



我们致力于成为以顾客为中心的组织，在提供高质量服务的同时，向顾客阐明我们的服务内容以及顾客要承担的责任。

如果您需要有关申请流程的信息，其中包括签证的不同类型、处理耗时等，请访问我们的网站：[www.gov.uk/visas-immigration](http://www.gov.uk/visas-immigration)

## 我们的服务……

- 在网上向您提供签证申请所需的相关信息
- 令申请程序简单、清楚
- 设定服务标准，向您明确我们处理申请需要多长时间
- 无法在上述时段内作出签证决定时，会通知您
- 在处理您的申请期间，如果您联系我们，我们会为您提供准确信息
- 保护您的私人材料和信息
- 在您的申请被拒绝时，我们会为您解释被拒原因并列出您可以获取更多信息的途径
- 努力助人，礼貌待人
- 留意有特殊需要的顾客
- 认真对待投诉：开展彻底调查，并经过考虑之后再给出答复。

## 我们希望您能够……

- 遵守英国的移民法律
- 在申请时，向我们提供完整、准确的信息
- 及时递交签证申请
- 在我们要求您提供更多信息时，及时回应
- 如果您有任何特殊要求或不同寻常的情况抑或情况有变时，请告知我们（请见下方的联系方式）
- 尊重我们的员工。

## 我们将以上述承诺为标尺，不断监测自身的表现

- 我们将询问您对我们工作表现的看法，并会倾听、学习并且根据您的意见采取行动。

如果您需要向我们提供信息、提问或投诉，请访问我们的网站：[www.gov.uk/contact-ukvi](http://www.gov.uk/contact-ukvi) 获取我们的联系方式