

TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI

PHIẾU THÔNG TIN

Cam kết dịch vụ của chúng tôi với bạn:

Chúng tôi cam kết cung cấp cho bạn dịch vụ khách hàng tốt nhất có thể. Bạn có thể mong đợi chúng tôi cung cấp các dịch vụ của mình với sự công bằng, bình đẳng, phẩm giá và tôn trọng. Chúng tôi cam kết là sẽ cố gắng làm tốt hơn sự mong đợi của bạn.

Phiếu Thông tin này là tuyên bố của chúng tôi về các tiêu chuẩn và cam kết dịch vụ mà chúng tôi mong muốn tất cả nhân viên của Evolve Housing mang lại cho tất cả những người gắn bó với chúng tôi. Nhân viên của chúng tôi được mong đợi sẽ cung cấp các dịch vụ được hướng dẫn thông qua các chính sách và củng cố bởi các giá trị cốt lõi thuộc về tổ chức của chúng tôi về: Sự truyền cảm hứng, Sự Chính trực và Trung thực, Sự Đồng cảm, Trách nhiệm và Tôn trọng.

Điều bạn có thể mong đợi từ chúng tôi

Evolve Housing sẽ:

- Đối xử bình đẳng với tất cả các cư dân, luôn thể hiện phẩm giá và sự tôn trọng
- Luôn hành động trung thực và chính trực
- Hỗ trợ việc chủ động ra quyết định và tự do lựa chọn cá nhân đối với tất cả cư dân bằng cách giúp họ (và người chăm sóc của họ, nếu họ có) đưa ra những lựa chọn sáng suốt
- Cung cấp hỗ trợ bất cứ khi nào có thể với việc thông dịch tài liệu của chúng tôi sang ngôn ngữ khác
- Đảm bảo thông tin Evolve Housing nắm giữ về bạn được bảo mật, xử lý thận trọng và duy trì một cách bí mật
- Tôn trọng quyền riêng tư của bạn bằng cách tuân thủ luật bảo mật
- Đảm bảo là bạn có thể truy cập thông tin cá nhân chúng tôi lưu giữ về bạn (tuân theo luật bảo mật)
- Đảm bảo là bạn được thông báo đầy đủ về các quyền và trách nhiệm của mình với tư cách khách hàng của Evolve Housing
- Cung cấp kịp thời cho bạn thông tin về những thay đổi chính sách ảnh hưởng đến việc thuê nhà

- Đảm bảo tất cả nhân viên của chúng tôi hành động theo Quy tắc Ứng xử và các giá trị của chúng tôi
- Cung cấp cho bạn thông tin về quy trình khiếu nại của chúng tôi và cách tiếp cận
- Cho bạn lựa chọn sử dụng luật sư để hỗ trợ làm việc với Evolve Housing
- Tiếp nhận bất cứ sự quan tâm hay phản hồi nào của bạn về các dịch vụ của Evolve Housing, và giải quyết kịp thời, phù hợp
- Cho bạn cơ hội đưa ra ý kiến một cách an toàn và tôn trọng
- Đảm bảo là chúng tôi cung cấp đủ thông tin về các dịch vụ, để bạn có thể có những kì vọng thực tế về những gì chúng tôi có thể cung cấp

Giúp chúng tôi giúp bạn

Chúng tôi muốn đảm bảo là bạn nhận được dịch vụ tốt nhất có thể. Để giúp chúng tôi thực hiện việc này, vui lòng:

- Đối xử lịch sự và tôn trọng nhân viên của chúng tôi
- Cố gắng đảm bảo thời gian cuộc hẹn như đã thống nhất hoặc cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt nếu bạn cần thay đổi. Nếu bạn không khỏe, vui lòng cho nhân viên của chúng tôi biết và chúng tôi sẽ sắp xếp lại cuộc hẹn.
- Cung cấp cho chúng tôi thông tin liên hệ chính xác và cập nhật (địa chỉ email và số điện thoại di động) và cho biết cách tốt nhất để liên hệ với bạn
- Cho chúng tôi biết về bất cứ thay đổi nào về nhu cầu hoặc hoàn cảnh của bạn
- Phản hồi trung thực về các dịch vụ của chúng tôi

Bảng 1: Tiêu chuẩn Dịch vụ

HOẠT ĐỘNG	TIÊU CHUẨN DỊCH VỤ
Cuộc gọi điện thoại, email, tin nhắn, cuộc gọi nhờ.	Gọi lại và/hoặc xác nhận hoặc trả lời khách hàng trước giờ đóng cửa ngày làm việc tiếp theo.
Gọi điện thoại tới 1800 myevolve, myecho và Opportunity Pathways	* 80% cuộc gọi được trả lời trong vòng 3 phút (20% dự phòng cho lượng lớn các cuộc gọi do thời tiết và các ảnh hưởng lớn khác đến dịch vụ). * Trong giờ hành chính dựa trên tỉ lệ nhân viên bình thường.
Cuộc gọi nhờ hoặc tin nhắn đến Trung tâm Liên lạc	Gọi lại trong vòng 24 giờ vào các ngày trong tuần (ngày làm việc tiếp theo).
Gửi email tới myevolve và e-repairs.	Email được xác nhận trước giờ đóng cửa của ngày làm việc tiếp theo.
Đơn đăng kí Housing Pathways	Đơn đăng kí với đầy đủ thông tin sẽ được chấp thuận và hoàn thành trong vòng 28 ngày.
Thư Từ	Xác nhận thư trong vòng 2 ngày làm việc. Phản hồi, đưa ra giải pháp/kết quả trong vòng 20 ngày làm việc.
Đến thăm cư dân	Tối thiểu một lần đến thăm cư dân toàn diện trong thời gian 12 tháng đối với mỗi hộ gia đình.
Kiểm tra sức khỏe	Gọi điện cho những cư dân cần hỗ trợ thêm.
Sửa chữa và Bảo trì	Khẩn cấp, trong vòng 4 tiếng kể từ khi được thông báo. Ưu tiên 1, không muộn hơn 5:00 chiều ngày làm việc tiếp theo. Ưu tiên 3 & 5, trong vòng 3-5 ngày làm việc kể từ khi được thông báo. Bảo trì tổng thể, trong vòng 28 ngày niên lịch kể từ khi được thông báo.
Hẹn gặp trực tiếp	Nhân viên có mặt đúng giờ hẹn hoặc nhân viên văn phòng thông báo cho khách hàng nếu đến chậm trong vòng 10 phút so với lịch.
Trực tiếp không có hẹn gặp	Nhân viên văn phòng sẽ xác định một nhân viên thích hợp để gặp khách hàng trong vòng 10 phút hoặc sắp xếp một cuộc hẹn khác.
Khiếu nại và Kháng nghị	Xác nhận khiếu nại trong vòng 2 ngày làm việc. Tìm hiểu và trả lời bằng văn bản trong vòng 20 ngày.
Tài liệu và thông tin khách hàng	Gọi lại và/hoặc xác nhận hoặc trả lời cho khách hàng trong vòng 24 giờ hoặc ngày làm việc tiếp theo.
Liên lạc với Khách hàng	Thông tin ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của tổ chức được thông báo trong vòng 2 giờ qua các kênh truyền thông xã hội.
Hệ thống hỗ trợ kinh doanh	Liên lạc nội bộ để thông báo về các tác động đối với hoạt động bình thường được thực hiện trong vòng 2 giờ qua email.
Thông báo Tiền Thuê nhà	Thông báo Tiền Thuê nhà trong vòng 14 ngày làm việc theo yêu cầu.
Đánh Giá Tiền Thuê Nhà	Hoàn thành và thông báo về các thay đổi của Đánh Giá Tiền Thuê Nhà trong vòng 14 ngày làm việc.

Thông tin thêm

Để biết thêm thông tin hoặc giải đáp cho mọi thắc mắc, vui lòng truy cập hoặc liên hệ với trụ sở chính của Evolve Housing:

Địa chỉ: Henry Dodd House

9-13 Phố Argyle, Parramatta NSW 2150

Điện thoại: **1800 693 865**

Email: myevolve@evolvehousing.com.au

Trang web: www.evolvehousing.com.au

Dịch vụ dịch thuật

Nếu bạn cần trợ giúp về phiên dịch hoặc dịch thuật vì tiếng Anh không phải là ngôn ngữ mẹ đẻ của bạn, hãy gọi cho Dịch vụ Biên dịch và Phiên dịch All Graduates theo số **1300 652 488**. Họ sẽ gọi điện thoại cho tổ chức nhà ở và thông dịch miễn phí cho bạn.