



Hiến chương phục vụ khách hàng

– cam kết của chúng tôi đối với quý vị

Hiến chương này trình bày quyền hạn của quý vị và quý vị sẽ được đối xử thế nào khi tham gia vào bất cứ chương trình hay dịch vụ nào của Hội Chữ Thập Đỏ. Hiến chương đồng thời trình bày rõ trách nhiệm của quý vị và những điều quý vị có thể làm để giúp chúng tôi cung cấp chương trình và dịch vụ tốt nhất.

Hiến chương phục vụ khách hàng giúp mọi người hiểu rõ chúng ta nên cư xử với nhau thế nào và cách cùng nhau làm việc để đạt kết quả tốt nhất cho quý vị.

Quý vị có thể mong đợi gì ở Hội Chữ Thập Đỏ

Hội Chữ Thập Đỏ quyết tâm cung cấp các chương trình và dịch vụ tốt nhất, và điều này bao gồm cả việc tôn trọng quyền quý vị:

- luôn luôn được sự tôn trọng
- được đối xử công bằng và không bị phân biệt đối xử
- được sự hỗ trợ giúp quý vị đưa ra quyết định đúng cho cá nhân mình, sử dụng các chương trình và dịch vụ và có thông dịch viên giúp đỡ nếu cần.
- được sự an toàn và không bị tổn thương khi tham gia các sinh hoạt của Hội Chữ Thập Đỏ
- được tiếp nhận dịch vụ có chất lượng, đáng tin cậy cung cấp bởi những người có kỹ năng thích hợp
- được từ chối không tham gia vào một chương trình hay dịch vụ nào hay nói không bất cứ lúc nào
- được thông báo những vấn đề liên quan đến quý vị, bao gồm các quyền hạn phục vụ của quý vị
- xử lý thông tin của cá nhân quý vị một cách kín đáo và tôn trọng quyền riêng tư của quý vị chiếu theo luật lệ Úc. Nếu có các lý do cần chúng tôi cho ai đó biết về quý vị, thì chúng tôi sẽ bàn với quý vị về việc này
- đặt câu hỏi, đưa sự nhận xét hay lời khiếu nại

Quý vị có thể làm gì giúp chúng tôi cung cấp những chương trình và dịch vụ tốt nhất

Quý vị có thể giúp chúng tôi cung cấp dịch vụ tốt nhất bằng cách:

- cho chúng tôi biết quý vị cần gì và bằng cách nào chúng ta có thể cùng nhau làm việc tốt hơn
- luôn luôn hành động một cách có tôn trọng và an toàn đối với những người khác sử dụng dịch vụ và toàn nhân viên và những người tình nguyện
- cung cấp thông tin đúng với cá nhân và hoàn cảnh quý vị
- cho chúng tôi biết nếu hoàn cảnh có thay đổi hay nếu quý vị không đến được buổi hẹn hay không làm được điều đã cam kết
- cho chúng tôi biết quý vị nghĩ gì về các dịch vụ của chúng tôi và tích cực tham gia.

Các sự nhận xét, ý kiến, và quan điểm của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải tiến các chương trình và dịch vụ.

Tài liệu ‘Hiến chương phục vụ khách hàng’ của Hội Chữ Thập Đỏ có nhiều thông tin khác về hiến chương và cách quý vị có thể liên lạc chúng tôi.