

# 《我的服务协议》——自 2024 年 1 月 1 日起生效

以下是我们在《我的服务协议》（My Service Agreement）中使用的一些词汇的含义：

**您：** 客户、您的援助协调员或您的授权代表

**Northcott、我们：** Northcott Society 和任何其他相关实体。

**计划：** 您由政府资助的计划。例如，国家残障保险计划（NDIS 计划），终身护理和支持计划（Lifetime Care and Support Plan）。

**《协议》：** 《我的服务协议》（简称 MSA）。

**服务：** 我们向您提供的，即您从我们这里获得的 Northcott 服务。

**NDIS 定价：** 在本文中是指《NDIS 定价安排和价格限制》（NDIS Pricing Arrangements and Price Limits）及其相关的现行文件。

**条款和条件：** 本条款和条件文件，以及与您将从我们这里获得的服务相关的《服务披露声明》（Service Disclosure Statements）。

**SIL：** 获得他人支持来独立生活（Supported Independent Living）

## 1. 我们应该做到的

- a. 我们可能需要不时变更我们的**条款和条件**，以确保您在获得我们的服务时有最好的体验。
- b. 我们将向您发出变更通知，包括变更生效日期。对于某些变更，可能需要制定一份新的《我的服务协议》
- c. 我们将与您合作，提供最适合您需求的服务
- d. 我们将在一切工作中遵循残障服务标准

- e. 我们将与您沟通关于如何向您提供服务的决定
- f. 我们将始终以礼貌和尊重的态度对待您
- g. 我们将对为您提供服务进行明确的记录
- h. 我们将与您一起对您的服务进行审核
- i. 我们将提供服务, 以实现您要求我们与您一起努力实现的目标。
- j. 我们可能会在活动中拍照、录音和录像; 如果需要使用这些媒体, 我们会先征得您的同意。
- k. 如果您选择参加研究项目, 我们会征得您的同意
- l. 我们遵循《NDIS 定价安排和价格限制》的条款和条件。

## 2. 我们希望您能做到的

- a. 与我们合作, 确保我们提供的服务能满足您的需求
- b. 您必须有一份有效的《我的服务协议》才能接受服务
- c. 您以礼貌和尊重的态度对待我们的员工
- d. 告诉我们您对所提供的服务的任何疑虑或问题
- e. 如果出现医疗紧急情况, 需要我们叫救护车, 您将承担费用
- f. 如果您不能在预约的时间接受服务, 或希望退出服务, 您需要按照本协议以及您的《服务披露声明》提前通知我们, 否则您可能会被收取费用
- g. 请在 7 天内支付所有约定服务、交通、其他费用以及任何为您提供支援而产生的额外费用, 例如, 如果您比预定服务时间提前到达, 或晚于预定服务时间离开而产生的费用
- h. 如果您自己的计划产生任何变动, 请告知我们, 这包括当您的 NDIS 计划或终身护理和支持计划已续期或在接受审核, 或是计划目标发生变化, 或是可以获得拨款资助, 或是您的 NDIS 计划的管理方式发生变动
- i. 如果您的其他计划发生了变化, 也请告知我们, 比如药物计划 (Medication Plan) 或行为支持计划 (Behaviour Support Plan)
- j. 如果我们需要驾驶您的车辆来为您提供援助, 该车辆必须上完牌照并保有全险。Northcott 将不对使用您的车辆时造成的任何损害负责。您应该告诉您的保险公司, Northcott 的员工将会驾驶您的车辆

- k. 如果您使用 Northcott 的网络上网，您同意不在网上进行任何非法的活动。Northcott 可以核实您的活动是否违反了我们的信息和通信技术政策，我们鼓励所有用户确保自己遵守以下政策：《Northcott 互联网政策》（Northcott Internet policy）和《互联网政策简易英语版》（Internet Policy Easy English）
- l. 您了解，您需要与 Northcott 分享您 NDIS 计划中的必要内容，以便 Northcott 能够提供相关服务，并向 NDIS 报告您在实现 NDIS 计划中的设定目标方面的进展
- m. 参加第一次预约服务——您同意，在本《协议》发布或对其进行任何达成共识的更改之后参加第一次预约服务，即表示您接受本《协议》的条款。这包括您的《我的服务协议——费用和收费》中发生的变化。

### 3. 有关您的安全

- a. 您将需要参与风险评估，以协助我们创造一个安全的环境。这包括为您建立客户风险档案（Customer Risk Profile）
- b. 如果我们认为提供某项服务可能不安全，我们将与您讨论如何安全地提供该项服务
- c. 您不能以会对我们的员工构成威胁的方式使用毒品、酒精，或吸烟。

### 4. 服务费用

- a. 政府资助的项目对您是免费的
- b. 当您向 Northcott 支付服务费用时：
  - i. 我们使用国家残障保险局（NDIA）制定的价格，这些价格在我的《我的服务协议——费用和收费》中有详细说明
  - ii. 您同意就 Northcott 提供的服务而支付费用。Northcott 将按照现行 NDIS 定价中所列出的适用于各项服务的全价收取费用。
  - iii. 如果 NDIA 改变 NDIS 的定价，我们的价格和您的《我的服务协议——费用和收费》也会随之改变。
  - iv. 当价格发生变化时，我们会通知您
  - v. 如果我们的服务无需与您见面，但仍与为您提供援助直接相关，我们可能也会向您收取费用。
  - vi. 您可能需要支付援助人员往返服务地点的出行时间费用和车旅费，包括长距离津贴和通行费

- vii. 您需要支付参加活动时产生的任何额外费用。例如，食品和饮料、活动门票、入场费或活动费用。
- c. NDIA 要求我们将以下声明纳入本协议：  
“按本服务协议来提供服务是指根据服务声明来提供一项或多项合理且必要的服务，而此服务声明根据《2013年国家残疾保险计划法》（NDIS 法）第 33（2）款，包含在根据《NDIS 法》第 37 条制定的当前有效的参加者 NDIS 计划中。”  
这意味着：“我们将提供您的 NDIS 计划中列出的一项或多项服务。”
- d. 如果您获批的 NDIS 计划中的小时数已用完或过期，您的客户合作伙伴将与您联系，讨论其他资助方案，且在必要的情况下与其他人沟通，以确保您的服务不受影响。

## 5. 如何付款

- a. 当您向 Northcott 支付服务费用时：
- i. 我们只在提供服务之后才要求付款或收费
- ii. 所有客户
- 我们将向您提供一份报价、购买订单或税务发票。付款方式和时间将在该文件中列出。
  - 对于通过直接借记方式支付的客户，根据您的同意书和协议书的规定，我们将在您的费用产生任何变化时通知您。
  - 对于住房和获得他人支持来独立生活的客户：请参考《共享住房和独立住房服务说明和价目表》（Shared and Individual Housing Service Description Schedule），以了解更多关于收费的信息。
- iii. NDIS 客户：
- 如果您选择由 NDIA 来管理您的计划，我们会直接向他们收取费用。

## PACE 客户

- 通过认可 Northcott 作为您 NDIS 首选的服务提供机构，我们可以就所提供的服务直接向 NDIS 申请支付，不会有任何延误。如果您未将 Northcott 作为您首选的服务提供机构，NDIS 将通过短信向您发送链接，要求您对 Northcott 就其所提供服务的每项支付申请进行正式的同意授权。
- 您务必通过 NDIS 参与者门户网站确认您的资金来时刻掌握您的资金情况。
- 您有责任确保有足够的资金来支付服务协议中同意支付的服务费用。
- 如果 NDIS 资金不足以支付所提供服务的费用，我们将直接联系您进行付款。

## 自行管理或计划经理

- 如果您自行管理您的计划, 我们将直接向您开具发票。缴费方式和时限将列在税务发票上
  - 如果您选择由您的计划经理来管理您的计划, 我们会把发票发给您的计划经理。您需要向我们提供他们的详细资料
  - 如果您更换计划经理, 则需要提前30天通知我们。您可以通过发送电子邮件至 northcott@northcott.com.au 或致电 1800 460 728来告知我们这一变化
  - 我们每月都会通过电子邮件向您发送一份对账单, 列出您已获得的服务。您的对账单将发送到指定的电子邮箱。如果您对该对账单有任何疑问, 可以发送电子邮件至 northcott@northcott.com.au或拨打 1800 460 728 与我们联系。
- b. 如果您购买的是支持计划 (Program of Support) :
- i. 您同意支付您所签署计划的全部金额
  - ii. 如需永久退出支持计划, 您需要提前 2 周通知我们
  - iii. 如果您在没有通知的情况下就停止参加服务, 我们可以从您退出的日期起继续收取最多四周的费用。这符合我们为意外退出设立的条件
  - iv. 您的服务协调员将每 12 周与您联系一次以审查您的服务, 确保您的服务有助于实现您的目标结果。
- c. 如果您未在 7 日内付款, 我们可能会暂时或永久停止为您提供服务
- d. 如果您在 Northcott 服务协议结束日期前收到新的 NDIS 计划, 并且您决定不再继续使用 Northcott 的服务, 我们将根据您的新计划收取向您提供任何服务的费用
- e. 如果您在 Northcott 服务协议结束日期前收到新的 NDIS计划, 我们将根据您的新计划收取向您提供任何服务的费用, 并将其纳入您新的 Northcott 服务协议中
- f. 本协议中的任何内容都不会改变或排除您根据《2010年竞争和消费者法》而享有的法律权利。

## 6. 如果您需要改变与我们的协议

- a. 如果您希望改变您的协议, 我们要求您至少提前 2 周通知我们
- b. 我们将提供一份关于您协议的任何重大变化的记录, 并给您一份副本
- c. 如果您经常要求更改或不接受您的服务, 您或我们可以要求审查本协议。

## 7. 协议的延续

- a. 为确保您的服务不中断，本协议将在到期时自动更新，除非任何一方已根据本协议第 8 条终止本协议
- b. 当您的 NDIS 计划到期时，您现有的支持（即当前的日程安排和服务频次）仍会继续。当您更新自己的 NDIS 计划后，我们将于 4 周内新的计划中确认您后续的服务需求
- c. 在此 4 周期间提供的服务将通过您新的 NDIS 计划或原计划（如果计划日期和资金得以延续）来收费。
- d. 如果您缺乏资金，服务将中止。
- e. 您还同意，在上一个服务期结束后若再参与新的预约服务，即表示接受延续本《协议》。但是 Northcott 同意，根据第 6 条中的条款，您可以随时修改本协议提供的服务，以反映您的 NDIS 计划的任何变化。

## 8. 终止本协议

- a. 我们中的任何一方都可以在至少提前四周通知的情况下终止本协议。请参考您所获得服务的《服务披露声明》，以了解本规则的任何变化。
- b. 任何终止本协议的要求必须以书面形式提出。请联系您的客户合作伙伴、援助协调员或我们的客户服务团队
- c. 本协议可因严重违约而终止，无需通知期。在您接受我们的服务时，您或任何探访您的人都可能犯下严重违约行为
- d. 严重违约行为可能包括但不限于以下情况：
  - i. 在没有更新的或当前的行为支持计划或客户风险档案的情况下，辱骂或攻击工作人员或其他客户。
  - ii. 客户的访客对工作人员或其他顾客进行辱骂或攻击
  - iii. 故意损坏或滥用我们的财产
  - iv. 贩运或供应非法药物
  - v. 将我们的场所用于非法目的
  - vi. 采取行动，意在或合理预期会伤害我们或损坏我们的声誉，或可能导致对我们进行违背我们意愿或不利的宣传
  - vii. 不断违反本协议的条款和条件。

- e. 以下情况也可能导致本协议立即终止：
  - i. 如果您在本协议结束日期前耗尽了资金
  - ii. 如果您不再获得资金
  - iii. 如果您未能为已经获得的服务付费
  - iv. 如果您没有支付您同意支付给我们的费用。
- f. 如果您的协议因任何原因而终止，您仍然需要为您已经接受的服务付费
- g. 您可能有资格获得《Northcott 计划过渡协议》，该协议将新在计划和协议到位之前涵盖您的服务。

## 9. 如何提出表扬、建议或投诉？

- a. 我们欢迎您对我们的服务提出表扬、建议或投诉。我们将听取您的表扬和建议，并在合理的时间内对投诉作出公平的回应。
- b. 如果您想了解有关如何提出表扬、建议和投诉的信息，请访问我们的网站 [northcott.com.au/feedback/](http://northcott.com.au/feedback/) 或致电 1800 460 728。
- c. 如果您对投诉的处理结果不满意，或您未能在合理的时间范围内得到答复，您可以通过以下方式联系 NDIS 质量和保障委员会：
  - i. 拨打 1800 035 544（从座机拨打免话费）或电传打字机 133 677。可以为您安排口译员
  - ii. 联系全国中继服务，要求转接 1800 035 544
  - iii. 填写投诉联系表格。
- d. 如果您是 NDIS 客户，也可以联系 NDIA，电话为 1800 800 110。如果您受持续支持计划（Continuity of Support Program）资助，则可以联系联邦卫生部（Commonwealth Department of Health），电话为 1800 020 103。

## 10. 我们如何处理您的个人信息

- a. 我们根据我们的隐私政策收集、使用、披露和保护您的个人信息（包括敏感信息），该政策可在 [northcott.com.au/privacy/](http://northcott.com.au/privacy/) 查阅。您也可以向我们发送电子邮件：[privacy@northcott.com.au](mailto:privacy@northcott.com.au)，或致电 1800 460 728，要求我们给您寄一份政策副本
- b. 我们还可能对您的信息进行去识别和汇总处理，以用于：
  - i. 研究和评估
  - ii. 与我们的资助方以无标识和汇总的形式分享

- iii. 对外公布统计信息和评估结果。例如, 《Northcott 年度报告》和对外介绍。
- c. 如果您需要我们与其他人讨论您从 Northcott 或其他服务获得的援助, 则需要在信息交换授权表上注明他们的信息。
- d. 信息可能会与参与帮助您实现目标的其他相关服务机构共享。这可能包括医疗工作者、学校、保险公司、法律代表及雇员
- e. 您可以选择提供哪些信息
- f. 如果您不提供您的个人信息, 我们可能无法向您提供服务
- g. 作为 NDIS 服务提供机构注册和实践的一部分, 经批准的 NDIA 质量审计员将审核我们客户档案的质量和合规性。您可以拨打 1800 460 728, 告知我们您不希望参与审计
- h. 如果您向我们提供您的个人信息, 即意味着您同意我们在系统中输入并存储您的个人信息
- i. 您可以要求查阅您的个人信息, 并要求我们纠正您认为错误的信息
- j. 您可以在任何时候要求查看您的 Northcott 客户档案
- k. 在特殊情况下, 出于合法目的, 我们可以拒绝您访问您的个人信息。在这种情况下, 我们会告知您访问被拒的原因和可能的补救措施。

## 11. 如何保护您的隐私

- a. 我们根据我们的隐私政策收集、使用、披露和保护您的个人信息(包括敏感信息), 该政策可在<https://northcott.com.au/services/policy/privacy-policy/>查阅。
- b. 您也可以向我们发送电子邮件: [privacy@northcott.com.au](mailto:privacy@northcott.com.au), 或致电 1800 460 728, 要求我们给您寄一份政策副本
- c. 我们遵守《澳大利亚隐私原则》、《1988年隐私法》、《2002年健康记录和信息隐私法》(新州)、《1997年健康记录(隐私和访问)法》(澳大利亚首都领地)和《2013年NDIS法》。
- d. 未经您的同意, 我们不会使用或向任何人分享您的个人信息, 除非出于担心您的个人安全, 或法律要求或授权我们这样做。例如, 出于保护儿童安全的强制报告义务。

## 7.2 版