tanggungjawab anda dan apa yang anda boleh lakukan untuk membantu kami menyediakan program dan perkhidmatan yang terbaik.

Piagam perkhidmatan pelanggan adalah mengenai semua orang adalah jelas mengenai bagaimana orang patut melayan satu sama lain dan bagaimana kita dapat bekerjasama untuk mencapai hasil yang terbaik mungkin untuk anda.

---

### Apa yang anda boleh jangka daripada Bulan Sabit Merah

Bulan Sabit Merah adalah berkomitmen untuk menyediakan program dan perkhidmatan yang terbaik mungkin, ini termasuk menghormati hak anda untuk:

- dilayan dengan hormat pada setiap masa
- dilayan secara adil dan tanpa diskriminasi
- mempunyai sokongan supaya anda boleh membuat keputusan yang betul untuk anda, menggunakan program dan perkhidmatan yang sesuai dan mempunyai seorang penterjemah jika anda memerlukan satu
- menjadi selamat dan bebas daripada mudarat semasa mengambil bahagian dalam aktiviti-aktiviti Bulan Sabit Merah
- menerima perkhidmatan yang bermutu, boleh dipercayai yang disediakan oleh orang yang betul-betul mahir
- enggan untuk terlibat dalam suatu program atau perkhidmatan atau berkata tidak pada bila-bila masa
- sentiasa termaklum mengenai hal-hal mengenai anda, termasuk hak-hak perkhidmatan anda
- melayan maklumat peribadi anda sebagai sulit dan menghormati kebersendirian anda mengikut undang-undang Australia. Jika terdapat sebab kenapa kita mungkin perlu memberitahu seseorang sesuatu mengenai anda, kita akan bercakap dengan anda mengenai ini
- tanya soalan, menyediakan komen atau membuat aduan.

### Bagaimana anda boleh membantu kami menyediakan program atau perkhidmatan yang terbaik

Anda boleh membantu kami menyediakan perkhidmatan yang terbaik untuk anda dengan:

- memberitahu kami mengenai apa yang anda perlu atau cara-cara kita boleh bekerjasama dengan lebih baik
- sentiasa bertindak dengan penuh hormat dan selamat terhadap orang lain yang menggunakan perkhidmatan dan terhadap kakitangan dan sukarelawan
- memberikan kami maklumat betul mengenai diri anda sendiri dan situasi anda
- memberitahu kami jika perkara berubah atau anda tidak dapat menepati janji temu atau komitmen
- memberitahu kami pendapat anda mengenai perkhidmatan kami dan melibatkan diri.

Komen, idea dan pendapat anda akan membantu kami meningkatkan program dan perkhidmatan kami.

---

Risalah 'piagam perkhidmatan pelanggan' Bulan Sabit Merah mempunyai maklumat lanjut mengenai piagam ini dan cara anda boleh menghubungi kami.