

# 《我的服務 (My Service) 協議》 — 2024年1月1日生效

以下是出現在《我的服務 (My Service) 協議》中所使用的單詞的含義：

**您：**客戶、您的支援協調員或您的授權代表

**諾斯科特 (Northcott) ， 我們：**諾斯科特協會和任何其他相關實體。

**計劃：**您的資助計劃。例如，NDIS（國家殘障保險計劃）計劃，終身護理和支援計劃。

**協議：**《我的服務 (My Service) 協議》（簡稱MSA）。

**服務：**我們諾斯科特提供給您的服務，您從我們這裡獲得的服務。

**NDIS定價：**在本文件中指的是NDIS的定價安排、限制性定價及其相關現行文件。

**條款與細則：**此條款與細則文件及您將從我們獲得的相關《服務披露聲明》。

**SIL：**支援獨居生活

## 1. 您對我們的期望

- a. 我們可能需要不時地更改**條款與細則**，以確保您能獲享最佳的體驗
- b. 我們會向您發出更改通知，如更改生效日期等。對於某些更改，可能需要制定新的《我的服務 (My Service) 協議》
- c. 我們會與您合作，以便提供最適合您需求的服務
- d. 我們所做的一切都遵照《殘疾人士服務標準》
- e. 我們會與您就如何提供服務進行溝通
- f. 我們會一直以有禮貌的態度和尊重的方式對待您
- g. 我們會清楚地記錄曾為您提供過的服務

- h. 我們會與您一起對服務進行評估
- i. 我們會提供服務，以實現要求我們與您共同努力的這一目標
- j. 我們可能會在活動中拍攝照片、音訊和視訊，並且會在使用這些內容前徵求您的同意
- k. 如果您選擇參與研究專案，我們會先徵求您的同意
- l. 我們遵循《NDIS定價安排及限制性定價》中的條款與細則。

## 2. 我們對您的期望

- a. 與我們合作，以確保我們提供的服務滿足您的需求
- b. 您目前必須擁有《我的服務 (My Service) 協議》才能獲得服務
- c. 您對待我們的員工要禮貌並表示尊重
- d. 您可以讓我們知道您對所提供的服務的任何擔憂或問題
- e. 如發生緊急醫療情況並需要我們呼叫救護車，您須支付其費用
- f. 若您不能參加預定的服務，或者希望取消該服務，則需根據《服務披露聲明》中的規定向我們發出通知，否則可能會向您收取該服務費用
- g. 在 7 天內支付所有已預約的服務、交通、其他費用，以及任何額外支援時間的費用，例如，如果您早於預定的服務時間到達或晚於預定的服務時間離開
- h. 如果您已參加任何支援計劃，請讓我們知道您的計劃的任何變化，包括您的NDIS計劃或終身護理和支援計劃 (Lifetime Care and Support Plan) 是否被延長或審查，以及您的目標。您可用的資助預算或您的NDIS計劃的管理方式的任何變化
- i. 讓我們知道您其他計劃的任何變化，例如，藥物計劃或行為支援計劃 (Behaviour Support Plan)
- j. 如果我們需要駕駛您的車輛來提供支援，該車輛必須完全註冊並已購買綜合汽車保險。如在駕駛您的車輛時造成的任何損壞，諾斯科特一概不會負責。您應通知您的保險公司，讓其知道會有一名諾斯科特的員工將駕駛這車輛
- k. 如果您需使用諾斯科特的網際網路，您需同意不會使用網際網路做任何非法的事情。諾斯科特能夠確認是否有任何活動違反了我們的資訊通訊技術政策，我們鼓勵所有服務使用者需確保持守以下規定：《諾斯科特網際網路政策》 (Northcott Internet policy) 和《網際網路簡易政策 (簡易英文版)》 (Internet Policy Easy English)
- l. 您需明白，您需要向諾斯科特分享您的NDIS計劃中必要的原素，以便諾斯科特能夠提供其服務，並向諾斯科特報告NDIS計劃中目標的進展

- m. 首次參與預約服務：您同意在本協議發出或任何商定更改之日後，參與首次預約服務，即表示您接受本協議的條款。當中包括對《我的服務 (My Service) 協議》中列出的服務進行更改 — 費用和收費

### 3. 您的安全

- a. 您會被要求參與風險評估，以助我們創造一個安全的環境。當中包括您的客戶風險概況
- b. 如果我們認為所提供的服務不安全，我們會與您討論如何安全地提供該項服務
- c. 您不能吸毒、喝酒或吸煙，否則會危及我們員工或其他人健康。

### 4. 費用

- a. 政府資助計劃不需支付任何費用
- b. 當您支付諾斯科特所提供的服務時：
  - i. 我們使用國家殘疾保險機構(NDIA)制定的價格，這些價格在《我的服務 (My Service) 協議》中的「費用和收費」有詳細說明
  - ii. 您同意支付由諾斯科特提供的服務費用。諾斯科特將收取適用於當前NDIS定價中列出的服務的全部費率
  - iii. 如果NDIA更改了NDIS定價，我們的價格和您的《我的服務 (My Service) 協議》中的「費用和收費」亦將發生變化。
  - iv. 當價格更改時，我們會通知您
  - v. 您可能要支付與支援有直接關係的非面對面時間
  - vi. 您可能需要支付支援人員往返服務地點的行車時間費用，以及包括距離報銷和通行費在內的行車費用
  - vii. 在參加活動時，您需要支付任何額外費用。例如，食物和飲料、活動門票、入場費或活動費用。

- c. NDIA需要在本協議中包含以下宣告：

「根據《國家殘疾保險計劃法》(2013年) (以下簡稱《NDIS法》) 第33(2)條條款，在第37條下現行有效的參與者NDIS計劃，本服務協議下的服務供應是指提供服務聲明中指定的一項或多項合理且必要的服務。」

這意味著：「我們將為您提供NDIS計劃中列出的一項或多項服務。」

- d. 如果您的已獲批NDIS計劃中的時間結束或過期，您的客戶合作伙伴將與您聯絡，以便討論其他資助選項，並在需要時與其他人討論，以確保您的服務不受影響。

## 5. 支付方式

- a. 當您支付諾斯科特所提供的服務時：
- i. 我們僅在服務結束後才提出索取費用或收費
  - ii. 對於所有顧客
    - 我們會為您提供報價、採購訂單或稅務發票。該文件會列明支付方式和繳款到期日
    - 對於以自動扣款方式來付款的客戶，我們會根據您的同意和協議表格通知您任何的費用更改
    - 對於住房和支援獨居生活的客戶：請參閱「合租或個人住房服務說明表」，以了解更多有關費用和收費的資訊。
  - iii. 對於NDIS顧客：
    - 如果您選擇NDIA來管理計劃，我們將直接向NDIA索取費用
    - 如果您是自行管理您的計劃，我們將直接開發票給您。稅務發票上列明付款方式和繳款到期日
    - 如果您選擇由您的計劃管理人來管理計劃，我們將向其傳送發票。您需要提供有關他們的詳細資料
    - 如果您更改計劃管理人，您必須提前30天通知我們。您可以通過傳送電子郵件至 [northcott@northcott.com.au](mailto:northcott@northcott.com.au) 或致電1800 460 728通知我們有關更改
    - 我們每個月都會給您發一封郵件，列出您已獲得的服務。您的結算單將被發送到指定的電子郵箱。如果您對帳單有任何疑問，可以通過電子郵件 [northcott@northcott.com.au](mailto:northcott@northcott.com.au) 或致電1800 460 728與我們聯絡。
- b. 如果您要購買支援計劃：
- i. 您需同意支付您所註冊的全部金額
  - ii. 如要永久退出支援計劃，您需要提前 2 周作出有關退出服務的通知
  - iii. 如果您在沒有通知的情況下停止參加服務，我們會從您離開之日起索賠最多四周的費用。以上符合計劃外退出條件條款
  - iv. 服務協調員會每12週與您聯絡並詢問意願，以檢查支援服務，並確保您所接受的支援服務達到目標。
- c. 如果您沒有於 7 天內付款，我們可能會暫停或停止服務
- d. 如果您在《諾斯科特服務協議》終止日期之前收到新的NDIS計劃，並且決定不再繼續使用諾斯科特的服務，我們仍然會根據您的新計劃中任何已提供的服務向您索取費用

- e. 如果您在《諾斯科特服務協議》終止日期之前收到新的NDIS計劃，我們將會根據新計劃中任何已提供的服務向您索取費用。並將其納入新《諾斯科特服務協議》中
- f. 本協議中的任何內容都不會改變或阻止您享用根據《競爭與消費者法》(2010)的合法權利。

## 6. 更改協議須知

- a. 如果您想更改協議，必須至少提前兩週作出通知
- b. 我們將提供協議中任何主要變更的記錄，並給您一份副本
- c. 如果您定期要求更改或不參加服務，雙方可以要求審查本協議。

## 7. 協議續訂

- a. 為確保您的服務能不間斷地持續提供，本協議會在期滿時自動續約，直至任何一方根據本協議的第8條終止本協議
- b. 當您的NDIS計劃逾期時，您現有的支援服務（即當前的服務時間表和支援服務頻率）將會繼續提供，並且在您的NDIS計劃續訂時，我們將在4周內以新的時間表確認您正在進行的服務需求
- c. 在四週期間內，所提供的支援服務將根據您的新NDIS計劃或原計劃（如果計劃日期和資金被延長時）進行索取費用
- d. 如果您沒有可用的資金，服務將會停止
- e. 此外，您亦同意，如出席協議期滿後的首次預定服務，即表示接受續訂本協議。但是，諾斯科特同意您可以根據第6條規定的條款隨時修改本協議項下提供的服務，以反映您的NDIS計劃的任何變更。

## 8. 終止本協議

- a. 雙方都可以終止本協議，但必須至少提前四周通知。請參閱您所使用服務的《服務披露聲明》，以了解有關此規則的任何變更
- b. 任何終止本協議的請求都必須以書面形式提出。請聯絡您的客戶合作伙伴、支援協調員或我們的客戶服務團隊
- c. 如出現嚴重違約，本協議可以在沒有通知期的情況下終止。當您接受我們的服務時，您或任何探訪您的人都有可能造成嚴重違約
- d. 嚴重違約行為可包括但不限於：
  - i. 在沒有最新或現有的行為支援計劃或客戶風險概況的情況下，虐待、攻擊員工或其他客戶

- ii. 進入服務中心的訪客對員工或其他顧客進行辱罵或攻擊
  - iii. 故意破壞或濫用我們的財產
  - iv. 販賣或供應非法毒品
  - v. 擅自將我們的房屋用於非法用途
  - vi. 故意採取或合理地意圖損害我們的聲譽，或進行可能導致對我們有害或不利的宣傳行動
  - vii. 持續地違反本協議的條款與細則。
- e. 本協議也可在以下情況下立即終止：
- i. 如果您在本協議結束日期前耗盡所有資金
  - ii. 如果您不再得到資助
  - iii. 如果您已獲取有關服務，卻沒有支付的情況下，
  - iv. 如果您曾同意支付該費用，但久久不肯支付。
- f. 如果協議因任何原因而終止，您仍需要為已獲得的服務支付費用
- g. 您可能資格申請《諾斯科特計劃間斷協議》（Northcott Plan Gap Agreement），並直到實行新的計劃和協議前涵蓋您的服務。

## 9. 有關提出讚揚、建議投訴的方式

- a. 歡迎您對我們的服務提出讚揚、建議或投訴。我們會傾聽您的讚揚和建議，並在合理的時間內公平地回應投訴
- b. 如欲了解有關提出讚揚、建議和投訴的資訊，請瀏覽我們的網站 [northcott.com.au/feedback/](http://northcott.com.au/feedback/) 或致電1800 460 728與我們聯絡
- c. 如果您不滿意投訴的結果，或者沒有在合理的時間範圍內收到回覆，則可以通過以下方式聯絡NDIS質量和保障委員會：
  - i. 致電1800 035 544（固定電話免費）或TTY 133 677。我們可以安排口譯員協助您
  - ii. 欲諮詢全國中轉服務（National Relay Service），可致電1800 035 544
  - iii. 填寫投訴聯絡表格。
- d. 如果您是 NDIS 的顧客，亦可以致電 1800 800 110 與 NDIA 聯絡。如果透過持續支援計劃獲得資助，您可以致電 1800 020 103 與聯邦政府衛生部聯絡。

## 10. 您的個人資料處理方式

- a. 根據我們的隱私政策收集、使用、披露和保護您的個人資料（包括敏感資料），該政策可在 <https://northcott.com.au/services/policy/privacy-policy/> 查閱。您亦可以傳送電子郵件到 [privacy@northcott.com.au](mailto:privacy@northcott.com.au) 或致電 1800 460 728，要求我們傳送副本
- b. 我們亦可能為以下目的收集個人資料並去識別化：
  - i. 研究與評估
  - ii. 以去識別化和收集的方式分享給我們的資助商
  - iii. 對外公佈統計資訊和評估結果。例如，諾斯科特的年度報告和對外演講。
- c. 如果您需要我們與其他人講解有關從諾斯科特或其他服務機構所獲得的支援服務，則需要在資訊交換授權表上註明他們的資料
- d. 您的個人資料可能會與其他參與實現目標的相關服務機構共享。當中可能包括醫療保健從業人員、學校、保險公司、法律代表和員工
- e. 您可以選擇提供的資訊
- f. 如果不提供個人資料，我們可能無法為您提供服務
- g. 作為NDIS供應商註冊和業務的一部分，經批准的NDIA質量審核員將審核我們客戶檔案的質量和合規性。您可致電 1800 460 728 選擇不接受審核
- h. 當向我們提供個人資料時，這意味著您同意我們輸入您的個人資料並存儲在我們的系統中
- i. 您可以要求查閱您的個人資料，並要求我們更正錯誤
- j. 您可以隨時要求檢視您的諾斯科特客戶檔案
- k. 在特殊情況下，我們可能基於合法目的拒絕查閱您的個人資料。在這種情況下，我們將向您提供拒絕查閱的原因和可行的補救措施。

## 11. 保障您隱私的方式

- a. 根據我們的隱私政策收集、使用、披露和保護您的個人資料（包括敏感資料），該政策可在 <https://northcott.com.au/services/policy/privacy-policy/> 查閱。
- b. 您亦可以傳送電子郵件到 [privacy@northcott.com.au](mailto:privacy@northcott.com.au) 或致電 1800 460 728，要求我們傳送副本
- c. 我們遵守《澳洲隱私原則》、《隱私法（1988）》、健康記錄、《資訊隱私法（2002）》（新南威爾斯州）、《健康記錄（隱私和訪問）法（1997）》（澳洲首都領地）和《NDIS法（2013）》。

- d. 在未經您的同意下，我們不會使用或與任何人分享您的個人資料，除非我們擔心您的安全，或受法律所要求或授權。例如，強制舉報兒童保護問題。

版本7.1