



只有直接为您提供帮助和服务的工作人员和该项目负责人有资格读取您的个人资料。其他工作人员如果需要获得您的个人资料，需要先征得您的同意。

如果您未满18周岁，必须由您的父母或法定监护人签署同意书。如果您有任何疑问，可以随时咨询相关工作人员或项目负责人。

您的建议和意见

昆士兰民族社区委员会(ECCQ)非常重视您的建议和意见。我们相信您的建议可以帮助我们更好地为您和他人提供服务。我们会为您提出的意见或投诉严格保密，并会尽快处理。

您可以用您的语言写下您的建议和意见，也可以让他人代为转达。您可以通过以下途径提出您的宝贵意见

- **写信：**您可以将您的建议和意见写下来并邮寄到：ECCQ PO Box 5916, West End, Q 4101；也可以发送电子邮件到 health@eccq.com.au 或 admin@eccq.com.au
- **亲自到访：**您可以亲自到我们的办公室，我们的办公位址为：253 Boundary Street, West End QLD 4101
- **打电话：**您可以拨打我们的电话 (07) 3255 1540 转 213

昆士兰民族社区委员会(ECCQ)会如何处理您的投诉？

我们会在收到投诉的72小时之内回复您，并告知大致的处理时限。在经过详细调查之后，我们会在10个工作日内为您提供正式的处理意见。之后昆士兰民族社区委员会(ECCQ)会联系您确认您此次投诉的处理方式是否满意，以及您预期的处理结果。整个处理过程遵循公正与保密的原则，不会向任何第三方组织或个人公开相关细节。如果您对投诉的处理结果不满意，可以拨打电话 (07) 3844 9166，联系昆士兰民族社区委员会(ECCQ)的首席执行官。

办公时间

我们的办公时间为星期一至星期五上午9点至下午5点。如有需要，我们的工作人员在非办公时间及公休日也可以为您提供免费的帮助。具体情况可来电详谈。

联系方式 (中文/英文)

网址：www.eccq.com.au/bbv-chinese

电话：07 3844 6877

手机：0479 130 997

电子邮箱：chinese@eccq.com.au

微信/Line: [chineseeccq261](https://www.eccq.com.au/chinese)



如果您需要其他机构的帮助或服务，我们可以为您进行免费转介。



客户服务说明

肝炎、艾滋病和性病健康项目





关于昆士兰民族社区委员会(ECCQ)和我们的项目

昆士兰民族社区委员会 (Ethnic Communities Council of Queensland, 简称ECCQ) 自1976年以来与昆士兰州的众多社区和团体进行合作, 主要致力于为各移民社区提供宣传、帮助和支持。ECCQ的肝炎、艾滋病和性病健康项目由昆士兰政府卫生厅资助, 为广大移民提供相关的资讯、讲座和服务。

我们的服务

本项目可以为您提供以下服务:

- 为个人、家庭或团体免费提供关于肝炎、艾滋病和性病的资讯、专题讲座以及不同语言文字的相关资料
- 为乙(B)型肝炎和丙(C)型肝炎感染者及其家人提供免费的帮助
- 免费的肝纤维化扫描(FibroScan)用以检测肝纤维化和肝硬化

无论您持有哪种签证, 我们的服务均免费。我们还可以根据您的要求为您提供个性化的帮助与服务。

作为我们的服务对象, 您可以选择:

- 在什么时间、什么地点接受我们的服务 (需符合我们的相关规定)
- 通过哪种形式接受我们的服务, 包括面谈 (仅限于昆士兰州东南部的居民)、电话咨询、电子邮件、微信或者Line等其他方式 (适用于昆士兰州任何地区的居民) 与我们联系
- 由男性或女性工作人员与您进行沟通 (如条件允许)
- 由与您来自相同社区 (如果条件允许), 或不同社区的工作人员与您进行沟通

我们会做到:

- 平等对待每位客户
- 尊重每位客户, 无论其文化背景和宗教信仰如何
- 诚实、公正
- 对您的私人资讯严格保密
- 及时回复您的咨询
- 满足您的需求
- 为您提供灵活且可靠的服务形式
- 以您的利益为前提
- 提供最新、最可靠的资讯

我们的团队包括: 项目负责人、疾病管理及治疗协调员以及来自不同语言和文化背景的双语社区健康工作人员。我们会尽我们所能为您安排与您讲相同语言, 或与您来自相似文化背景的工作人员为您提供服务。如果现有的工作人员无法满足以上要求, 我们也可以免费为您安排翻译人员。

服务对象

所有的移民中已经确诊乙(B)肝和/或丙(C)肝的感染者均可接受我们的免费服务。

您的权利和义务

作为我们的客户, 您享有以下权利:

- 无论您的年龄、性别、信仰、性取向和文化背景, 您都会得到到我们的尊重
- 随时向工作人员提问
- 随时停止共享您的个人资料
- 自由地表达您的想法
- 安全且保密的服务
- 选择适合您文化背景的服务
- 随时可以拒绝或停止接受我们的服务
- 随时对我们的服务提出表扬或批评

- 如果您对我们的服务不满意, 可以对我们的服务人员进行投诉
- 保障您的个人隐私
- 参与我们为您和您家人提供的帮助与服务的所有决策

为了更好地配合我们的工作, 请您:

- 尊重我们的工作人员
- 积极参与我们的沟通与服务
- 如有需要请及时与我们的工作人员联系
- 如果您需要我们去您家里为您提供帮助或服务, 请确保我们工作人员的人身安全

隐私和保密协定

ECCQ所有的工作人员、志愿者以及实习学生都受本委员会的客户隐私和保密协定的约束:

- 保证您的个人资料都被保管在安全的地方, 包括带锁的档柜和有密码保护的电脑中
- 除非得到您的允许, 您的姓名和个人资讯在任何情况下都不会被泄露给非相关人员 (包括家属)
- 您有权利在任何时候提出查看在我们这里储存的您的个人资料
- 您可以要求在任何您觉得合适的地方接受我们的帮助和服务, 比如您的家中, 我们的办公室, 或其他公共场所

知情同意

为了更好的为您提供服务, 我们在您同意后才会询问、记录您的个人资料, 比如您的姓名、年龄、语言、电话号码、邮编、婚姻状况、子女数量以及相关健康情况等。您有权拒绝透露以上任何资讯。我们所记录的客户资讯会被严格保管, 并在使用后依据法定要求和/或准则进行销毁。