

Piagam Perkhidmatan Pelanggan

Bahasa Malay 

Muzium Australia Barat mendorong masyarakat agar meneroka dan berkongsi jati diri, budaya, alam sekitar dan rasa bertempat sesama kita, serta menghayati dan turut mewarnai keragaman dan daya kreatif alam kita.

Kami bercita-cita menjadi perkhidmatan muzium yang unggul dan giat, dimanfaatkan dan dihargai semua warga Australia Barat, serta dikagumi dan dikunjungi warga dunia.

Pelanggan kami

Pelanggan kami mencakup ribuan orang yang mengunjungi lokasi dan laman web awam kami; klien saintifik, kurator dan korporat kami; serta sesiapa yang menghubungi Muzium untuk tujuan apa pun.

Komitmen kami kepada anda

Kami bertekad untuk menyediakan khidmat sebaik-baiknya bagi semua pelanggan di setiap peringkat dan setiap titik hubungan dengan Muzium, yang bererti:

- Menyediakan pengalaman istimewa bagi pelanggan Muzium, agar anda datang lagi berulang kali.
- Bersikap profesional, bersungguh-sungguh dan mesra dalam apa jua yang kami lakukan.
- Mengelola dan meninjau semula khidmat agar tetap memenuhi keperluan dan mengatasi jangkaan anda.
- Jujur, telus dan bertanggungjawab dalam urusan kami dengan anda.
- Menyediakan ruang yang aman dan ramah mesra untuk anda meninjau koleksi dan pameran kami, dengan sokongan bahan interpretasi yang inovatif, tepat dan padat maklumat serta program awam yang meriah.
- Sentiasa meningkatkan kesempurnaan interaksi dengan anda, agar anda terdorong untuk menyokong usaha kami untuk mencipta warisan budaya semua warga Australia Barat melalui pembangunan Muzium Baru Australia Barat.

Siapa kami

Muzium Australia Barat berazam meningkatkan nilai masyarakat, yang bererti kami akan:

Bertanggungjawab

Kami wujud demi faedah semua warga Australia Barat. Kami sedar bahawa kami bertanggungjawab kepada mereka dan merupakan penjaga koleksi mereka.

Mendorong, merangkumi semua dan memudahkan akses

Kami akan mendorong orang ramai supaya meneroka dunia, dan kami akan memperluas ilmu pengetahuan melalui kajian, penyelidikan dan pembelajaran sepanjang hayat. Kami akan memastikan segala kemudahan, program dan sumber kami dapat dimanfaatkan oleh semua.

Berdaya usaha dan cemerlang

Kami akan bekerja dengan penuh kreatif, panjang akal, penuh imaginasi, inovasi dan daya usaha; kami akan bertindak bijak dari segi komersial dan bertekad untuk cemerlang dalam segala yang kami lakukan.

Lestari

Kami bercita-cita menuju kelestarian masyarakat, alam sekitar dan ekonomi. Kami akan bekerjasama dengan pihak lain demi memaksimumkan manfaat kepada umum serta menghemat perbelanjaan.

Kami mengiktiraf masyarakat Asli dan masyarakat Pulau Selat Torres sebagai warga asli Australia

Kami mengakui hak utama masyarakat Asli dan masyarakat Pulau Selat Torres atas warisan budaya mereka, dan akan bekerjasama untuk menjayakan persefahaman antara semua kaum.

Kemudahan akses

Muzium Australia Barat bertekad agar semua orang kurang upaya, serta keluarga dan penjaga mereka, memiliki peluang, hak dan tanggungjawab yang sama seperti orang lain dalam memanfaatkan segala khidmat, maklumat dan kemudahan Muzium.

Melalui Pelan Akses dan Penyertaan Orang Kurang Upaya, kami juga bertekad agar mereka berpeluang memberikan pandangan, serta diminta pendapat, tentang pembangunan Muzium Baru Australia Barat.

Kerahsiaan maklumat

Kami akan melindungi maklumat peribadi anda, termasuk butir-butir hubungan dan kad kredit, daripada salah guna serta akses atau pendedahan tanpa kebenaran. Apa jua bahan promosi yang kami kirimkan, kami akan memastikan Muzium atau salah satu rakan kami dikenal pasti sebagai pengirimnya, dan anda boleh membatalkan langganannya kepadanya.

Bagaimana anda dapat membantu kami

Agar anda dapat menikmati pengalaman luar biasa di Muzium Australia Barat, kami memohon anda supaya:

- Menghormati kemudahan, kakitangan dan sukarelawan kami, serta kenyamanan pelanggan lain.
- Mengelola kanak-kanak yang datang bersama anda.
- Memberikan maklumat sebaik-baiknya apabila bekerjasama dengan para saintis, kurator dan pakar kami.

Maklum balas anda

Muzium Australia Barat ingin menegakkan setinggi-tinggi taraf perkhidmatan pelanggan dan pengalaman pengguna dalam apa jua yang kami lakukan, dan kami menghargai maklum balas anda. Jika anda dapati kami telah mengatasi jangkaan anda, atau kurang memuaskan anda dalam sesuatu urusan, sila berjumpa dengan kami – kami ingin mendengar pendapat anda. Kami juga mengalu-alukan maklum balas daripada golongan kanak-kanak dan remaja. Kakitangan kami sedia membantu proses ini, atau membantu seorang dewasa untuk menyampaikan maklum balas mereka.

Bagaimana cara memberikan maklum balas?

Datang langsung ke salah satu lokasi berikut:

- Muzium Australia Barat – Perth
Perth Cultural Centre, James Street, Perth
- Muzium Maritim Australia Barat
Victoria Quay, Fremantle
- Muzium Australia Barat – Shipwreck Galleries
Cliff Street, Fremantle
- Muzium Australia Barat – Albany
Residency Road, Albany
- Muzium Australia Barat – Geraldton
Museum Place, Batavia Coast Marina, Geraldton
- Muzium Australia Barat – Kalgoorlie-Boulder
17 Hannan Street, Kalgoorlie
- Muzium Australia Barat –
Pusat Koleksi dan Penyelidikan
49 Kew Street, Welshpool.

Melalui telefon

Sila hubungi +61 8 9212 3700 atau talian bebas tol 1800 023 333 (pemanggil dalam negeri WA sahaja).

Secara bertulis

Isikan dan kemukakan borang Komen dan Aduan Pelanggan dalam talian, atau kirimkan surat kepada: Western Australian Museum, Locked Bag 49, Welshpool WA 6986.

Maklumat **Akses untuk Semua** disediakan di halaman Contact Us (Hubungi Kami) di laman web kami, atau kunjungi Laman Maklumat Aduan Kerajaan Australia Barat yang mengandungi terjemahan penerangan tentang cara membuat aduan perkhidmatan kerajaan.