



# 客戶服務 憲章

## — 我們對您的承諾

此憲章列出您在參與任何紅十字會的項目或接受任何紅十字會的服務時享有的權利和待遇。同時也列明您的責任和您可以如何協助我們提供最好的項目與服務。

這份客戶服務憲章旨在讓所有人清楚知道我們應該如何對待彼此和他人，以及我們彼此如何通過合作來取得最佳效果。

### 紅十字會能提供什麼服務

紅十字會致力於提供最佳的項目和服務，包括尊重您以下的權利：

- 任何時候都受到尊重
- 受到公平對待並不受歧視
- 獲得幫助以做出符合您情況的決定，接受適當的項目與服務，並在有需要時使用口譯人員。
- 在安全以及免受傷害的情況下參與紅十字會的活動
- 從具備相關技能的人員那裡獲得有質量並且可靠的服務
- 任何時候都可以拒絕參與項目或接受服務。
- 及時被告知與您自身相關的事宜，包括您在服務中享有什麼權利
- 對您的個人信息嚴格保密並依照澳大利亞的相關法律尊重您的隱私權。如需向他人談及關於您的情況，我們會首先就此諮詢您的意見。
- 提出疑問，進行評論或投訴。

### 您能如何協助我們提供最佳項目和服務

您能通過以下幾點協助我們為您提供最佳的服務：

- 讓我們了解您的需要或者我們如何能更好地合作
- 尊重同樣接受服務的其他人，以及我們的員工和志願者。注意自身與他人的安全。
- 向我們提供關於您個人和情況的正確信息
- 如果您的情況有任何變動，或您無法在預約時間出席，或您無法履行承諾，請通知我們。
- 讓我們了解您對我們的服務有什麼想法，並積極參與其中。

您的評論，意見與建議有助於我們改善我們的項目與服務。

紅十字會的《客戶服務憲章》小冊子包含更多有關此憲章的信息以及我們的聯繫方式。