



客户服务 宪章

— 我们对您的承诺

此宪章列出您在参与任何红十字会的项目或接受任何红十字会的服务时享有的权利和待遇。同时也列明您的责任和您可以如何协助我们提供最好的项目与服务。

这份客户服务宪章旨在让所有人清楚知道我们应该如何对待彼此和他人，以及我们彼此如何通过合作来取得最佳效果。

红十字会能提供什么服务

红十字会致力于提供最佳的项目和服务，包括尊重您以下的权利：

- 任何时候都受到尊重
- 受到公平对待并不受歧视
- 获得帮助以做出符合您情况的决定，接受适当的项目与服务，并在有需要时使用口译人员。
- 在安全以及免受伤害的情况下参与红十字会的活动
- 从具备相关技能的人员那里获得有质量并且可靠的服务
- 任何时候都可以拒绝参与项目或接受服务。
- 及时被告知与您自身相关的事宜，包括您在服务中享有什么权利
- 对您的个人信息严格保密并依照澳大利亚的相关法律尊重您的隐私权。如需向他人谈及关于您的情况，我们会首先就此咨询您的意见。
- 提出疑问，进行评论或投诉。

您能如何协助我们提供最佳项目和服务

您能通过以下几点协助我们为您提供最佳的服务：

- 让我们了解您的需要或者我们如何能更好地合作
- 尊重同样接受服务的其他人，以及我们的员工和志愿者。注意自身与他人的安全。
- 向我们提供关于您个人和情况的正确信息
- 如果您的情况有任何变动，或您无法在预约时间出席，或您无法履行承诺，请通知我们。
- 让我们了解您对我们的服务有什么想法，并积极参与其中。

您的评论，意见与建议有助于我们改善我们的项目与服务。

红十字会的《客户服务宪章》小册子包含更多有关此宪章的信息以及我们的联系方式。