

# 養老金服務 客戶約章



為北愛爾蘭人民  
提供客戶至上的高質素養老金服務



## 歡迎閱讀我們的客戶約章

我們致力為達到或快將達到領取養老金年齡的人士,或丈夫或妻子已經身故的人士推展一項全新的養老金發放服務。

我們透過提供高質素、可靠和專業的服務改良養老金發放的模式,使其更加現代化,並致力協助你和你的代表。

本約章說明你可預期享用的服務的範圍和程度,並指出你作為我們的客戶,我們預期你所做到的事情。約章並說明若情況出錯,你應怎樣做。隨著服務的發展,我們會定期更新本約章,以反映我們客戶不斷改變的需要。



社會福利局  
行政長官  
Gerry Keenan

## 我們的服務

### 我們致力：

- 確保快將達到領取國家養老金年齡的士知道我們的服務和懂得怎樣使用我們的服務；
- 當你退休時，向你提供有關你的收入的意見，包括預測你有權領取的國家退休金福利，並協助你計劃退休的事宜；
- 為你提供有關領取喪親福利的意見；及
- 推廣所有退休人士應得到的福利和服務，及協助他們領取這些福利和服務。



## 有關申請領取福利的事宜

你申請領取福利時，我們會辦到以下事情：

- 為你可能有權享得的各項福利和和社會福利服務提供資料、意見和協助。
- 讓你你知道你會取得那些福利及何時能取得福利，或讓你你知道我們需要更多資料。
- 面對面或透過我們的電話申請服務於電話協助你填寫申請表格。
- 準時繳付正確的福利金金額。
- 告訴你若你的情況改變，你的福利會受到怎麼樣的影響。我們亦會告訴你你也許能夠取得的其他協助。

## 繳付福利金的方法

我們會把福利金及養老金直接存入你的銀行、建房互助協會或郵政局<sup>®</sup>戶口，若你沒有這些戶口，我們會告訴你有那些戶口你可開設。若你未能開設戶口，請聯絡我們。

## 索取進一步資料

我們亦備有一系列其他服務的單張和資料。

## 聯絡我們的方法

你可致電我們,我們辦事處的辦公時間為:

- 養老金發放:星期一至六上午八時至晚上八時;及
- 退休金及喪親福利:星期一至五上午九時至下午五時

你可致電以下電話聯絡我們;若你有言語或聽覺問題,你可透過文字電話接觸我們。

養老金發放申請專線(免費通話)	電話 0808 100 6165 文字電話 0800 100 1165
養老金發放查詢專線(本地電話收費)	電話 0845 601 8821 文字電話 0845 601 8841
退休金電話申請服務(免費通話)	電話 0808 100 2658 文字電話 0808 100 2198
退休金/喪親福利查詢專線	電話 028 9054 9393

若你想親身與我們會面,你可親臨任何一間地區社會福利辦事處或就業及福利辦事處,時間為星期一至五上午九時至下午四時三十分。我們的辦事處在大多數的銀行假期及公眾假期休息。

我們也能安排我們的養老金諮詢員到你家裏或一個適合的地點與你會面,時間通常為星期一至五上午九時至下午五時。

### 載於互聯網上的資料

你可瀏覽以下網址取得更多關於我們的資料,及全面的社會福利津貼及服務的資料: [www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)

你可瀏覽以下網址取得有關稅款扣還的資料:  
[www.inlandrevenue.gov.uk](http://www.inlandrevenue.gov.uk)



## 我們的服務準則

### 身分證明

舉凡你聯絡我們，與你接洽的職員均會告訴你他們的姓名。每當你與我們的職員會面，你均會看見他們戴有名牌。每當我們的職員探訪你，他們都會提供有照片的身分證件。

### 當你致電給我們

我們致力在20秒內回答致電與我們的申請和查詢專線的電話。若我們未能即時處理你的查詢，我們會安排在一個雙方同意的時間回覆你的電話。

### 當你親臨我們的辦事處

當你來到我們的辦事處，我們會詢問你我們能怎樣協助你。若你沒有預約，我們會盡量在15分鐘內接見你。若你有預約，我們致力在你的預約時間10分鐘內接見你。若你須等候更長時間，我們會通知你。

### 其他安排

若你未能來到我們的辦事處，在某些情況下，我們會安排一個彼此方便的時間和地點會見你。

## 當你去信給我們

當你以信函、傳真或電郵聯絡我們,我們會在兩個工作天內回應來函收悉,並在收到信息10個工作天內回覆你。

若我們未能在10個工作天內完全處理你的信件、傳真或電郵,我們會告訴你原因,並通知你:

- 有沒有一些事情你需要做;及
- 我們需要多少時間才能給你完滿的答覆。

## 若你的母語不是英語

若你來訪我們時需要傳譯員,我們能安排於電話上作傳譯(若你想我們這樣做),我們通常能即時做到。若未能做到,又或情況對你較適合的話,我們能安排面對面的傳譯服務,我們會盡快安排會面時間。

## 責任

我們會為你辦到的事情

我們會做到以下各點：

- 每次與你聯絡，我們都會尊重你，有禮及盡力幫助你。
- 公平對待你，並遵守現行法律，不論你的宗教信仰、性別、政治取向、種族、年齡、婚姻狀況或性取向，亦不論你是否傷殘人士或有沒有供養的直系親屬；
- 有全面培訓、能迅速及有效率地處理職務的職員；
- 把你給予我們的資料保密，只在有需要時才會把你的資料提供他方；
- 我們的辦事處均是現代化開放式的設計，環境舒適宜人，讓你在面對面的會面中有良好的感受；
- 盡快歸還你的私人文件。

我們對你的要求

同樣地，我們也會要求你：

- 對我們的職員有禮及體諒他們；
- 對其他客戶有禮及體諒他們；
- 當我們要求你提供相關的資料時，請依著做，包括有關我們服務或改善建議的資料；

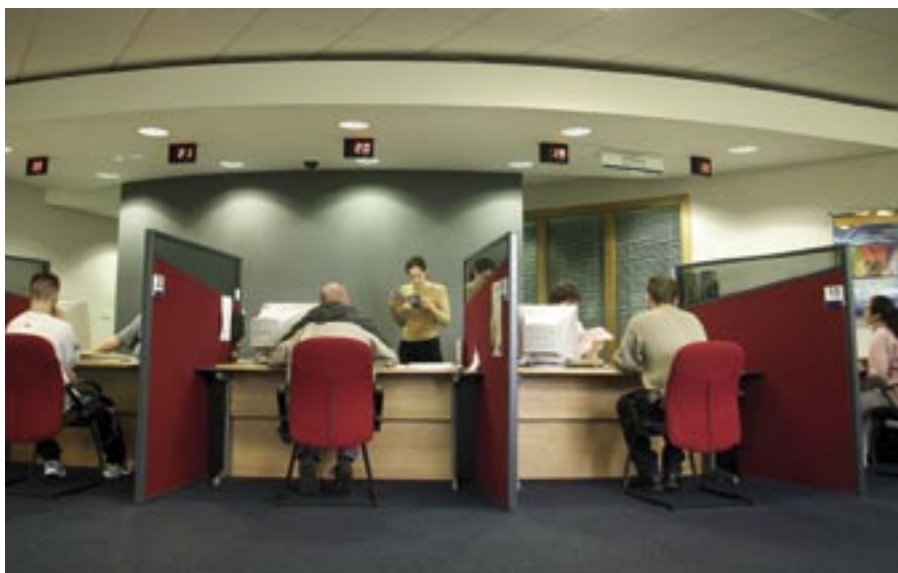
- 即時告知我們你情況的轉變,及你所負責的人士情況的轉變;及
- 當你聯絡我們時,請準備你的國家保險號碼。

**我們不會容忍對我們職員或物業的暴力或侮辱的行為**

## 決定

若你認為我們對你的申請所作出的決定錯誤:

- 你可要求我們再次審閱該決定;及
- 你也許能夠向獨立的審裁處上訴。給你陳述我們所作決定的信件會說明你能否上訴。



若你希望我們再次審閱所作出的決定,你須聯絡處理你申請的辦事處。你必須在給你說明該決定的函件發出一個月內聯絡我們。你可從單張GL24「若你認為我們的決定錯誤」得到更多資料,你可從任何一間就業及福利服務辦事處或社會福利辦事處索取該單張,或瀏覽我們的網址[www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)「單張」一節。

### 投訴

若你對某些錯處有投訴,請通知我們,我們希望能糾正錯誤。我們也希望能得悉我們做得好的地方,我們會藉著這些資料,和我們日常從客戶所得的意見來不斷改進我們的服務。

我們的投訴程序非常簡便,你可選擇適合自己的方式作出投訴,包括:

- 電話或傳真;
- 親臨我們的辦事處;
- 去信給我們;或
- 電郵。

若你作出了投訴,我們:

- 會在兩個工作天內通知你我們經已收悉你的投訴;
- 致力在10個工作天內回覆;及
- 盡量從你的投訴中學習,以改善我們的服務。

你可從我們名為「提出意見或作出投訴」的單張得到更多如何作出投訴的資料。你可向我們任何一間辦事處索取該單張,或可瀏覽我們的網址[www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)「單張」一節。



## 我們的目標及表現

我們對每年所處理的申請及所繳付的福利定下了目標,你可在我們的年報中知悉我們每年能否達到目標,你亦可聯絡我們查詢這些資料。我們亦會展示有關我們表現的資料。

## 有關本約章更多的資料

我們在2004年10月出版本約章,並會定期把約章檢討。你可索取凸字版、錄音版或其他語言版本。你可在我們任何一所辦事處索取這些版本。

