

ANHF Another Achievement – Certified Customer Service Organisation

Australian Chinese Daily Weekend Edition 25/4/2020

澳華療養院基金再創佳績 客服質素獲認證

經過兩年多以來所有部門的努力和準備，澳華療養院基金去年底接受澳洲客戶服務學會 Customer Service Institute Australia (簡稱 CSIA) 的評核後，很榮幸獲得品質認證，並在首次接受評核的情況下，奪得銅獎的佳績。這是全澳參加評審的高齡服務機構中獲得最佳成績的機構。

頒發證書儀式在澳華療養院基金位於寶活區總辦事處內進行。澳洲客戶服務學會的執行董事 Jeremy Larkins 專程從墨爾本來到悉尼，親身向董事局主席雷文潔頒發證書。出席嘉賓還包括澳洲高齡及社會服務行業公會 (Aged & Community Service Australia) 新州經理 Anna-Maria Wade 及行業內資深顧問 Fleur Hannen。

Jeremy Larkins 在致詞時讚賞澳華療養院基金出色的表現，在第一次接受評核便獲得如此高的分數，是非常非常理想的成績。他又讚揚機構時刻以客戶服務為重心，不斷自我完善，力求達到審核的高標準。

而主席雷文潔則多謝整個團隊的努力，也為團隊獲得今次的佳績感到自豪。她表示，在兩年的準備過程中，機構獲益良多。董事會很高興看到過去兩年來，各個部門在提供服務方面進行顯著改動，為長者和職員在機構內外的生活都帶來正面的影響。

她相信，追求卓越的客戶服務是一個持續不斷的改善過程，她期望機構同全繼續保持良好的工作。在富啟發性的領導層管理下、加上專業的職員和熱誠的義工，機構定會盡力為客戶提供最好的服務。

澳洲客戶服務學會 (簡稱 CSIA) 成立於 1999 年，該機構所頒發的品質確認證書，是以國際客戶服務標準

(International Customer Service Standard 簡稱 ICSS) 作為評核準則，是澳洲主要的認可頒發機構。

Jeremy Larkins 表示，暫時已經進行評核認證的高齡服務機構只有兩間，其他獲認證的機構有公營部門，例如新州運輸局；也有私營公司如電訊商和保險公司等。

當日出席頒發儀式的澳洲高齡及社會服務行業公會 (簡稱 ACSA) 新州經理 Anna-Maria Wade 在恭賀澳華療養院基金獲得證書之餘，並表示此舉對機構有重要意義。

她認為，在政府推出新的高齡服務質素標準下，客戶服務是重中之重。能夠獲得 CSIA 品質確認，也反映了該機構的客戶服務質素有相當的水準，對客戶來說是非常好的事。



• 澳華療養院基金獲CSIA頒發品質認證證書。主席雷文潔 (中)，CSIA執行董事Jeremy Larkins (右四)，澳洲高齡及社會服務行業公會新州經理Anna-Maria Wade (左一)



• 澳華療養院基金團隊與嘉賓合照



ANHF

AUSTRALIAN NURSING HOME FOUNDATION

澳華療養院基金

Culturally Appropriate Aged Care Since 1980

高齡服務熱線電話: (02) 9784 0838

電郵: cmu@anhf.org.au

網址: www.anhf.org.au