



您的建議和意見

ECCQ非常重視您的建議和意見。我們相信您的建議可以幫助我們更好地為您和他人提供服務。我們會為您提出的意見或投訴嚴格保密，並會盡快處理。

您可以中文寫下您的建議和意見，也可以讓他人代為轉達。您可以通過以下途徑提出您的寶貴意見：

- 寫信：您可以將您的建議和意見寫下來並郵寄到：ECCQ PO Box 5199, West End, QLD 4101；也可以發送電子郵件到 health@eccq.com.au 或 admin@eccq.com.au
- 親自到訪：您可以親自到我們的辦公室，我們的辦公地址為：49-51 Thomas Street, West End QLD 4101
- 打電話：您可以撥打我們的電話 (07) 3844 6877

ECCQ會如何處理您的投訴？

我們會在收到投訴的72小時之內回覆您，並告知大致的處理時限。在經過詳細調查之後，我們會在十個工作日內為您提供正式的處理意見。之後ECCQ會聯繫您確認您對此次投訴的處理方式是否滿意，以及您預期的處理結果。整個處理過程遵循公正與保密的原則，不會向任何第三方組織或個人公開相關細節。

如果您對投訴的處理結果不滿意，可以撥打電話 (07) 3844 9166，聯繫ECCQ的首席執行官。

辦公時間

我們的辦公時間為星期一至星期五上午九點至下午五點。如有需要，我們的工作人員在非辦公時間及週末也可以為您提供免費的幫助。具體情況可來電詳談。

如果您需要更多資訊，請用以下方式聯繫我們中文組：

電話： (07) 3844 6877 或 0479 130 997

電郵： chinese@eccq.com.au

微信號： chineseeccq261

Line： chineseeccq261



如果您需要其他機構的幫助或服務，我們可以為您進行免費轉介。

客戶服務說明

肝炎、愛滋病和性健康項目





關於昆士蘭民族社區委員會 (ECCQ) 和我們的項目

昆士蘭民族社區委員會 (Ethnic Communities Council of Queensland, 簡稱ECCQ) 自1976年以來與昆士蘭州的眾多社區和團體進行合作，主要致力於為各移民社區提供資訊、幫助和支持。

ECCQ的肝炎、愛滋病和性健康項目由昆士蘭政府衛生廳資助，為廣大移民提供相關的資訊、講座和服務。

我們的服務

本項目可以為您提供以下服務：

- 為個人、家庭或團體免費提供關於肝炎、愛滋病和性病的資訊、專題講座以及不同語言文字的相關資料
- 為乙(B)型肝炎和丙(C)型肝炎感染者及其家人提供免費的幫助
- 免費肝纖維化掃描(Fibroscan):用以檢測肝纖維化和肝硬化

無論您持有哪種簽證，我們的服務均免費。我們還可以根據您的要求為您提供個性化的服務。

作為我們的服務對象，您可以選擇：

- 在甚麼時間、甚麼地點接受我們的服務（需符合我們的相關規定）
- 通過哪種形式接受我們的服務，包括面談（僅限於昆士蘭州東南部的居民）、電話諮詢、電子郵件、微信或者Line等方式
- 由男性或女性工作人員與您進行溝通（如條件允許）
- 由與您來自相同社區（如果條件允許），或不同社區的工作人員為您提供服務

我們會做到：

- 平等對待每位客戶
- 尊重每位客戶，無論其文化背景和宗教信仰如何

- 誠實、公正
- 對您的個人信息嚴格保密
- 及時回覆您的諮詢
- 盡量滿足您的需求
- 為您提供靈活且可靠的服務形式
- 以您的利益為前提
- 提供最新、最可靠的資訊

我們的團隊包括：項目負責人、疾病管理及治療協調員以及來自不同語言和文化背景的雙語社區健康工作人員。我們會盡我們所能為您安排與您講相同語言，或與您來自相似文化背景的工作人員為您提供服務。如果現有的工作人員無法滿足以上要求，我們也可以免費為您安排翻譯人員。

服務對象

所有已經確診乙(B)肝和/或丙(C)肝的感染者均可接受我們的免費服務。

您的權利和義務

作為我們的客戶，您享有以下權利：

- 無論您的年齡、性別、信仰、性取向和文化背景，您都會得到我們的尊重
- 隨時向工作人員提問
- 隨時停止共享您的個人資料
- 自由地表達您的想法
- 安全且保密的服務
- 選擇適合您文化背景的服務
- 隨時可以拒絕或停止接受我們的服務
- 隨時對我們的服務提出表揚或批評
- 如果您對我們的服務不滿意，可以對我們的服務人員進行投訴
- 保障您的個人隱私
- 參與決定我們為您和您家人提供的幫助與服務的具體細節

為了更好地配合我們的工作，請您：

- 尊重我們的工作人員
- 積極參與我們的溝通與服務
- 如有需要請及時與我們的工作人員聯繫
- 如果您需要我們去您家裡為您提供幫助或服務，請確保我們工作人員的人身安全

隱私和保密協定

ECCQ所有的工作人員、志願者以及實習學生都受本機構的客戶隱私和保密協定的約束：

- 保證您的個人資料都被保管在安全的地方，包括帶鎖的櫃檯和有密碼保護的電腦中
- 除非得到您的允許，您的姓名和個人資料在任何情況下都不會被洩露給非相關人員（包括家屬）
- 您有權利在任何時候提出查看在我們這裡儲存的您的個人資料
- 您可以要求在任何您覺得合適的地方接受我們的幫助和服務，比如您的家中，我們的辦公室，或其他公共場所

知情同意

為了更好的為您提供服務，我們在您同意後才會詢問、記錄您的個人資料，比如您的姓名、年齡、語言、電話號碼、郵編、婚姻狀況、子女數量以及相關健康情況等。您有權拒絕透露以上任何資料。我們所記錄的客戶資料會被嚴格保管，並在使用後依據法定要求和/或準則進行銷毀。

只有直接為您提供幫助和服務的工作人員和該項目負責人資格讀取您的個人資料。其他工作人員如果需要獲得您的個人資料，需要先取得您的同意。

如果您未滿18周歲，必須由您的父母或法定監護人簽署同意書。如果您有任何疑問，可以隨時諮詢相關工作人員或項目負責人。