

Multicultural Service Officers—MSOs (多元文化服務員)



We speak your language 📞 13 1202

MSOs (多元文化服務員) 是Centrelink與難民和各個移民社區之間聯絡的樞紐。

MSO的工作包括：

- 向難民和移民社區居民團體宣傳Centrelink的各項服務。
- 向Centrelink的工作人員和顧客宣傳各項多元文化服務，包括：
 - 傳譯和翻譯服務；
 - Centrelink Multilingual Call (多語言電話服務中心) — 電話：**13 1202**；
 - 各類資訊的譯本。
- 協助Centrelink工作人員為來自Diverse Cultural and Linguistic Backgrounds—DCALB (多元文化和語言背景) 的顧客，包括難民和移民，提供諸如以下的服務：
 - 發展和提供各類恰當的培訓資源；
 - 協助顧客獲取海外學歷認可，將他們轉介紹對口的部門和機構。
- 對於一些涉及新移民和難民等情況較為複雜的案件提供直接顧客服務。
- 在Centrelink和各個社區之間起到橋梁的作用。

MSO與各社區機構共同合作：

- 向Centrelink反饋來自社區的意見和建議。
- 與社區機構共同組織各種資訊討論會。

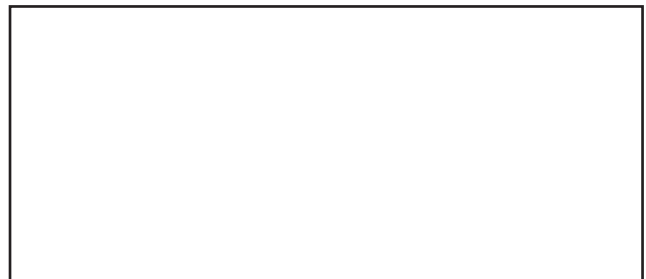
Multicultural Service Officers—MSOs - Chinese

- 識別服務中存在的不足之處和障礙，以便改進顧客滿意程度。

MSO如何幫助每位顧客：

- 協助DCALB顧客更方便獲得Centrelink的各項服務。
- 把顧客轉介給合適的Customer Service Officer (顧客服務員)。
- 與Centrelink其他工作人員合作，向Diverse Cultural and Linguistic Backgrounds—DCALB顧客提供全面、合適的服務選擇。

請向你所在地區的MSO聯絡瞭解更多資訊：



多元文化服務

為能確保來自多元文化和語言背景 (DCALB) 顧客全面獲得有關服務和福利金的資訊，Centrelink提供一系列相應的服務。

www.centrelink.gov.au



Australian Government



Centrelink通過Multicultural Services Community Segment (MSCS)，為DCALB顧客發展建立了廣泛的服務項目，包括：

- 熟悉社區語言的雙語職員，能理解來自不同文化背景顧客的需求。
- 提供免費現場電話傳譯服務，協助顧客使用英語之外的語言溝通。
- 顧客用於證明身份、居留權和收入的文件，Centrelink可提供免費翻譯。
- 建立Centrelink Multilingual Call Centre (CMC)，電話：**13 1202**，每月向超過四萬名顧客提供多種語言的資訊和電話服務。
- 在澳洲各地聘用Multicultural Service Officers (MSOs)，分佈Centrelink Customer Service Centres (客戶服務中心)，協助提供各項服務，有效地發展與社區之間的關係。
- 翻譯出版各類資料手冊，介紹Centrelink的各種福利金和服務項目。
- 在Centrelink的網站上刊登翻譯成五十多種社區語言的資料，提供與Centrelink有關的資訊。
- 與多個代表移民和難民的主要社區組織機構建立密切的聯絡和協作。

以中文查詢請致電 **13 1202*** 互聯網網址是 www.centrelink.gov.au

* 在澳洲任何地方致電13開頭的號碼費用均為25分。1800號碼均為免費電話。使用公用電話或移動電話致電收費較高。