



**NDIS Quality
and Safeguards
Commission**

尊敬的全国残疾保险计划（NDIS）参与者、护理者、家庭成员或代表：

这封信的目的是要告诉您有关NDIS质量和保障委员会（NDIS委员会）如何为您提供帮助的信息。

什么是 NDIS 委员会？

成立NDIS委员会是为了提高NDIS服务商提供的NDIS支持和服务的质量和安全性。NDIS委员会为服务商制定规则，以确保服务安全及符合质量标准。

残疾人有权得到安全保障，并有权从自己在NDIS下选择的服务商和员工那里获得优质服务。

我们会为您做什么

对于接受NDIS资助服务的残疾人，NDIS委员会：

- 通过倾听您对服务商的投诉，以及着手解决问题来向您提供帮助
- 要求服务商维护您免受伤害的权利
- 通过 NDIS 行为准则和 NDIS 实践标准，告诉工作人员和服务商需要做什么，以确保他们为您提供优质的服务
- 要求注册的 NDIS 服务商报告严重事件，包括虐待和失职（包括提出的指控）
- 提供信息和建议，以改善未来的服务

投诉并没什么不妥

如果您不满意，您有权说出对NDIS支持和服务的担忧。说出来有助于改善对您和其他人的支持和服务。

我们鼓励您先与您的服务商联系，以了解他们是否可以解决您的问题。您可以请您信任的人，或独立支持者来帮助您。您可以在“残疾人支持者信息”（[Disability Advocacy Finder](#)）上找到独立支持者的名单。

如果您认为服务商对投诉处理不当，或者您不想自己与服务商交谈，那么您可以与我们联系。

您可以致电给我们，或通过我们的在线投诉联系表（[complaints contact form](#)）与我们联系进行投诉。当您向我们投诉时，您可以让我们知道您想如何收取信息（比如，电话、电子邮件、易于阅读的小册子、Auslan或其他语言或协助沟通

T 1800 035 544
E contactcentre@ndiscommission.gov.au

PO Box 210
Penrith NSW 2750
www.ndiscommission.gov.au

的形式)。

获取更多信息

您可以在NDIS参与者网页 ([NDIS participants webpage](#))，通过“参与者欢迎资料” ([Participant Welcome Pack](#))，或致电**1800 035 544**与我们联系 (座机免费)，获取有关NDIS委员会的更多信息，包括这对您意味着什么的信息。

我期待着与您、您的家人、护理者和支持者一起努力，以改善您获得的，作为NDIS一部分的支持和服务。

我们将与您，以及服务商和员工一起，为您和其他获得NDIS资助服务的人解决问题，并提高NDIS支持服务的质量和安全性。

此致

敬礼

Graeme Head AO

NDIS 质量和保障委员会主席

2020年12月1日

参考号: D20/25124



www.facebook.com/NDISCommission



www.linkedin.com/company/ndiscommission

T 1800 035 544

E contactcentre@ndiscommission.gov.au

PO Box 210

Penrith NSW 2750

www.ndiscommission.gov.au