



scottish
refugee
council

客户须知

October 2011

Client Charter - Mandarin

苏格兰难民理事会是一家慈善机构，能够为在苏格兰的寻求庇护者和难民提供中肯的建议，援助以及支持。我们是一家独立组织。

您拥有以下的权力：



- 1 得到免费并且保密的服务；
- 2 使用我们的免费电话咨询专线服务；
- 3 得到中肯的建议和信息；
- 4 得到关于英国和苏格兰政府政策变更的信息；
- 5 如果需要，我们会提供翻译服务；
- 6 如果您要求特定性别的工作人员或者翻译，我们会尽量满足您的需求；
- 7 如果我们没有达到服务标准，您可以投诉。

我们服务的局限性：

- 1 周一、周二、周四和周五上午9:30 时到下午12:30时是免预约的咨询时段，
周一、周二、周三和周五下午2时到4时只供预约
- 2 我们不能照顾您的孩子。
- 3 我们不能提供家访服务。
- 4 我们可以提供给您不同的选择，但是我们不能为您做决定。我们的职责是帮助您做决定。

苏格兰难民理事会的全体工作人员向您保证：

- 1 我们会准时 - 如果我们迟到了，我们会随时通知您，
但是有可能因为要为其他的个案保密，我们无法向您解释原因；
- 2 在24小时内电话回复您（周末和法定节/假日除外）；
- 3 如果我们需要取消之前安排的预约，我们会尽快重新安排预约。

如果您对我们的服务不满意，您可以：

- 4 和您的顾问沟通所遇到的问题；
- 5 如果您愿意，您可以将您的为提提交给我们的中层管理人员。

如果您还不满意我们的服务，您可以：

要求使用投诉程序。

您也可以向入境事务处投诉：<http://www.oisc.gov.uk>