

## 客户服务章程

Chinese 

西澳大利亚州博物馆(the Western Australian Museum)启发人们去探索和分享各自特性的认同感, 各自的文化、环境和属地感, 并鼓励人们去体验我们这个世界的多样性和创造性并且为之作出自己的贡献。

我们渴望成为一个优秀并充满活力的博物馆, 一个为所有西澳洲人提供服务并为大家所珍视的博物馆, 一个全世界都羡慕并渴望造访的博物馆。

### 我们的客户

我们的客户包括我们的各个馆址及网站成千上万的访问者, 我们的科研、策展和公司客户以及与我馆联系各种事宜的人。

### 我们对您的承诺

我们承诺, 为我们的所有客户提供各个层面上的、可能的最佳服务和与我馆的各种联系途径。这意味着:

- 我们会为您提供在我馆的最佳的客户体验, 从而使您希望不断造访我馆。
- 我们会对我们的职责做到专业、投入、尽心尽力。
- 我们会对我们的服务进行管理和审核, 以满足您的需求、提供超出您的期望值的服务。
- 我们会在与您的交往中做到诚信、透明、负责。
- 我们会为您提供一个既安全又有吸引力的场所供您参观我们的收藏和展示; 创新、准确、详实的讲解和具吸引力的公众活动将为此提供有力的支持。
- 我们会不断努力改进我们与您之间的互动, 从而鼓励您支持我们通过拓展一个为西澳洲服务的崭新的博物馆为全体西澳人创造一个文化遗产的努力进程。

### 关于我们

西澳大利亚州博物馆致力于社会价值。这意味着:

#### 我们是负责任的

我们的存在是为了使西澳洲的所有人受益。我们认识到我们应该对所有西澳人负责并且我们是其收藏的守护者。

#### 我们是具有启发性的、包容的、可获得的

我们会鼓励人们来探索我们的世界, 并通过研修和终生学习拓展自己的知识; 我们会确保我们的各种设施、活动和资源对所有人开放。

#### 我们是有事业心的、优秀的

我们具有创造力、资源丰富、富有想象力和创新性, 并且具备企业家精神; 我们具备商业睿智, 我们渴望在所从事的所有工作中做到卓越。

#### 我们是具备可持续性的

我们渴望在社会、环境和经济等方面具备可持续性; 我们会与各方面的机构、人士合作以使公众利益和资金价值最大化。

#### 我们将原住民和托雷斯海峡岛民视为澳大利亚最初的居住者

我们承认原住民和托雷斯海峡岛民在其文化遗产方面的基本权利并协力合作促进人们相互之间的理解。

# Western Australian Museum

## Customer Service Charter – Mandarin



### 为残障人士服务

西澳大利亚州博物馆承诺确保残障人士及其家庭、看护人在使用博物馆的各种服务、信息和设施方面享有与其他人同等的机会、权利和责任。

通过“残障人士服务和容纳计划(Disability Access and Inclusion Plan)”，我们还承诺，在拓展一个为西澳州服务的崭新的博物馆问题上，残障人士及其家庭、看护人可以发表自己的见解并且可以就有关问题获得咨询服务。

### 关于隐私

我们会保护您的个人信息，包括联系方式和信用卡信息，不会被滥用或者在未经授权的情况下被获取或泄露。我们会确保我们寄发给您的宣传资料的发件人为我馆或我馆的合作伙伴，并会提供允许您取消订阅的功能。

### 您如何帮助我们

我们希望为您提供能让您惊喜的博物馆体验，所以：

- 请您爱护我们的各种设施，尊重我们的工作人员和志愿者，尊重其他客户。
- 请您看管好您的孩子。
- 在您与我们的科研人员、馆长和专家的工作中，请您尽可能为我们提供最佳信息。

### 您的反馈

西澳大利亚州博物馆力争在我们从事的所有工作中提供最高标准的客户服务和用户体验，所以，我们非常重视您的反馈意见。如果您认为我们的服务超出了您的期望值或者在处理某些事情上让您感觉不满意，请告诉我们。我们会非常愿意听取您的意见。我们还欢迎来自儿童和年轻人的反馈，而且我们的工作人员乐于为儿童和年轻人的反馈提供帮助，或者帮助成年人代表他们提供反馈意见。

### 如何提供反馈意见？

您可以到以下地点：

- Western Australian Museum – Perth  
Perth Cultural Centre, James Street, Perth  
西澳大利亚州博物馆—珀斯  
珀斯，詹姆士街，珀斯文化中心
- Western Australian Maritime Museum  
Victoria Quay, Fremantle  
西澳大利亚州海洋博物馆  
弗里曼托尔，维多利亚码头
- Western Australian Museum – Shipwreck Galleries  
Cliff Street, Fremantle  
西澳大利亚州博物馆—沉船展览馆  
弗里曼托尔，克里夫街
- Western Australian Museum – Albany  
Residency Road, Albany  
西澳大利亚州博物馆—阿尔巴尼  
阿尔巴尼，官邸路

# Western Australian Museum Customer Service Charter – Mandarin



- Western Australian Museum – Geraldton  
Museum Place, Batavia Coast Marina, Geraldton  
西澳大利亚州博物馆—杰拉尔顿  
杰拉尔顿，巴塔维亚海岸游艇停靠区，博物馆街
- Western Australian Museum – Kalgoorlie-Boulder  
17 Hannan Street, Kalgoorlie  
西澳大利亚州博物馆—卡尔古里-鲍尔德  
卡尔古里，汉南街17号
- Western Australian Museum – Collections and Research Centre  
49 Kew Street, Welshpool.  
西澳大利亚州博物馆—收藏品与研究中心  
威尔士普，克由街49号

## 致电

请拨打: +61 8 9212 3700

或 免费电话（仅适于西澳洲乡村地区呼叫者）1800 023 333

## 书信联系方式

您可以上网在线填写并提交“客户意见与投诉表”或致信:

Western Australian Museum, Locked Bag 49, Welshpool WA 6986

通用联系信息显示在我馆网站的“联系我们”页面；或者，您可以访问西澳大利亚州政府投诉信息网站(the Western Australian Government Complaints Information Site),该网站上有经翻译过的关于针对政府服务进行投诉的信息。