



客户 服务手册



我们的愿景

我们相信所有社区成员都应平等地享有安全、价格合理、便捷的交通选择。

悉尼安捷社区交通服务 (Access Sydney Community Transport) 承认原住民和托雷斯海峡岛民是这个国家的第一批居民，以及旺加尔人 (Wangal)、比吉加尔人 (Bidjigal) 和加迪加尔人 (Gadigal) 是我们工作和生活的这片土地的传统守护者。我们承认他们与土地、水域和社区的持续联系。我们向全境各民族过去、现在和未来的所有原著民和托雷斯海峡岛民的长辈们致敬。

目录

欢迎加入！

关于我们

我们的使命

我们的价值观

我们提供服务的区域

我们的服务

我们的服务

预约

联系我们

取消预约

情况变更

口译服务

费用

成为会员

反馈与投诉

悉尼安捷权利与责任

我们对客户的承诺

隐私声明

我们对客户的期望

代言人

老年护理权益章程

欢迎加入！

感谢您使用悉尼安捷社区交通服务。

我们期待通过训练有素、富有爱心的员工、我们的志愿者和车队，在您需要的时候为您提供所需的服务。我们可以辅助您继续进行对您来说重要的活动，并帮助您保持独立生活的能力。

我们的服务符合《护老服务质量标准》和《国家残疾人服务标准》，并根据最新的行业改革和所属领域的发展不断改进。我们为我们的员工感到自豪，并资助他们的培训和发展，以便他们能够为所有的客户提供最好的服务。

本《客户服务手册》包含悉尼安捷（Access Sydney）的重要信息、我们的服务和如何使用这些服务，以及如何向我们提供反馈意见以便我们持续发展 and 改进。

我们期待与您合作，让您与社区保持联系，并以您喜欢的方式生活。

悉尼安捷社区交通服务团队。

您可以在我们的网站上了解更多关于我们的信息

www.accesssydney.org.au

关于我们

悉尼安捷是一家非营利性社区组织，为老年人、残障人士和交通不便者提供安全、便捷且价格合理的交通服务。我们为悉尼中心商业区、内西区和东区的社区提供超过30年的光辉服务历史。

我们服务的社区既多元且鼓舞人心。我们经常与社区团体合作，提供适合文化背景的服务，并聘用具备相关语言和文化习俗的员工和志愿者。

我们会与您合作，通过持续的评估、讨论和规划，设计最符合您需求的服务。

我们有在澳大利亚慈善与非营利组织委员会内注册，并获得联邦和州政府计划的支持。我们获准提供联邦政府居家支持计划服务（Commonwealth Home Support）和国家残障保险计划（National Disability Insurance Scheme - NDIS）服务。



我们的使命

我们通过以下方式，支持老年人、残疾人或存在健康问题的人去接触并参与社区生活：

- 直接提供一系列交通和出行选择；
- 与志同道合的组织和团体合作，发掘更好的交通选项；
- 倡导无障碍的公共和社区设施；以及
- 促进和社会的联系和独立性

我们的价值观



合作

我们携手合作，共同制定解决方案。我们重视多元性，并且尊重人们的不同意见和体验经历。



以身作则

我们了解自己的业务，相信自己的判断。我们着眼未来，在不断变化的行业环境中开发革新性的解决方案。



重视客户

我们倾听并响应客户的需求。我们注重培养员工的客户服务技能，以同理心做出决策。



员工得到支持和表彰

我们肯定员工的出色表现。我们为他们创造机会。

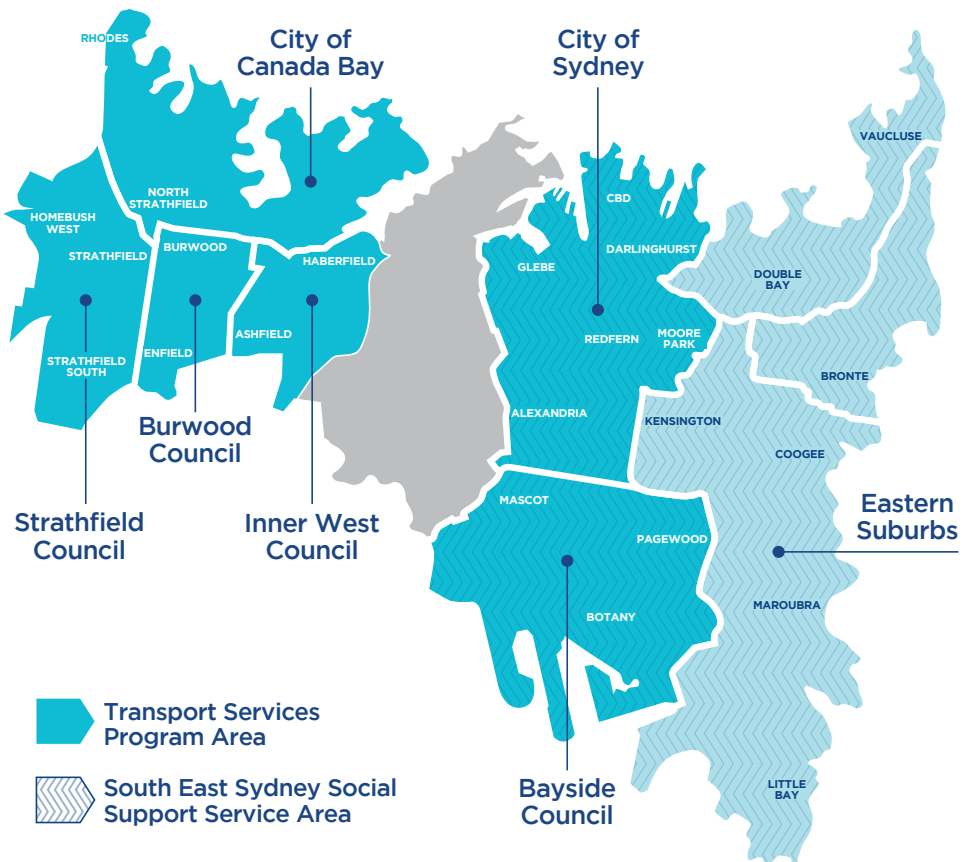


安全性

我们所做的一切都以安全为前提。

我们提供服务的区域

我们主要服务居住在宝活（Burwood）、斯特拉斯菲尔德（Strathfield）、加拿大湾市（Canada Bay）、悉尼市区（City of Sydney）、内西区的部分地区（parts of Inner West）和湾区（Bayside）等地方行政区域的居民，我们还为悉尼东部地区提供特定的服务。



上述地区以外的服务会因应能力而定。如果您不确定我们的服务区域，请致电 (02) 8241 8000 联系我们的客户服务团队。

我们的服务

如果您已通过My Aged Care或NDIS的评估，或有其他交通问题，您将可以使用我们以下的服务：

-  **医疗相关和个人接送服务**
我们可以确保您按时出席预约并安全回到家中。
-  **社交出游**
我们定期组织外出郊游，前往有趣味性的地点。郊游途中会有茶点、用餐和用卫生间的时间。每个季度，我们都会设计并分发社交出游月程表，您也可以在以下网址查看并下载月程表：www.accesssydney.org.au/socialcalendar/
-  **购物**
您可以参加我们的定期购物团服务，或独立性的购物服务，送您前往您附近的主要购物中心购物。
-  **社会支援**
我们可以帮助您外出社交，参加小组出游活动，前往有趣的地方，并与您保持联系，确保您的健康和安全。
-  **家庭护理服务组合 和 NDIS**
我们可以送您去出席预约，或者去对您来说重要的地方。

我们的服务便捷、价格合理、安全，我们的工作人员和志愿者训练有素、富有爱心且体贴周到。

我们的车辆将从您的家中接您并送您回家。我们的司机和客户助理可以协助您上下车。他们会装卸您的助行器具（如轮椅或助行架）。

预约

请在周一至周五上午9点至下午5点之间拨打 (02) 8241 8000 联系我们的客户服务团队，进行预订。

在拨打电话之前，请确保您已备齐预约所需的所有资料：

- ☒ 时间和日期
- ☒ 预约地址/目的地
- ☒ 社交出遊的日期和名称
- ☒ 购物中心的日期和名称

您应尽早预约，至少提前三天预约，以确保您的行程能够获得安排。我们将在出行前一天致电您确认接送时间。

请注意，所有服务的既定交通时间仅为预计时间，并可能会因悉尼周边交通拥堵或因取消服务而导致发生难以避免的行程变化。

联系我们

您可以通过以下方式联系我们：

-  8241 8000
-  customerservice@accesssydney.org.au
-  48 / 378 Parramatta Rd, Homebush West 2140
-  www.accesssydney.org.au

取消预约

我们理解有时您可能需要取消或更改预约。请尽早通知我们，以便我们可以将服务提供给其他人。逾期取消预约可能会产生附加费用。

情况变更

如果您的情况（包括健康状况）发生任何变化，而且可能会影响您所需的服务，请致电 (02) 8241 8000 联系我们的客户服务团队。

如果您不再符合条件，或者我们无法提供您所需的支持，或者我们担心您或他人的安全，我们会将您转介到更适合的服务机构进行评估。

口译服务

我们的工作人员和志愿者会讲多种语言。

然而，如果您需要口译帮助，您可以致电全天候提供服务的笔译和口译服务（Translating and Interpreting Service - TIS），费用仅为本地电话费。

笔译和口译服务（TIS）
131 450
www.tisnational.gov.au

费用

虽然我们从政府获得部分资金，但客户都需要支付相关的老年护理资助服务。

如果您是从联邦政府居家支持计划服务（Commonwealth Home Support Program - CHSP）里获得支持，我们的收费反映政府补贴的部分服务成本。其他客户，包括NDIS或其他计划的客户可能需要支付不同的费用。

费用也因服务类型而异，例如个人接送服务的行程距离。请在预约服务时咨询付款方式。您可以在出行前付款，也可以按月收到月结单。

请注意：
悉尼安捷不接受现金。

请务必按时支付费用。如果您有财务困难，请告知我们，以便我们讨论付款方式。



您可以在我们的网站上找到我们的收费标准：
www.accesssydney.org.au/fees/

成为会员

我们邀请您成为悉尼安捷社区交通服务的会员。

作为会员，您将收到有关本组织的信息，可以参加我们的年度大会并在会上投票，还可以为我们未来的服务规划献计献策。

请致电我们索取会员申请表。

反馈与投诉

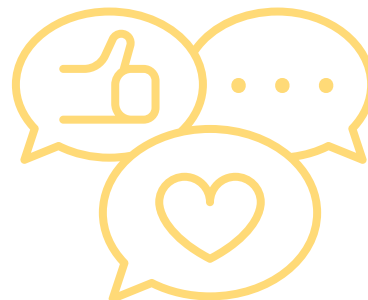
反馈对我们很重要。如果您想表达对我们服务的满意或建议改进，可以告诉我们。如果您对我们的服务不满意，您可以提出投诉，而不必担心会影响到您的服务。

您可以：

- 与任何工作人员交谈。他们会将您的担忧/投诉转达给相关负责人
- 致电我们的客户服务团队 (02) 8241 8000
- 通过我们的网站进行投诉：
www.accesssydney.org.au/feedback
- 给我们发送电子邮件：customerservice@accesssydney.org.au
- 写信给我们，并在信上注明 CONFIDENTIAL（机密）地址：Access Sydney Community Transport, 48 / 378 Parramatta Road, Homebush West NSW 2140

我们会及时回复投诉。我们将：

- 在收到您的投诉后 2 天内予以确认
- 与您联系，讨论您所担忧的问题以及您希望的解决方式
- 调查投诉内容，并在2周内给您答复
- 如果您对结果不满意，给予您与上级经理讨论投诉的机会



如果您对流程或结果不满意，也可以联系老年护理质素及安全委员会（Aged Care Quality and Safety Commission），并向其提出投诉。

老年护理质素及安全委员会

1800 951 822

www.agedcarequality.gov.au

悉尼安捷 权利与责任

我们对客户的承诺

我们致力于提供安全、便捷且价格合理的服务。我们将：

- 由训练有素、富有爱心的员工为您提供安全可靠的服务
- 礼貌待人，尊重顾客
- 向您明确说明客户付费或服务收费的情况
- 对您的个人信息保密，并在您提出要求时，允许您查阅我们保存有关您本人的信息
- 为您提供反馈机会，以帮助我们改进服务素质
- 及时并公正地处理对我们服务的投诉

隐私声明

我们尊重您的隐私，并按照法律要求保护您的个人信息。我们只收集有助于我们为您提供服务的信息。这包括您的姓名、电话号码和地址等信息，以及有关您对服务的需求和您可能需要的辅助等方面的信息。

只有在法律要求或您允许的情况下，我们才会将这些信息提供给其他组织。这包括向政府提供毋身份标识的数据。

如果您想进一步了解我们的隐私政策，请咨询我们的团队成员或访问我们的网站。

我们对客户的期望

为确保能为客户提供安全、舒适和愉快的体验，我们希望您能够：

- ☒ 礼貌对待工作人员和其他乘客
- ☒ 尊重他人
- ☒ 乘车时系好安全带
- ☒ 同意不在车内饮食或吸烟
- ☒ 只有在没有生病（如新冠或类似流感的症状）或未受酒精或其他药物影响的情况下才参与活动
- ☒ 将购物数量限制在4袋以内，总重量不超过16公斤
- ☒ 遵守司机和助理的所有指示
- ☒ 将噪音控制在可接受的范围内，尽量少接打移动电话
- ☒ 在车辆行驶过程中不要分散司机的注意力

如果您不能遵守这些要求，我们可能不能再为您提供服务。

代言人

在某些情况下，您可能希望由他人代表您向我们陈述意见。代表您的利益发言的人称为代言人。您有权选择您的代言人。代言人可以是您的家人、朋友、其他组织的成员、代言服务机构的员工或悉尼安捷的团队成员。

您可以联系 Older Person's Advocacy Network (OPAN) 讨论您的情况。

Older Person's Advocacy
Network (OPAN)

1800 700 600
<https://opan.org.au/>

《老年护理权益章程》规定了您可以从老年护理服务机构中，包括悉尼安捷社区交通服务在内，获得的权利。



老年护理权益章程

我有权获得：

1. 安全高质的护理和服务；
2. 礼待和尊重；
3. 对自身身份、文化和多样性的重视和支持；
4. 不受虐待和忽视的生活；
5. 以我理解的方式知情我的护理和服务；
6. 获取有关我本人的所有信息，包括权利、照护和服务等信息；
7. 自主选择照护服务，掌控个人和社会生活，包括涉及个人风险的选择；
8. 掌控和抉择自己的日常生活、财务和财产；
9. 独立自主；
10. 获得倾听和理解；
11. 自由选择委托人，包括老年护理维权人，支持我或代表我发声；
12. 不因投诉而遭到报复，且投诉可得到公正和及时的处理；
13. 有个人隐私且个人信息受到保护；
14. 行使个人权利，且待遇不因行使权力受不利影响。

Charter of Aged Care Rights takes effect from 1 July 2019

ACCESS

SYDNEY

COMMUNITY TRANSPORT



电话

8241 8000



网站

www.accesssydney.org.au



电子邮件

customerservice@accesssydney.org.au



社交媒体

[@accesssydney](#)



地址

**48/378 Parramatta Road
Homebush West NSW 2140**

我们的办公时间：周一 至 周五 上午9:00 - 下午5:00