



This brochure is available on the Customer Service page of our website 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

Tiêu chuẩn Dịch vụ Khách hàng

Những gì quý vị có thể mong đợi từ chúng tôi

Phản hồi của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi.

Hãy liên lạc với chúng tôi tại customerservice@bridgehousing.org.au hoặc tham khảo tài liệu về những Lời khen tặng, Khiếu nại hoặc Kháng cáo của chúng tôi.

Chúng tôi sẽ xem xét và giám sát các tiêu chuẩn này với các đối tác của chúng tôi hàng năm.

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
www.bridgehousing.org.au



12/18

Phương pháp tiếp cận dịch vụ khách hàng của chúng tôi

Bridge Housing lấy con người làm trọng tâm. Chúng tôi trân trọng khách hàng của mình và cung cấp dịch vụ trên nguyên tắc công bằng, tôn trọng và nhạy cảm.

Tài liệu này mô tả cam kết của Bridge Housing về dịch vụ khách hàng và đưa ra các tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ mà quý vị có thể mong đợi từ chúng tôi. Tài liệu này cũng giải thích làm thế nào quý vị có thể giúp chúng tôi đạt được các tiêu chuẩn của mình và phải làm gì nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị nhận được.

Khi quý vị giao dịch với Bridge Housing, chúng tôi sẽ:

Tạo điều kiện để quý vị dễ dàng liên lạc với chúng tôi

- ▶ Đảm bảo quý vị có thể liên lạc với chúng tôi bằng điện thoại, fax, email, thông qua trang web hoặc gặp mặt trực tiếp
- ▶ Cho quý vị biết khi nào chúng tôi sẵn sàng và cung cấp phương thức liên lạc thay thế trong trường hợp khẩn cấp
- ▶ Đảm bảo các văn phòng của chúng tôi dễ tiếp cận và có biển hiệu rõ ràng
- ▶ Cung cấp các dịch vụ thông dịch nếu quý vị cần.

Cung cấp thông tin chất lượng tốt

- ▶ Đảm bảo thông tin của chúng tôi là chính xác, nhất quán, rõ ràng và không dùng biệt ngữ.

Đối xử với quý vị một cách lịch thiệp và tôn trọng

- ▶ Xưng hô với quý vị bằng tên và nói chuyện với quý vị một cách thân thiện và chuyên nghiệp
- ▶ Tự giới thiệu về chúng tôi khi chúng tôi nói chuyện qua điện thoại và đeo băng tên khi chúng tôi ghé thăm quý vị
- ▶ Thông báo rõ ràng về thông tin chúng tôi yêu cầu và liên lạc với quý vị nếu chúng tôi chưa nhận được thông tin đó.

Đảm bảo sự riêng tư và thông tin cá nhân của quý vị

- ▶ Giữ bí mật thông tin và phản hồi của quý vị, tuân thủ theo luật pháp và các tiêu chuẩn về quyền riêng tư.

Xử lý vấn đề kịp thời

- ▶ Cố gắng giải quyết vấn đề của quý vị khi quý vị thông báo cho chúng tôi. Nếu chúng tôi không thể giải quyết, chúng tôi sẽ sắp xếp thời gian để liên lạc với quý vị
- ▶ Nếu quý vị là người thuê nhà, chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị duy trì việc thuê nhà bằng cách giải quyết các vấn đề trước khi chúng leo thang.

Nếu quý vị là người thuê nhà hoặc đối tác dịch vụ, chúng tôi cũng sẽ:

Cung cấp cho quý vị các phương pháp để sắp đặt các dịch vụ của chúng tôi

- ▶ Chú ý đến quan điểm của quý vị, bao gồm cả quan điểm của những người không thường xuyên tham gia đóng góp ý kiến
- ▶ Hỗ trợ quý vị thành lập và điều hành các Nhóm tư vấn cho Người thuê nhà
- ▶ Hỗ trợ quý vị tích cực giao tiếp với nhau và với cộng đồng lớn của quý vị
- ▶ Cung cấp thông tin cập nhật hàng quý thông qua bản tin dành cho người thuê nhà.

Có quy trình phản hồi và khiếu nại rõ ràng và dễ tiếp cận

- ▶ Đảm bảo các chính sách và quy trình dễ dàng tìm thấy và dễ hiểu
- ▶ Lưu giữ hồ sơ về vấn đề, thông tin phản hồi hoặc khiếu nại của quý vị và cho quý vị biết những gì chúng tôi đang làm để giải quyết các vấn đề đó.

Làm thế nào quý vị có thể giúp chúng tôi đáp ứng các tiêu chuẩn của mình

Xin vui lòng:

- ▶ Đối xử với chúng tôi lịch sự và tôn trọng
- ▶ Cung cấp cho chúng tôi những thông tin chính xác
- ▶ Đọc hoặc nhờ người khác đọc cho quý vị những thông tin chúng tôi gửi cho quý vị
- ▶ Cho chúng tôi biết nếu các chi tiết hoặc hoàn cảnh của quý vị thay đổi
- ▶ Cho chúng tôi biết nếu có bất cứ điều gì quý vị không hiểu
- ▶ Cho chúng tôi thông tin phản hồi về mức độ hài lòng của quý vị với các dịch vụ của chúng tôi. Quý vị có thể làm điều này bằng cách liên hệ với chúng tôi tại:

✉ customerservice@bridgehousing.org.au

☎ (02) 8324 0800

Thời gian hồi đáp

Hoạt động	Chúng tôi sẽ
Các cuộc gọi nhờ	Gọi lại cho quý vị trong vòng 24 giờ các ngày trong tuần
Email	Trả lời email của quý vị trong vòng 24 giờ các ngày trong tuần
Cuộc hẹn	Đến các cuộc hẹn đúng giờ hoặc thông báo cho quý vị nếu có sự chậm trễ
Gặp mặt trực tiếp - không hẹn trước	Cố gắng bố trí người gặp quý vị trong vòng 10 phút hoặc sắp xếp một cuộc hẹn
Các hồ sơ nhà ở	Xử lý hồ sơ của quý vị trong vòng 40 ngày làm việc
Kiểm tra phúc lợi người thuê nhà	Kiểm tra trong vòng 8 tuần kể từ khi quý vị ký hợp đồng thuê nhà và sau đó kiểm tra hàng năm
Bản kê tiền thuê nhà	Ban hành bản kê tiền thuê nhà cho quý vị hàng quý
Đánh giá lại tiền thuê nhà	Đánh giá lại tiền thuê nhà của quý vị hai lần một năm - vào tháng 3 và tháng 9
Sửa chữa	Cung cấp dịch vụ sửa chữa khẩn cấp 24 giờ. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết những người sẽ làm việc sửa chữa, khi nào hoàn thành việc sửa chữa và quý vị có thể liên hệ với ai tại Bridge Housing.
Sửa chữa khẩn cấp	Trả lời trong vòng 24 giờ
Sửa chữa thông thường	Trả lời trong vòng 5 ngày
Sửa chữa không khẩn cấp	Trả lời trong vòng 21 ngày
Báo nhận được khiếu nại và kháng cáo	2 ngày làm việc
Toàn bộ quy trình khiếu nại hoặc kháng cáo	21 ngày làm việc