



Customer Service Charter

(客戶服務章程)

我們對您的承諾

確保客戶和利益相關者獲得高效、及時和友好的服務是Randwick市議會的宗旨。

為此，我們將致力於提供優質服務，並為此制定了相關的服務評定標準。

本《章程》將定期進行評審與修訂，以滿足廣大客戶日益變化的需求。

以客戶為中心的價值理念

我們在以下方面體現以客戶為中心的價值理念：

- 待人禮貌友善；
- 將居民與社區作為市議會工作的主要重點；
- 及時解答各種諮詢與提問；
- 努力建立我們與社區、議員以及同事之間專業而富有成效的合作關係；
- 審慎地考慮我們的各項行動對社區、團隊及市議會的影響。

協助我們為您提供服務

您可通過以下方式幫助我們實現我們的服務承諾：

- 在致電市議會時準備好紙和筆；
- 聯繫我們時，向工作人員提供準確而詳盡的資訊；
- 尊重其他客戶的隱私和權利；
- 禮貌對待並且尊重工作人員；
- 如果諮詢複雜的問題，或需要會見特定的官員，請致電預約；
- 請致電給您的信件中指定的官員，並報出信上的參考編號；
- 告訴我們您對相關服務的意見和建議。

服務標準

電話服務標準：

- 在五次鈴響內接聽電話；
- 語調愉悅；
- 禮貌問候；
- 仔細聆聽客戶的意見，關心客戶的需求並採取相應措施；
- 在一個工作日內對客戶的留言做出回復；
- 適時向您通報事件的處理進展；
- 轉接您的電話次數儘量不超過一次；
- 如您所諮詢的內容不屬於市議會的服務範疇，則引導您聯繫相應的服務提供機構。

到訪服務標準：

- 始終為您提供及時、禮貌、友好而專業的服務；
- 以尊重的態度對待您；
- 遵循客戶至上的理念；
- 仔細聆聽並確定您的需求；
- 解答您的詢問，或為解答詢問做出相應安排；
- 為及時處理您的事務盡職盡責。

信函、電子郵件與傳真服務標準：

- 文件書寫要言簡意明；
- 詳細解釋針對相關問題的處理意見或市議會的立場；
- 為您提供聯繫人的姓名與電話；
- 在15個工作日內向您做出回復。

網站服務標準：

- 內容言簡意明；
- 提供最新的準確資訊；
- 儘量令資訊便於查找。

客戶服務請求

對路面坑窪、樹木損壞、違規亂扔垃圾等某些特殊服務的請求，將被輸入電腦管理的客戶請求系統（CRM），並在規定的標準期限內進行處理。

我們重視客戶滿意度

為竭力提升服務品質，我們鼓勵您積極提供回饋意見和建議。無論是服務請求，還是投訴或表揚，我們都一樣期待傾聽。歡迎致電 1300 722 542，或訪問我們的網站 www.randwick.nsw.gov.au。