



## 物業收購

# 居民求助熱線

## 業主和居民情況說明書

### 1. 新南威爾士州物業收購居民求助熱線是什麼？

我們明白，物業收購流程總伴隨著壓力和不確定性。

免費求助熱線能夠為居民提供一對一的諮詢和支持，幫助您解決此過程中可能出現的情緒問題。

我們提供的電話支援服務能夠幫助您解決精神和健康方面的任何問題。

### 2. 租戶和業主也享有此項服務嗎？

是的。任何因物業收購問題而產生困擾的人士都能夠使用此項諮詢服務。包括受影響的居民、租戶、業主和雇員。

### 3. 可以享有多少次免費諮詢機會？

每人享有五次免費電話諮詢或一對一諮詢服務。

### 4. 我如何使用居民求助熱線？

使用此項服務無需任何轉介。

您可以在任何時間致電 **1300 089 551** 尋求幫助。

### 5. 我能夠與諮詢顧問討論哪些方面的問題？

此項服務提供情緒方面的支和一系自我管理的策略。諮詢顧問無法提供有關物業收購過程本身的具體資訊或意見。如果您所諮詢的事項與收購過程有關，請聯絡收購部門支援團隊。

## 6. 此項服務能提供什麼實際幫助？

諮詢服務是即時的、以解決方案和自主權為導向。諮詢顧問採用諮詢和指導相結合的方式來解決您目前及未來的需要。

所有來自 Converge International ( 匯合國際 ) 的諮詢顧問均具備提供治療措施的資格，並能夠使用外部機構的轉診網絡提供長期幫助。

## 7. 我的物業沒有被收購，但我認為我目前或將來會受到噪音、交通情況改變或空氣質素等影響。我是否有資格享用此項服務？

大多數主要基礎設施項目都為社區群體提供免費熱線，該熱線獨立於居民求助熱線。如果您需要更多與噪音、塵埃、震動或因項目中斷造成的物理影響的相關資料，請致電項目聯絡電話號碼。請聯絡社區相關項目參與人員來討論這些問題。

## 8. 為什麼提供此項服務？

這是由新南威爾士州政府提供的一項新協調服務。是在物業收購過程中提供支援的一項倡議。

## 9. 我首次致電時，會被收集哪些資料？

諮詢顧問和居民之間的所有聯絡內容都會保密。

諮詢顧問唯一問及您的資料是收購您物業的部門或仲介機構的名稱，以及收購您物業的項目名稱。他們不會洩露您的名字或其他任何個人資料。您可以在收購團隊工作人員出具的開工通知信（也叫公開信）中找到公司和項目的名稱。

## 更多資料

如果您有任何疑問，請聯絡您的收購支援團隊或瀏覽 [propertyacquisition.nsw.gov.au](http://propertyacquisition.nsw.gov.au)