



客户服务宪章

2015年9月

本宪章概述我们的机构、宗旨、目标，以及我们对客户的服务承诺。

关于我们

澳大利亚金融安全局（AFSA）是总检察长辖下的行政机构。我们透过高质素的个人无力偿债与托管、监管与执法及个人资产担保服务，管理破产及个人资产担保法律之执行。

我们的愿景

澳大利亚金融安全局是一个高度灵活的组织。我们通过卓越的服务，帮助消费者、商户和公众实行更理想和公平合理的财务方案。

我们的宗旨

我们的宗旨是要透过执行破产及个人资产担保法律、监管个人破产从业员及受托人服务，为消费者、商户和公众提供更理想和公平合理的财务方案。

我们的目标

我们藉着实践目标来履行我们的宗旨。

- 目标1: 建立信心 – 我们为我们所施行的个人无力偿债及资产担保程序对客户建立信心。
- 目标2: 实现价值 – 我们全力支持客户公平合理的财务方案，实现我们机构的核心价值。
- 目标3: 高效服务 – 我们不断提升我们的服务质素，以向客户提供优质的服务。
- 目标4: 优质信息 – 我们向客户和利益相关者提供相关的信息，令他们有能力作出明智的决定。

我们的服务

无力偿债与受托人服务

我们周全的个人无力偿债与受托人服务包括为客户提供实用信息，让客户了解处理未能偿还的债务的各种办法和当受托人的责任。

监管与执法

我们主要的职责包括监管个人破产从业员，及调查被指称违反《破产法》和《个人资产担保法》（PPS Act）的行为，并在适当情况下将案件交予检控部门作出起诉。

个人资产担保

我们运用我们的专业知识来为客户提供一系列的服务，当中包括处理在《个人资产担保法》下提出的申请，及提供针对个别界别的信息，以协助客户有效地使用个人资产担保登记名册（PPSR）。

我们制订了明确的质量和定量绩效指标来确保我们的服务达标。如欲了解我们评估服务绩效的详情，请到澳大利亚金融安全局的网站 www.afsa.gov.au，浏览我们「企业规划」（Corporate Plan）的网页。

我们的服务承诺

我们承诺为客户提供优质的服务。我们的服务符合澳大利亚公共服务价值和行为守则（Australian Public Service Values and Code of Conduct）。

我们致力于履行：

- **专业精神** – 我们在提供合理适当又高效的的服务的同时都不忘以礼待人。我们的每位客户都能得到应有的尊重。
- **积极响应** – 我们细心聆听客户的需要，对客户的需求和查询给予恰当的响应，并会在协定的时间内完成工作项目。我们会利用从经验得到的数据来进一步了解客户的需要和推动我们创新。
- **便捷服务** – 我们提供便利快捷的途径让客户能迅速找到适合他们的服务。我们恒常发布相关及连贯的信息，以协助客户作出明智的决定。
- **可靠尽责** – 我们对我们的决定和行动负责。我们藉着提供商业公平和透明度高的服务，致力于成为我们的利益相关者值得信赖的合作伙伴。

澳大利亚金融安全局力求向客户提供卓越的服务和保持其服务水平。我们致力于为有需要人士提供相关的信息，但我们并未能给予法律意见、法律诠释或观点。

如何帮助我们提升服务质素

我们致力于提供卓越的服务予我们的客户。如欲帮助我们提升服务质素，您可以：

- 浏览我们的网页以获得相关信息；
- 联络我们以获取所需的信息或服务；
- 提供反馈意见；
- 遵守破产与个人资产担保的法例及其相关条例；
- 向我们提供完整、适时和准确的数据；
- 给予我们充足的时间来回应您的请求；
- 尊重并有礼地对待我们的职员。

反馈意见

我们非常重视您的意见。您的意见有助我们了解您接受我们服务的经验，让我们更容易明白您的需求。

如希望提供反馈意见或作出投诉，您可以：

- 填写我们网站内提供的线上反馈表格；
- 使用本文中「联络我们」部分下列出的其中一个方法联络我们。

如欲获得更多有关澳大利亚金融安全局处理投诉的详情，请浏览我们的网站。

针对其它业内人士的投诉

若您对任何私人破产受托人、债务协议管理人或其它业内人士的举动有怀疑，请参阅我们网页「解决对受托人和破产管理人的投诉」(Resolving complaints about trustees and administrators) 的部分。

其它投诉途径

若您对我们处理您的投诉的方式感到不满，您可以考虑从以下途径再作出投诉。

投诉类型	机构部门	电话
一般投诉	联邦申诉专员	1300 362 072
私隐权受侵犯	澳大利亚信息专员办公室	1300 363 992
其它法例允许的个案	行政上诉审裁处	1800 228 333

复核受托人与破产管理人的决定

澳大利亚金融安全局可复核受托人与管理人所作出的其中一些决定。如欲了解详情，请参阅我们网站「我可以上诉吗？」(Can I appeal?) 的部分。

联络我们

无力偿债及破产	个人资产担保登记名册
网站: www.afsa.gov.au	网站: www.ppsr.gov.au
联络我们: www.afsa.gov.au/contact-us	联络我们: www.ppsr.gov.au/contact-us
电话: 1300 364 785	电话: 1300 007 777 (1300 00 PPSR)
办公时间 (AEST和AEDT): <ul style="list-style-type: none">星期一至星期五 8:30 a.m. – 8:00 p.m.公众假期 – 休息	
圣诞节 / 西历新年期间的办公时间 – 请参考我们的网站。	

其它语言的支持

除了英语，我们的网站也提供其它语言版本的信息。

若您对使用英语有困难，您可以致电131 450联络全国翻译与传译服务 (TIS National) 求助。每个电话将按照本地电话通话费收费。