



## THÀNH VIÊN

Những cơ quan hoạt động trong ngành giao thông đồng ý với Tôn Chỉ Phục Vụ Khách Hàng (Customer Commitment) này là:

### StateRail

PO Box K349 Haymarket NSW 1238

[www.staterail.info](http://www.staterail.info)

Kể cả CityRail và CountryLink, cung ứng dịch vụ chuyên chở hành khách bằng xe lửa cho tiểu bang NSW.



State Transit

PO Box 2557 Strawberry Hills 2010

[www.sta.nsw.gov.au](http://www.sta.nsw.gov.au)

Kể cả Sydney Buses and Ferries, Newcastle Buses and Ferries.



BUS AND COACH ASSOCIATION (NSW)

Locked Bag 13 North Parramatta NSW 1750

[www.bcansw.com.au](http://www.bcansw.com.au)

Đại diện cho ngành xe buýt tư nhân trên toàn tiểu bang NSW.



Locked Bag A4090 Sydney South NSW 1235

[www.ric.nsw.gov.au](http://www.ric.nsw.gov.au)

Cung ứng một mạng lưới đường rầy xe lửa an toàn, đáng tin cậy, hữu hiệu và có hiệu năng.



GPO Box 1620 Sydney NSW 2001

[www.transport.nsw.gov.au](http://www.transport.nsw.gov.au)

Cơ quan chính hoạch định và soạn thảo chính sách giao thông.



Mỗi cơ quan giao thông trên đây lại có một tôn chỉ phục vụ khách hàng với đầy đủ chi tiết, phù hợp với Tôn Chỉ Phục Vụ Khách Hàng này.

Quý vị có thể xin những bản tôn chỉ này tại những địa chỉ trên.



## Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Chúng tôi hoan nghênh ý kiến của quý vị. Ý kiến của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện toàn bộ hệ thống giao thông.

Chúng tôi:

- Cung cấp phiếu đóng góp ý kiến trên trang lưới của Transport Infoline - [www.131500.com.au](http://www.131500.com.au)
- Có nhân viên phục vụ khách hàng tại Transport Infoline (số điện thoại 131 500) để nhận, ghi chép và trả lời ý kiến của quý vị từ 6 giờ sáng đến 10 giờ tối mỗi ngày.
- Giải quyết khiếu nại, than phiền của khách hàng qua điện thoại trong vòng 5 ngày.
- Trả lời thư từ trong vòng 21 ngày.
- Nghiên cứu ý kiến đóng góp để hoạch định những biện pháp cải thiện.



**TRANSPORT INFOLINE**  
Số điện thoại: 131 500  
TTY: 1800 637 500 (cho người khiếm thính)  
[www.131500.com.au](http://www.131500.com.au)



## CẬP NHẬT

Tôn Chỉ Phục Vụ Khách Hàng này sẽ được cập nhật năm 2004 để phản ánh những ý kiến đóng góp của quý vị và quyết tâm cải thiện không ngừng hoạt động của chúng tôi.

BỘ GIAO THÔNG NSW  
**TÔN CHỈ  
PHỤC VỤ  
KHÁCH HÀNG**



