



leichhardt

community
transport group^{inc}

9558 6800

www.lctg.net.au

marrickville
leichhardt

乘客信息手册

目录

说明, 资格, 其他语言	3
登记, 保密	4
预约与联系	5
取消, 费用, 协助	6
信息与服务	7
乘客权利与责任	7
照顾者, 代言人, 重新评估	10
反馈意见与投诉	11
终止服务	12
Leichhardt Marrickville社区交通服务	12

最近更新日期: 2014年5月

Leichhardt Marrickville社区交通服务是由社区经营, 为社区服务的项目



Leichhardt Marrickville Community Transport Group Inc
是提供社区服务的非盈利社区机构。

通讯地址: Unit C, 6 Carrington Road, Marrickville, 2204

电邮: admin@lctg.net.au

网站: www.lctg.net.au

传真: 9558 8292

电话: 9558 6800

什么是社区交通？

社区交通的宗旨和理念是，确保社会每一个人都有公平的机会，获得平常生活所需的客运服务。

如何提供服务？

在新南威尔士州，社区交通通常由非盈利机构经营。这些机构获得政府拨款而经营客运服务。政府根据按地理情况而分配拨款。

LMCTG获得拨款，向Marrickville和 Leichhardt市政区的合资格居民提供社区交通服务。

我们讲您的语言吗？

这本小册子以及我们的《简明服务指南》单张都有各种不同社区语言的版本。

我们还欢迎您直接与我们的办公室联系。若需使用电话传译服务，请拨打笔译及口译服务处的电话：131 450。

第一件事

接受社区交通服务的资格并不等同接受其他服务如 Medicare 医疗保健服务的资格。

服务受两方面的影响：

- 您要合资格才能获得服务。
- 服务不是绝对有保证的 - 服务必须在项目的资源范围内提供。

我符合资格吗？

LMCTG 服务由两个不同的服务项目拨款：

- 家居及社区照顾项目
- 社区交通项目

LMCTG 在这些项目（和其他项目）下申请拨款，但决定是由政客和政府机构决定。拨款条件规限了接受服务的资格 - 这些条件不是由 LMCTG 决定的。

这两个拨款来源对接受服务的资格有不同的规定。

家居及社区照顾项目拨款的服务

您行动有困难吗？能去到获得所需商品和服务的所有地方吗？能够探访朋友，走出家门吗？不能吗？

家居及社区照顾项目通过提供各种基本服务，协助人们在家生活。而社区交通就是协助您去要去的的地方。

家居及社区照顾项目的拨款著重于帮助老年者及有残疾者，但不仅如此。如果您做日常事务有困难，外出行动有困难，那么您可能具备接受服务的资格。

如果您已在接受家居及社区照顾项目的其他服务，例如送餐上门、邻里协助或家居维护等服务，那您差不多是具备接受服务的资格了。

当然最好您有能力做好这些事情，但如果不能的话，请与我们联系，了解您是否具备资格。

社区交通项目拨款的服务

社区交通项目的服务是为“交通不便”的人士而提供。

这就是说，您使用私人交通受限制或没有私人交通工具，无法使用“常规”的交通工具，如巴士或火车。这不仅仅在于您附近是否有常规的交通工具，而且还在于您能否使用这些交通工具。

与家居及社区照顾项目不同，社区交通项目向所有交通不便的人士提供服务，他们可以是任何年龄、有残疾或没有残疾的人士。

同样地，如果您不肯定，请与我们联系。

那么我现在该怎么办？

也许您猜到了。请打电话到我们的办公室。

我们的工作人员会与您讨论您的情况，介绍服务的情况和接受服务的资格。

如果您符合资格并希望办理接受服务的手续，我们需要为您登记入册。工作人员会安排进行评估。评估很简单，只需在电话上谈15分钟左右就可完成。

如果您不符合资格，工作人员会尽最大努力指导您使用其他交通工具。

登记

整个过程简单容易。

首先，会问一些基本情况，例如您的姓名、住址等。

下一步是了解我们如何最好地为您服务。会问您现在做事情的能力的问题。这样我们能确保我们的司机能事前知道您从家门前以及上车是否需要协助等。我们需要知道紧急情况联系人姓名及其资料、您的照顾者（如果您有的话）等。

为了更好地为您服务，希望您回答我们的问题，但回答与否是您的决定。

最后一步

回答了这些问题之后，我们还会问是否同意把您的部分资料提供给其他部门。

如果您同意，与您使用服务有关的统计性资料将提供给政府部门。资料发往政府部门之前会进行加密处理。这些资料作统筹工作之用，对LMCTG 和提供拨款的机构都有用。这些资料还作为LMCTG 向您提供服务的依据，这些资料也供拨款部门在作拨款决策之时使用。

我们也会应要求把这些资料转交给当地其他机构。这样可避免您将来重复地向当地机构提供同样资料。

如果您不同意把资料转交其他机构，这些资料将仅限我们自用。有关我们的做法详情，请联系办公室。

保密

LMCTG受隐私立法的限制，会遵守有关法律要求。

与乘客有关的所有资料都安全妥当地存放在我们的办公室。旧的纸张资料会定期地按规定妥当地销毁，电脑存储的资料有密码保护。

未经您同意，您的个人资料绝不会向任何人透露。

您对自己的所有资料都有知情权。

我可介绍其他人接受服务吗？

当然可以。我们自然地需要知道那个人是否有兴趣接受我们的服务，是否愿意成为我们的乘客。

提示

进行登记需要提供您的家庭医生资料和紧急情况联系人的资料。如果您在打电话之前已准备好电话号码和地址的资料，登记过程就会更快捷。

被您指定为您的联系人一定要获得您的授权，这是很重要的。

信息

您出于隐私的原因而不提供资料不影响您获得服务的权利。

之后怎么办？

您可能要等收到信件通知您的服务计划（见下文），但不管怎么样，您可以预约了！

到此阶段，工作人员应已经与您讨论过适合您需要的服务类型或者可提供的服务。他们还可告诉您可提供服务的日期和时间。

您的服务计划

您对LMCTG能向您提供什么服务心中有数，这对您是好事，对我们也是好事！

服务计划是一份书面文件，说明了您所选择的LMCTG的服务，提供这些服务所附设的条件（例如费用的安排），以及您会在何时获得这些服务（例如每两周一次）。您应在登记后两周之内收到这份文件。

您会通过邮件（或者通过电子邮件，如果您愿意的话）收到计划、这本小册子、介绍我们服务的其他宣传单张、您要求的其他资料或者工作人员认为对您有用的资料。

如果您觉得服务计划有不正确之处，请立即与办公室联系。

提示

如果需外出看医生，请在知道看病时间之后尽快联系办公室，提早通知。

这些个别或灵活安排的交通服务常常有很多人预约，因此您可能要等好几周之后才能第一次用上车。

关于预约

预约一定要通过办公室办理，不能通过司机办理。

不同服务有不同预约方式。

比如经常性购物服务以及我们的穿梭巴士服务，可按常规做法例如永久性的每两周一次地预约。或者，您愿意的话可以在需要乘车之时提前打电话来。

看医生等需要乘坐交通车，通常在约好了看医生之后预约乘车。不管怎么样，尽早预约是最好的方法。

联系办公室

您可亲临办公室，发电子邮件（详见第2页）或打电话来。

绝大多数乘客都是打电话与我们联系的。因为接受我们服务的人很多，有时候我们的电话会很繁忙，尤其是在上午。

如果您打电话来听到录音应答，请等到录音结束并发出“毕”的一声之后留言。请说出您的姓名和电话号码，并简短地说明来电的目的，这样有助于工作人员根据您的需要做好准备。

所有来电留言都会回复，但请留意，工作人员要按需求的缓急安排当天交通服务，例如看医生的交通要优先安排。工作人员在处理您的要求之时可能会有延迟，有时候接到的电话很多，忙不过来。如能耐心等待，我们将非常感激。

郊游活动（仅限此活动）的预约，不会立即回复，除非相关活动已全部被预约。到接近活动的日期，我们会通知在有关活动当天接载您的时间。

信息

办公室办公时间：星期一至星期五，上午9:00至下午4:00。

下午4:00之后可在电话上留言，但工作人员要到下一个工作日的上午才会接到留言。

与您联系

如果服务被取消或服务出现长时间延误，办公室一定会设法与您联系。如果您家的电话配有录音功能会很有帮助。

如果您有手机，请把号码告诉办公室。若有事情，可以更快、更直接地通知您。而且对个别或灵活安排的交通服务，我们可以直接向您通知什么时候有返程的交通车。请确保您的手机保持开通，另外手机要接通留言服务。

您取消服务

当LMCTG的服务满额，我们会征询乘客是否愿意把他们列入等候名单，以在其他乘客取消乘车及有空位时让他们乘车。

在任何一天的时间内，甚少出现在等候名单只有一位服务对象的情况，有4到6位是很常见的。

我们取消服务

LMCTG不能也无法保证一定会让您获得服务，但一定会尽最大努力让您获得服务。

意外机械故障或司机突然生病的情况可能发生。我们对这些情况有应急计划，但应急计划在偶尔情况下会不能解决问题。如果服务被取消，我们一定会设法与您联系。

费用

收取费用是为了帮助我们收回部分经营成本。

如有经济困难，请与办公室在保密的情况下商议。我们可与您商议较便宜的收费或达成其他协议。

我们不允许由司机商议费用，因此请在乘车之前与办公室商议有关事项。

一般性服务协助

所有服务都提供某种程度的协助，司机一定会做一些诸如协助您上下车的事情（如果您需要的话）。但请仔细留意，协助的程度会视服务的类型而有所不同。

例如，我们的在Leichhardt提供的购物服务，有随车工作人员协助处理所购物品。但穿梭巴士并不用于大批购物，故没有随车工作人员协助。为安全起见，穿梭巴士的司机不能离开汽车协助您把所购物品带到家门口。

办公室乐于向您说明不同服务所提供的不同协助程度，但说到底，对服务的选择是由您自己决定的。

特定的个人协助

很显然，不是所有乘客都一样。有的人需要比较多的协助，有的人需要比较少的协助。

为个别的乘客确定合适程度的协助并非易事。某个乘客认为合适的协助程度，另一个乘客可能觉得是过分关心，贬低其能力，伤害其自尊。

司机需要了解清楚这些情况。协助是我们的服务的一部分，因此若需协助，请告诉司机。

重要事项

如果您不能按预约乘车，请与办公室联系，这对我们有极大的帮助。我们可把您的座位安排给其他有需求的人，以免他们错过乘车机会。

信息

如果您因无法控制的原因而无力支付，我们不会因此拒绝为您服务。

容易获得的信息

了解关于服务的信息，或者了解LMCTG经营服务的任何方面都是很容易的。

通过办公室了解信息

可亲临办公室或来电向工作人员了解：

- > 接受服务及接受服务的资格；
- > 我们所有服务的详情；
- > 如何提供服务。

他们可安排寄以下资料给您：

- > 关于我们服务的宣传单张；
- > 方便您进行预约的年历；
- > 我们近期的郊游活动地点和日期的资料。

在我们的网站

您可看到：

- > 介绍我们服务的宣传单张；
- > 郊游活动地点的最新消息。您可以下载和打印这些资料

还有：

- > 所有服务的年历；
- > LMCTG的消息和交通服务的一般性信息；
- > 接通其他相关机构的链接；
- > 其他信息；
- > 甚至有些有趣的东西，比如我们的电影！

LMCTG的服务

有关服务的更详细信息可通过联系我们的办公室或查阅我们的网站了解。

服务会随时间推移而有所改变。以下概要在印刷本资料时准确。

- > 为看医生及参加活动等个别安排的交通服务；
- > 灵活安排的交通服务 - 有限的“偏僻地区”、“非上班时间”及有陪同的交通服务；
- > 许多为团体和个人安排的购物服务，购买杂货或特别的物品，包括定期去Market Place和Marrickville Metro的服务；
- > 每月一次去鱼市场的交通服务；
- > 每月两次到各种不同地方的郊游活动，还有半天的郊游活动；
- > 前往各购物中心和商店的每月一次购物活动；
- > Jetstream交通服务 - 在全Marrickville范围内门对门，固定车站交通服务，每周一次；
- > TigeRider交通服务 - 在Leichhardt范围内门对门，固定车站交通服务，每周两次。

使用服务 - 您的权利与责任

很自然地，您使用LMCTG的服务会对自己如何被对待是有要求的。同样地，为了顺利地提供服务，让每一个人都得到公平与平等的对待，在向您提供服务中得到您的合作对LMCTG也很重要。这就是“帮助我们就是帮助您自己”。

以下说明了对双方的要求。

这些内容是 LMCTG 的规定的一部分，反映了联邦政府制定的《社区照顾权利与责任章程》。在某些情况下，反映了诸如关于您的隐私权的法律。

这些内容很重要，请好好看一下。

无论在何时，如认为对您的对待没有尊重您的权利，或者认为一些基本要素被忽视，请一定要和我们联系。

信息

Leichhardt社区交通服务不因为种族、民族、宗教信仰、性别、性取向或年龄等因素而歧视服务对象。

乘客的权利

您有权要求 LMCTG:

1. 基本要求

- a) 作为个人而受到对待和接受，您的个人意愿受到尊重；
- b) 得到有尊严的对待，隐私受到尊重；
- c) 得到尊重您、您的家庭和家居的照顾；
- d) 得到照顾，而不必有对照顾您的人士感激的义务；
- e) 充分而有效地运用您所有的人权、法律权利和消费者权利，包括对您的照顾有关的言论自由权利；
- f) 得到不受剥削、虐待、歧视、欺负或忽视的对待。

2. 参与

- a) 参与确定哪些社区照顾服务最适合您的需求；
- b) 从现有资源范围内“社区照顾服务”所能提供的照顾与服务中进行选择，以便最好地满足您的（经评估的）需求；
- c) 参与对您有影响的决策；
- d) 如果您没有能力参与，让您的代理人参与对您的照顾的决策。

3. 照顾与服务

- a) 获得可靠、协调、安全而优质的照顾与服务，以便适当地满足您的（经评估的）需求；
- b) 在照顾开始之前或之后的14天之内，获得您所接受的照顾与服务的计划；
- c) 获得的照顾与服务顾及到您的生活方式，其他照顾安排，文化，语言和宗教信仰的意愿；
- d) 持续地对所获得的照顾与服务进行复审（定期及针对您个人情况变化而复审），若有需要调整照顾与服务。

4. 个人资料

- a) 您的个人资料的隐私受到保护，并受到保密对待；
- b) 能获得您的个人资料。

5. 沟通

- a) 获得帮助去理解您获得任何信息；
- b) 获得《社区照顾权利与责任章程》的文本；
- c) 获得包含所有同意事项的书面协议；
- d) 可以选择（无论出于任何目的）代表您说话的人。

6. 意见与投诉

- a) 获得如何对您的照顾与服务提出意见与投诉的信息；
- b) 对获得的照顾与服务提出投诉，而不需担忧不能再获得服务、或以任何其他方式处于不利的状况；
- c) 所提出的投诉得到公平而保密的调查，并采取适当的步骤解决担忧的问题。

7. 收费

- a) 以透明、便利和公平的方式确定向您收取的费用；
- b) 获得格式容易理解，内容清楚的发票；
- c) 当您的经济状况发生了变化，可应您的要求而复审以及定期复审对您的收费情况；
- d) 不因为您无法控制的原因而无力缴付费用，而拒绝向您提供照顾与服务。

乘客的责任

您应当：

1. 基本要求

- a) 尊重LMCTG的工作人员、志愿者以及其他乘客的人权、法律权利、工业行动权利包括在安全的环境中工作的权利；

这包括：

- 使用工作人员制定的安全设施，包括座位安全带
- 要求工作人员协助拿的购买物品应在合理和有限的范围内

- b) 不会以剥削、虐待、歧视或欺负的行为对待LMCTG的工作人员、志愿者以及其他乘客。

2. 照顾与服务

- a) 遵守书面协议的条款，包括：

- 接受您所选择的任何服务的相关条件和限度

- b) 承认您的需要有发生变化的可能，在您的照顾之需发生变化之时，对照顾与服务的调整进行协商；

- c) 接受您自己的行动和选择的责任，即使某些行动和选择可能有风险因素。

3. 沟通

- a) 提供充足的信息，以协助 LMCTG 制定、实施和复审照顾计划。这包括：

- 与工作人员合作
- 对您的需要、交通预约或安排、以及可影响接受交通服务的个人或健康状况的变化与工作人员沟通
- 与工作人员清楚地沟通您需要的身体协助程度

- b) 把照顾与服务中的任何问题告诉 LMCTG 及其工作人员。

4. 便利

- a) 在您的照顾计划或其他协议所规定的时间内，为 LMCTG 的工作人员和志愿者提供安全与合理的出入通道；

- b) 如果您不需要服务，应提前充足的时间通知。这包括：

- 若取消服务，尽早地提前通知，以便把您位置让给其他乘客。

5. 收费

- a) 按协议的规定、或如果您的经济状况发生变化，按与 LMCTG 协商的其他安排缴付所有相关费用；

- b) 充分地向 LMCTG 提供有关情况，以便确定合适的收费。

照顾者

照顾者是照看您的人。他们可以是亲属、邻居或朋友。

如果您有照顾者，让 LMCTG 知道是很重要的。我们可在必要之时与其联系，确保我们的服务满足您和照顾者的要求。

一些重要事项：

- 您的照顾者需要在我们这里登记，以便我们保留其资料。登记过程简单快捷，只需问几个问题；
- 只要照顾者能在您的家中被接载或者与您在一起，我们极其欢迎照顾者与您同行；
- 与您同行的照顾者免费乘坐交通车；
- 照顾者有时候他们自己有获得服务的资格。

重新评估

办公室或 LMCTG 的代表会时不时地与您联系并进行重新评估（在适合您的时间内进行）。

重新评估的做法是核对我们所保留的有关您的资料是否需要更新，相关要素是否都有记录。如同您原先的评估，都是为了确保我们有准确的资料，为您提供最好的服务。员工还会核对服务是否仍然能满足您的需要，说明您可能不知道但对您有用的其他服务。

某些服务的提示……

灵活安排的交通服务

在预约之前，请问一下您要去的地方的接待员，您在那里可能逗留多长时间。您需要在打电话给我们的时候，把这个情况告诉我们。

灵活安排交通服务所去的目的地往往远离 LMCTG 的大本营。为了确定司机能否在接送您的途中接做其他工作，我们需要知道您在目的地逗留大概多长时间。

我只是看医生……

医生和医院若知道您在使用社区交通服务，往往能相当灵活地安排看病时间。

如果 LMCTG 的服务已被预约满，安排不下您看病的时间，请告诉医生或医院的接待员，询问是否可以改期或改时间。如仍然有困难，我们办公室可以帮助您，代您安排看病的预约。

代言人

代言人是经您授权，代表您的利益的人士。您可选择使用独立的代言人代表您进行协商。代言人可以是家庭成员、朋友或代言服务机构的人员。如果您不知道谁可当您的代言人，办公室可协助您寻找代言服务。如果您愿意的话，社区交通服务的工作人员也可以为您代言。

让我们知道您认为谁有权代表您说话，这是很重要的。您需要告诉我们如果由别人或工作人员代言，或者换了您指定的代言人。

您最好用书面形式通知我们，但如果您希望用其他形式通知我们，请打电话来办公室，我们会想出办法的。

绕道

我们所有的司机都要按每日的时间表行车，这就是说他们要在特定的时间到特定的地点，这样每天能尽量多地接载乘客。显然地，对于乘车去看医生，司机按时间表行车很重要。

因此，我们不允许司机不按行车时间表绕道而行，因为到下个接载站可能会晚点。

如果您事先知道需要到两个地点，请告诉办公室，我们会尽最大努力去满足您的要求。

如果您的医生开出紧急处方，请医生了解您的药房是否提供送药上门的服务。许多药房提供此类服务。

反馈意见

乘客的反馈意见对确保服务不断满足乘客之需以及适当地计划好服务很重要。

反馈意见不限于提出投诉。您可建议服务延伸到新的目的地，或建议不同的服务时间，又或者指出您对服务的某个方面有不明白之处。

您可以采用自己愿意的任何方式向我们提出反馈意见，但最好与办公室直接联系，或写信给我们，也可用电子邮件写给我们。

提出投诉

反馈意见的一个重要来源是乘客提出的投诉。如果我们不知哪里出了毛病，就不知道在哪里改进。

提议的投诉程序

如果对向您提供的服务有任何方面感到不满意，想提出投诉，建议您按以下步骤而行。

- 1 如果您不觉得不自在，可直接对有关工作人员或乘客提出投诉。
 - 2 如果您对第一个步骤的结果不满意，或者与有关人士讨论问题感到不自在，则应联系社区交通服务主任。
 - 3 如果问题仍未得到满意解决，应向社区交通服务管理委员会的成员提出有关问题。办公室会与您联系的。
 - 4 如果接触了上述人士之后，问题仍未得到解决，可向为新南威尔士州社区交通服务提供拨款的机构提出投诉。
- 致电 (02) 8836 3189 或致函：
The Manager
Community Transport
Transport for NSW
Locked Bag 5085
Parramatta 2124
- 5 有关方面会向您通知投诉的处理结果，并请您对投诉的程序提出反馈意见。

信息

我们欢迎您以任何方式提出投诉。如何提出投诉，完全由您自己定。

提示

您可使用代言人代表您进行协商。您可在任何阶段采取这种做法。

重要事项

无论提出任何投诉都不会影响您现在接受的服务或将来对服务的要求。

LMCTG 应在14天之内作出回复。

使用申诉专员的服务

新南威尔士州申诉专员公署设有非常好的网上指南，帮助提出投诉，并在网上提供投诉表格。

www.ombo.nsw.gov.au/

您还可在星期一至五，上午9:00至下午5:00致电他们，电话号码：9286 1000。

终止服务

LMCTG 希望以上文所列标准提供优质服务，满足您的需要。

但是，如果知道您不再使用我们的服务时该怎么办，或者知道 LMCTG 会在什么情况下中断为您提供服务是很重要的。

以下是 LMCTG 的规定：

您或 LMCTG 都可以作出终止服务的决定。

您可因情况发生变化，服务不再合适或者对服务不满意而无法继续使用服务，因此决定终止服务。

如果您因不满意或争议而终止服务，LMCTG 应确保：

- 您了解自己的权利与责任；
- 您获得关于投诉程序的提醒；
- 您获得关于有使用代言人权利的提醒，并获得有关提供代言服务机构的信息；
- 工作人员小心谨慎地处理情况，因此不会因为争议而妨碍在将来公平而合理地获得服务。

LMCTG可根据以下其中一项原因而撤销服务：

- 因为有关服务不再经营；
- 您不再符合接受服务的资格；
- 根据LMCTG 的意见，您不再有接受服务之需；
- 您的行为令服务机构觉得难以对付；
- 您的照顾之需超过服务机构提供服务的能力；
- LMCTG 确定另一位服务对象需优先于您获得相关服务；
- 对您、LMCTG 的工作人员或其他服务对象的健康与安全感到担忧



LMCTG

服务是由非盈利性社区机构 Leichhardt Community Transport Group Inc. 组织和经营。这个服务项目是由社区独立经营，为社区提供服务。

LMCTG 设立于 1978 年，自 1983 年以来就一直提供服务，并为 Marrickville 和 Leichhardt 市政区服务。

LMCTG 部分资金来源于新南威尔士州社区交通项目，以及家居与社区照顾项目。

家居与社区照顾项目是由新南威尔士州政府与联邦政府共同拨款。新南威尔士州交通部代表老年、残疾及家居照顾服务项目管理对家居与社区照顾项目的交通服务拨款。