



我们的服务

方便

- ▶ 投诉热线星期一至星期五，上午9时至下午5时工作（悉尼时间，公共节假日除外）。
- ▶ 你可以在澳大利亚境内任何地点使用固线电话免费致电投诉热线。
- ▶ 如果我们无法接听，你可以留言。
- ▶ 我们的网站定期更新信息资料。
- ▶ 通过翻译和传译服务（TIS），非英语人士可以方便地与我们电话联络。
- ▶ 通过 National Relay Service（全国转接服务），耳聋、听力或语言有障碍的人士可以方便地与我们电话联络。
- ▶ 我们的办事处设有轮椅通道。

及时

- ▶ 我们会在收到你的在线或电话留言之后的一个工作日内跟进你的查询。
- ▶ 我们会在收到你的信件或电子邮件之后五个工作日内向你作出答复。
- ▶ 我们会尽力在一个月之内解决你的投诉。如果情况复杂而无法在这个时间内解决问题，我们将随时通知你处理的进展。
- ▶ 如果你提出的协助要求不在我们的授权职能范围内，我们将尽力及时把你转介给合适的机构组织。

礼貌和关切

- ▶ 我们会在与客户时接触联络时表明身份。
- ▶ 我们会在所有通讯信件上列出联络人姓名和电话。
- ▶ 我们会尊重你的隐私权（Private Health Insurance Ombudsman [私人健康保险申诉专员办公室] 的每一名工作人员都必须遵守 Privacy Act 1998 [《1998年隐私法》]）。
- ▶ 我们会在获取必要的病历资料之前首先得到你的允许。
- ▶ 我们会向你提供高质量的信息和建议。
- ▶ 我们会使用简捷易懂的语言向你提供信息和指导。
- ▶ 我们会说明作出决定和建议的理由。

我们对你的期望

- ▶ 你对待我们要礼貌和诚实。
- ▶ 你会根据我们的要求提供信息，协助我们解决问题。
- ▶ 你会及时地把任何与你的投诉事宜有关的发展情况告诉我们。

如果你感到我们没有履行对你的承诺

- ▶ 首先，尝试与和你打交道的工作人员解决出现的问题。要求复审你的个案。
- ▶ 如果没有圆满结果，或是你认为继续向和你打交道的工作人员获取建议不再恰当，请要求与政策部主任（Director of Policy）交谈。政策部主任可以复审你的个案。
- ▶ 如果依然不满意，或是你认为电话联络不是恰当的解决问题的途径，请直接以书面方式向申诉专员反映你的顾虑。
- ▶ 如果你对申诉专员的答复不满意，可以要求将你的个案转往另一个机构处理。

服务章程

我们对你的承诺

- ▶ 我们会向所有相关的人提供独立、经过调查和诚实的建议。
- ▶ 我们会倾听你的顾虑。
- ▶ 我们会与所有人合作，力求解决当前出现的问题。
- ▶ 我们会礼貌地对待你。
- ▶ 我们会定期监督服务水准，确保能保持最高程度的诚信和效率。

联系我们

Private Health Insurance Ombudsman（私人健康保险申诉专员）

接待处电话：02 8235 8777

传真：02 8235 8778

电子信箱：info@phio.org.au

网站：www.phio.org.au

投诉热线（免费电话）：1800 640 695

耳聋、听力或语言有障碍的人士可以通过 National Relay Service（全国转接服务）与我们联络，电话 13 25 44。

不会讲英语的人士可以通过翻译和传译服务（TIS）与我们联络，电话 13 14 50。