您的投诉在公共信托机构的处。 理过程

## 您的投诉历程

公共信托机构致力于增强并维护客 户的权利、尊严和利益。公共信托 机构重视高效处理投诉带来的益处。

我们认为您应当能够对我们的服务 以及我们提供服务的方式提出反馈 (无论是正面还是负面的反馈)。 公共信托机构 (Public Trustee)

电话:

1800 014 536

电子邮箱:

complaints@pt.qld.gov.au

网站:

www.pt.qld.gov.au

昆士兰州申诉专员处 (Queensland Ombudsman)

www.qcat.qld.gov.au

昆士兰州民事行政仲裁庭 (Queensland Civil and

**Administrative Tribunal**)

电话:

电话:

网站:

1300 753 228

1800 068 908

网站:

www.ombudsman.qld.gov.au



(Human Rights Commission)

电话:

1300 130 670

电子邮箱:

enquiries@qhrc.qld.gov.au

网站:

www.qhrc.qld.gov.au



## 对我们的做法感到不满?



○ ○ ○ ○ 每个人都有提出投诉的权利。

您可以通过线下、电话、电子邮件、书信或访问网站的方式, 向公共信托机构的任何工作人员提出投诉。

您还可以拨打投诉 执线:



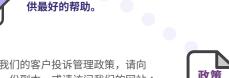
1800 014 536

或发送电子邮件至:

complaints@pt.qld.gov.au



我们的工作人员将尽快 如需阅读我们的客户投诉管理政策,请向 解决您的投诉。 我们索要一份副本,或请访问我们的网站: www.pt.qld.gov.au



我们的工作人员可以协助您进行

投诉。请告诉我们如何能为您提



## 提交投诉后会发生什么?



我们将对您的投诉进行保密处理。

负责处理投诉的工作人员将在 3个工作日内确认收到您的投诉。



工作人员将评估您的投诉,并可能与您 联系,向您寻求更多信息。



如果您提出的投诉超出了我们的投诉 处理政策范围, 我们可能会将您转介 至其他机构。



负责人员将审查所有文件记录、政策、程序和立法, 以了解情况背景。



有时,投诉处理人员需要 审查大量信息。





收到您的投诉后,我们会在3个工作日 内告知您作出答复的所需时长。

我们通常需要最多30个工作日来对您的 投诉作出答复。

我们通常会在 45 个工作日内对隐私相关 的投诉作出答复。



如果处理您的投诉出现延误,负责人员会通知您。

## 我对答复不满意——我该怎么办?



如果您对投诉的答复不满意,您可以在 20 个工 作日内申请内部审查。

我们将在 **5 个工作日内通知您**是否进行内部 审查。

我们的目标是在 20 个工作日内完成内部审查, 如果需要更长时间,我们会及时通知您。

如需讨论内部审 查的选择,请拨 打投诉热线 1800 014 536<sub>°</sub>



QUEENSLAND OMBUDSMAN

如果您对内部审查的结果仍不满意, 您可以向昆士兰州申诉专员处 (Queensland Ombudsman) 申请进行 独立的外部审查。如需了解详情,请致 电 1800 068 908 或访问申诉专员处网站 www.ombudsman.qld.gov.au

如果您向我们提交了人权相关的投诉,但在 45 个工作日 内没有收到回复,或对处理结果不满意,您可以拨打 1300 130 670 联系人权委员会。

您可以向**昆士兰州民事与行政仲裁庭**提交申请,请求仲裁庭 就公共信托机构的事务提供意见、指示或建议,或申请对我们 作为管理人的委任进行审查。详情请见 www.qcat.qld.gov.au

如果还有其他反馈渠道,我们也会通知您。