

客户权益倡导团队的职责

如需了解更多信息，
请联系我们：

 1300 360 044

 www.pt.qld.gov.au

客户权益倡导团队 (Customer Advocate) 是昆士兰州公共受托人 (Queensland Public Trustee, QPT) 设立的一个专门团队，旨在为需要额外支持的客户提供更多帮助。

该团队与客户及其家人、朋友、服务提供商，以及其他相关方紧密合作，以确保客户能够获得全方位的支持并充分知情。

客户权益倡导团队的四项主要职责：



权益倡导

帮助客户了解QPT的办事流程，并确保客户能够参与到所有与其切身利益相关的决策中。



协调沟通

在情况复杂或涉及多方当事人的时候组织会议，以促进各方更顺畅地进行沟通。



紧急响应

加速紧急事项的处理，例如协助急需住宿安置或资金支持的客户。



审查评估

调查客户遇到的问题或普遍存在的问题模式，提出能够惠及所有QPT客户的改进建议。

客户权益倡导团队如何提供帮助：

客户权益倡导团队不会取代您的QPT信托专员 (Trust Officer)，但会在需要时提供额外的支持。

他们可以在以下情况下提供帮助：

- 当您觉得难以理解QPT的办事流程
- 当您面临复杂问题并需要更多协助
- 遇到不同于QPT标准办事流程的特殊情况

客户权益倡导团队还会与权益倡导团体、服务提供商以及您的支持网络中的其他相关方合作，以改善您的福祉。

您是否需要客户权益倡导团队的帮助？

如果您是我们的客户，或正在协助某位由QPT托管财务事务的客户，只要您需要帮助，可以与客户权益倡导团队取得联系。

如需了解更多信息，请联系我们：

customer.advocate@pt.qld.gov.au



协助蒂姆

当蒂姆^{*}在需要出售房产并搬进辅助生活设施时，面临了一段充满挑战的过渡期。虽然他明白这种改变的必要性，但他的决策能力却存在波动，并且有时，他会搞不清楚QPT在管理其财务事务时扮演的角色。

蒂姆的信托专员意识到蒂姆需要额外的支持，因此他们联系了客户权益倡导团队寻求协助。通过与信托专员以及他的支持网络共同协作，客户权益倡导团队帮助引导蒂姆顺利完成了这个过程，安排了相关会议以共享信息，也让蒂姆有机会提出疑问。团队深知，必须确保蒂姆理解每一项决定及其背后的原因。

通过这种量身定制的支持方式，蒂姆得以更加自信地应对这段过渡期。他成功完成了搬迁，顺利入住辅助生活设施，并获得了期望的照料，过上了稳定的生活。

^{*}出于隐私考虑，此处为化名。