

Ý KIẾN PHẢN HỒI CHO SWEP

Làm thế nào để cung cấp ý kiến phản hồi cho SWEP?

Ý kiến phản hồi có thể được cung cấp qua các cách sau:

- Điền vào mẫu đơn phản hồi (có sẵn bằng cách tải đơn từ trang mạng <http://swep.bhs.org.au/> hoặc liên hệ với chúng tôi để gửi đơn cho bạn).
- Gọi đường dây phục vụ khách hàng của chúng tôi số: 1300 PH SWEP (1300 747 937) hoặc (03) 5333 8100. Nếu bạn cần thông ngôn viên, hoặc có khó khăn về nói hoặc nghe, bạn có thể sử dụng dịch vụ thông dịch qua số 131 450. Chúng tôi cũng có thể gọi Dịch vụ Thông ngôn Phiên dịch Victoria hoặc Dịch vụ Thông dịch Chuyển tiếp Toàn quốc để giúp bạn
- Viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ : P.O. Box 1993, Bakery Hill, Vic 3354
- Email cho chúng tôi theo địa chỉ : swep@bhs.org.au
- Gửi fax đến số 03 5333 8111

Nếu tôi làm đơn khiếu nại, liệu tôi có bị thiệt thòi trong các giao dịch tương lai với SWEP không?

SWEP hoan nghênh ý kiến phản hồi về dịch vụ mà chúng tôi cung cấp, bao gồm cả những lời khen ngợi, góp ý và than phiền. Phản hồi mang tính xây dựng cho chúng tôi biết bạn đánh giá về SWEP và công việc chúng tôi làm như thế nào, cũng như giúp chúng tôi xác định những lĩnh vực nào cần cải thiện. Đơn khiếu nại của bạn sẽ được xử lý kín đáo và bạn sẽ không bị thiệt thòi trong các liên hệ tương lai với SWEP.

Liệu khiếu nại của tôi sẽ được giải quyết không?

Nếu bạn có khiếu nại, chúng tôi sẽ cố gắng trả lời thật nhanh chóng. Để giúp chúng tôi giải quyết nhanh chóng và hiệu quả, chúng tôi yêu cầu bạn:

- Cho biết nếu bạn cần sự giúp đỡ để chuyển phản ánh, khiếu nại của bạn đến cho chúng tôi, bao gồm một thông ngôn viên hay người nào bạn cho phép để hỏi thay cho bạn.
- Cho chúng tôi chi tiết cụ thể về tình trạng của bạn càng nhiều càng tốt
- Đối xử với nhân viên của chúng tôi một cách lịch sự và tôn trọng.

Chúng tôi cam kết sẽ lắng nghe tất cả các ý kiến phản hồi một cách nghiêm túc và hành động kịp thời để giải quyết bất kỳ vấn đề nào.

Điều gì xảy ra nếu tôi không hài lòng với kết quả của việc khiếu nại?

Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của bạn một cách thỏa đáng, chúng tôi sẽ giải thích lý do tại sao và cho bạn biết những cách lựa chọn khác.