

客户服务 手册



We believe that all members of the community have equal access to safe and affordable transport options, which promote their health and wellbeing and enable them to exercise choice and participate in community life.

欢迎加入悉尼东南区社区交通部

方便实惠交通

悉尼东南区社区交通部位于新南威尔州红坊区（Redfern），是一家非盈利的社区机构。本机构的大部分经费是来自联邦和州政府的家庭和社区照顾项目（HACC），主要是向年老体弱人士，有身体残疾的65岁以下的人士以及他们的照顾人提供交通服务。

我们为社交，购物和医疗交通提供一些方便实惠的交通选择。

悉尼东南区社区交通部是由一个委员会进行管理，委员会的成员是由本地居民及社区工作人员组成的。我们鼓励各位加入本机构并成为我们的会员，参与机构决策和提供您的个人意见来完善服务。

悉尼东南区社区交通部的管理委员会及全体工作人员向澳洲土著人士致意，并对他们在过往和至今所受到的不公平待遇道歉。我们坚信只有拥护土著人士的权利才能够取得社会公正。

费用

您在接受家访评估时，您将会得到一些有关服务收费情况的资料。如果您无法支付这些费用，您也可有权得到这些服务。

我们的愿景和宗旨

所有社区成员们均有同等的机会来选择使用一些安全和便利的交通，来帮助提高他们的健康和福利，参与社区生活及行使选择的权利。我们通过以下几项服务来帮助社区居民使用相关设施及融入社区生活：

- 直接提供一系列的交通服务
- 游说政府部门来更改与交通有相的问题
- 与志同道合的机构共同合作来提供更好的交通服务

服务范围

如果您需要预订交通服务，请在星期一至五，早上9点至下午4分致电我们的办公室（8241 8000），我们友善的职员将帮助您预约您的交通。

我们还可以提供其它信息，包括公共交通服务，出租车车费的补助，以及其它地区的社区交通服务和家政社区服务等。我们的交通服务包括以下：

- 医疗（个人和团体）
- 购物（个人和团体）
- 社交（个人和团体）

客户的权利和义务

请仔细阅读有关服务的资料。如果您对您的权利和义务不清楚，请随时致电或写信给我们，我们将会给您做出更详细的解释。

客户的权利

- 客户本人，或是他们授权的照顾者可以随时查看悉尼东南区社区交通部所掌握的他们的个人资料。
- 在一些情况下，如果客户有一个法定的监护人或指定的代言人代表他们，监护人或代言人在监护权和代言协议规定范围内的权利必须给予承认及尊重。
- 在家访评估和制定护理计划时，客户们和他们授权的照顾者应参与决策的决定。同时他们也应该了解所有选择的可能性，以及相关的费用。
- 客户们应该了解他们能够期待一个什么样的服务标准。根据客户们和照顾人的社交，文化和健康的需求，以尊重他们的尊严和独立性来提供一个安全的服务。
- 客户们能否取得服务是要根据他们的基本需要以及我们的服务是否能够满足其需求而定。客户有权拒接接受一项服务并且不应担心这会影响他们今后的服务。

- 客户们有权对他们所得到的服务进行投诉，而无须担心会因此受到报复。
- 所有的客户投诉都必须给予公正，迅速的处理和无须担心会因此遭受报复。客户们也可以指定一个代言人来代表他们的权益。
- 所有的客户建议将会被纳入每年的服务计划和评估内。
- 尊重客户的隐私和保密权。
- 客户有权对任何的服务方案的决定提出异议。

客户的义务

- 客户们有责任通知悉尼东南区社区交通部如果他們要取消交通需求的话
- 客户们应该某种程度上尊重其他客人和悉尼东南区社区交通部的权利
- 客户们应该对他们所作出的决定的后果负责
- 客户们有责任协助悉尼东南区社区交通部对他们所提供的服务



**Connecting
you with your
community.**

投诉程序

作为一个客户，您有权对任何服务进行投诉，而无须担心无法得到今后的服务。您可以通过以下途径进行投诉：

- 直接向给您提供服务的职员投诉
- 致电或写信给悉尼东南区社区交通部经理
- 联络新南威尔士州调查员

无论您做出任何的决定，您将会得到我们的帮助，
尊重和支持。

联络地址

悉尼东南区社区交通部 电话：8241 8000

Suite 2 Level 1, 579 Harris Street, Ultimo NSW 2007

新南威尔士州调查员 电话：9286 1000

Level 4, 580 George Street 传真：9283 2911 Sydney NSW
2000 盲人电话：9264 8050

您需要帮助吗？

如果您需要他人来代表您...

- 客户们可以使用一个代言人代表他们
- 这个代表人可以指定一个家庭的成员，朋友或社区交通部的职员来代表他们
- 我们可以尽力地帮助客户与他们的专家医生，医院商议有关看病时间的预约，代表他们及为他们权益争取一个最佳结果

口译服务

如果您需要一位中文翻译员，请致电笔译和口译服务机构（TIS）：131450，他们有100多种语言以上的翻译服务。

这项服务是7天一周以及全天24小时操作的，这项服务的费用仅是一个本地电话费。这个地区有一些服务是由家庭和社区护理项目（HACC）专门拨款的，为有特殊文化，宗教，语言背景的团体提供服务。您可以联络以下的几家机构：

- 犹太人照顾中心：8305 8000
- 希腊福利中心：9516 2188
- 悉尼意大利语和社区服务中心 9564 0744
- 澳华疗养基金会：9281 1377
- 悉尼多元化社区服务中心 9663 3922



Access Sydney Community Transport is supported by financial assistance from the NSW and Australian Governments.

**Call 8241 8000
for more information**



SYDNEY

COMMUNITY TRANSPORT

Head Office:

Suite 2, Level 1, 579 Harris
Street Ultimo NSW 2007

Strathfield Office:

40-44 Augusta Street
Strathfield NSW 2135