



This brochure is available on the Customer Service page of our website [www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au) in the following languages:

- ▶ Vietnamese
- ▶ Arabic
- ▶ Spanish
- ▶ Chinese (Simplified)
- ▶ Chinese (Traditional)

Please use the Google Translate function on our website for other languages.

**bridge**  
**housing** linking people  
to a better future

# Servicio al Cliente Normas

Qué puede esperar de nosotros

## Su opinión nos importa

Póngase en contacto con nosotros en [customerservice@bridgehousing.org.au](mailto:customerservice@bridgehousing.org.au) o consulte nuestro folleto de **Felicitaciones, quejas o reclamaciones**.

Cada año revisaremos y supervisaremos estas normas con nuestros socios.

**bridge**  
**housing** linking people  
to a better future

Level 9, 59 Goulburn Street, Sydney NSW 2000  
PO Box 20217, World Square NSW 2002  
T 02 8324 0800 F 02 9699 7055  
E [customerservice@bridgehousing.org.au](mailto:customerservice@bridgehousing.org.au)  
[www.bridgehousing.org.au](http://www.bridgehousing.org.au)



12/18

# Nuestro enfoque de servicio al cliente

**Bridge Housing se centra en las personas. Nos importan nuestros clientes y ofrecemos servicios justos, respetuosos y sensibles.**

Este folleto describe el compromiso de Bridge Housing con el servicio al cliente y explica a grandes rasgos el nivel de prestación de servicios que puede esperar de nosotros. También explica cómo puede ayudarnos a alcanzar nuestro nivel y qué hacer si no está satisfecho con los servicios que recibe.

**Cuando trate con Bridge Housing, haremos lo siguiente:**

## Podrá ponerse en contacto con nosotros fácilmente

- ▶ Nos aseguraremos de que puede contactar con nosotros por teléfono, fax, correo electrónico, a través de la página web o personalmente.
- ▶ Le haremos saber cuándo estamos disponibles y le proporcionaremos contactos alternativos en caso de emergencia.
- ▶ Nos aseguraremos de que nuestras oficinas son accesibles y están claramente señalizadas.
- ▶ Le proporcionaremos un intérprete en caso de que lo necesite.

## Le proporcionaremos información de buena calidad.

- ▶ Nos aseguraremos de que nuestra información es precisa, coherente, clara y sin jerga.

## Le trataremos con cortesía y respeto

- ▶ Nos dirigiremos a usted por su nombre y le hablaremos de forma amistosa y profesional.
- ▶ Nos identificaremos cuando hablemos por teléfono y llevaremos una tarjeta identificativa cuando nos visite.
- ▶ Seremos claros sobre la información que necesitamos y nos pondremos en contacto con usted si no la hemos recibido.

## Mantendremos su privacidad e información personal

- ▶ Mantendremos su información y opinión confidencialmente, de conformidad con las leyes y normas de privacidad.

## Trataremos sus asuntos con prontitud

- ▶ Intentaremos resolver su asunto cuando nos lo plantee. Si no podemos, concertaremos un horario para ponernos en contacto con usted.
- ▶ Si usted es un inquilino, le ayudaremos a mantener su arrendamiento abordando los problemas antes de que se agraven.

**Si usted es un arrendatario o un colaborador de servicio, también haremos lo siguiente:**

## Le proporcionaremos los medios para dar forma a nuestros servicios

- ▶ Prestaremos atención a sus puntos de vista, incluidos los de quienes generalmente no se involucran.
- ▶ Le ayudaremos a formarse y a gestionar los Tenant Advisory Groups.
- ▶ Le apoyaremos para que participe activamente con otras personas y sus comunidades en general.
- ▶ Le proporcionaremos actualizaciones trimestrales a través del boletín de noticias del inquilino.

## Tendremos un proceso de comentarios y reclamaciones claro y accesible

- ▶ Nos aseguraremos de que la política y los procesos son fáciles de encontrar y entender.
- ▶ Mantendremos un registro de su problema, comentario o queja y le comunicaremos qué estamos haciendo para abordarlo.

## Cómo puede ayudarnos a cumplir con nuestros estándares

### Por favor:

- ▶ Trátenos con cortesía y respeto
- ▶ Proporciónenos la información precisa
- ▶ Lea la información que le enviamos
- ▶ Comuníquenos si cambian sus datos o situación
- ▶ Díganos si hay algo que no entiende
- ▶ Denos su opinión sobre nuestro trabajo. Puede ponerse en contacto con nosotros en:

✉ [customerservice@bridgehousing.org.au](mailto:customerservice@bridgehousing.org.au)

☎ +61 (02) 8324 0800

# Tiempos de respuesta

Acción	Haremos
Llamadas perdidas	Le devolveremos la llamada en 24 horas en los días laborables
Correos electrónicos	Responderemos a su correo electrónico en 24 horas en los días laborables
Citas	Llegaremos puntualmente a las citas o le avisaremos si hay un retraso
En persona (sin cita)	Trataremos de que alguien le reciba en un plazo de 10 minutos o concertaremos una cita
Solicitudes de vivienda	Tramite su solicitud en un plazo de 40 días hábiles
Controles de asistencia social de inquilinos	Control en un plazo de ocho semanas a partir de la firma de su contrato de arrendamiento y posteriormente de forma anual
Declaraciones del alquiler	Realice su declaración del alquiler trimestralmente
Revisiones del alquiler	Revise su alquiler dos veces al año, en marzo y septiembre
Reparaciones	Le proporcionaremos un servicio de reparación de urgencia las 24 horas. Le comunicaremos quién va a hacer las reparaciones, cuándo y con quién contactar en Bridge Housing.
Reparaciones urgentes	Le responderemos en un plazo de 24 horas
Reparaciones rutinarias	Le responderemos en un plazo de 5 días
Reparaciones no urgentes	Le responderemos en un plazo de 21 días
Respuesta a quejas y reclamaciones	2 días laborables
Queja completa o proceso de reclamación	21 días laborables