

1 對我們的服務感到不滿意？



每個人都有權提出投訴。

您可通過以下方式親自向公共信托人的職員提出投訴，包括：電話、電郵、信件或瀏覽我們的網站。

您亦可以致電我們的投訴熱線：



1800 014 536

或傳送電郵至：



complaints@pt.qld.gov.au



我們的職員會盡快解決您的投訴。



我們的職員能協助您提出投訴。請知會我們予以最好的幫助。

如果您想閱覽我們的客戶投訴管理政策，請向職員索取副本或瀏覽我們的網站 www.pt.qld.gov.au



2 提出投訴後會怎樣？



我們將對您的投訴予以保密。

處理投訴的職員將會在 3 個工作天內確認您的投訴。



他們會評估您的投訴，並可能與您聯繫以獲取更多信息。



如果投訴超出了我們的投訴政策範圍，您可能被轉介到其他機構。



職員將審閱所有檔案紀要、政策、程序和法例，以了解投訴情況的背景。

3 我需要多久才能得到答覆？

處理投訴的職員有時需要查閱大量資料。



當我們收到您的投訴時，我們會在 3 個工作日內通知您我們需要多長時間做出回覆。

我們通常需要最多 30 個工作日來回覆您的投訴。

我們通常會在 45 個工作天內回覆有關私隱的投訴。



如果在處理您的投訴時出現延誤，職員將會通知您。

4 我對投訴結果感到不滿意，現在可以怎麼辦呢？



如對投訴的答覆感到不滿意，您可以要求在 20 個工作日內進行內部審查。

如果需要進行內部審查，我們會在 5 個工作日內通知您。

我們的目標是在 20 個工作日內完成內部審查。如果需要更長時間，我們將會通知您。

如想討論是否進行內部審查，您可以致電我們的投訴熱線 1800 014 536。



如果您對內部審查的結果仍然感到不滿意，您可以聯絡昆士蘭州申訴專員進行獨立的外部審查。如欲查詢更多資訊，請致電 1800 068 908 或瀏覽 www.ombudsman.qld.gov.au

如果您已向我們提出有關人權的投訴，但在 45 個工作日內仍未收到任何回覆，或對結果感到不滿意，您可以致電 1300 130 670 與人權委員會聯絡。

您可以向昆士蘭州民事和行政法庭提出申請，尋求法庭對公共受託人的意見、指示或建議，或要求審查我們作為管理人的職務。可在以下網站 www.qcat.qld.gov.au 找到更多資訊

我們亦會讓您知道是否有其他人可以聯絡。