提出投诉

metro assist

我们的目标是为您提供最高水平的服务。如果您对我们的服务不满意，或认为受到了不公平的对待，我们邀请您分享您的疑虑。您的反馈对我们至关重要。

我们对处理投诉的承诺

- 我们欢迎所有投诉，而无论大小
- 任何人都可以提出投诉，包括儿童
- 我们会认真、谨慎地处理每一宗投诉
- 您的投诉将得到及时处理
- 我们的流程力求对您、我们的员工和我们的服务都做到公平
- 在实际可行和适当的情况下，您的隐私将得到保护
- 您不会因为提出投诉而受到负面影响

解决轻微问题

大多数投诉可以通过解释或道歉迅速解决。此类投诉可能包括：
- 未接来电
- 让您久等
- 难以找到您需要的信息

我们鼓励您首先与提供服务的工作人员讨论您的问题。如果您不愿意直接与相关工作人员交谈，或者您对对方的回应不满意，请与其主管或服务经理联系。如果您仍然不满意，我们鼓励您提出正式投诉。无论投诉的性质如何，您都可以提出正式投诉。

提出正式投诉

您可以通过以下方式提出正式投诉：
- 填写在线投诉表 或在任何 Metro Assist 服务点索取投诉表
- 寄信至 PO Box 503, Campsie, NSW, 2194
- 发送电子邮件至 metroassist@metroassist.org.au
- 亲自或通过电话与 Metro Assist 工作人员交谈

如果您需要帮助，不在您投诉内的 Metro Assist 工作人员可以帮助您提出正式投诉。该工作人员将在投诉表上注明，已根据您提供的信息代表您填写投诉表。

如果您愿意，可以让您认识的其他人代表您提出投诉。这可能包括家庭成员、父母或监护人、法律或社区代表、议员或其他组织。

您也可以使用您的母语提出投诉。

我们需要您提供以下信息：
- 您的联系方式
- 您的投诉内容以及您希望如何处理
- 任何其他相关信息
- 您可能需要的任何额外支持，例如使用翻译

确认收到您的投诉

在收到您的投诉后的 3 至 7 天内，相关服务经理将与您联系，告知您后续步骤，并提供进一步联系或解决的预计时间范围。

调查您的投诉

然后，服务经理将收集有关您投诉的相关信息，包括与任何目击者以及任何能够提供事件信息的人员交谈。

根据投诉中提出的问题的严重性和复杂性，我们可能会聘请外部机构来调查此事。

提出投诉

metro assist

解决您的投诉

投诉调查完成后，服务经理将与您联系，讨论结果和将要采取的任何行动。我们将解释我们做出决定的原因，以及如果您不满意，可以采取的进一步行动。

如果您不满意，可以申请复议

如果您对结果不满意，可以选择两种方式让 Metro Assist 重新考虑您的投诉。

- 首先，Metro Assist 的首席执行官 (CEO) 将评估您的投诉以及服务经理编写的书面调查报告。您将收到一份报告副本。
- 如果您仍然不满意，可以要求 Metro Assist 董事会审查您的投诉。董事会将考虑您的投诉以及所有之前的报告。

您可以致电 02 9789 3744 或发送电子邮件至 CEO@metroassist.org.au 联系 Metro Assist 的首席执行官，来请求复议。

对员工行为的投诉

如有员工被投诉，该员工有权获得公平且合理的机会，对任何相关投诉或指控作出回应。

关于员工行为的投诉将需要该员工提供书面答复。

如果您的投诉是关于一线员工的，团队负责人或服务经理将在与人力资源经理协商后处理。

如果您的投诉是关于服务经理的，将由 Metro Assist 的首席执行官 (CEO) 处理。如果您的投诉是关于首席执行官 (CEO) 的，将由 Metro Assist 的董事长处理。

保密性和匿名性

为了调查您的投诉，我们可能需要与相关人员交谈并寻求专业建议。除非有必要解决投诉，否则您的投诉将不会与我们服务之外的任何人讨论或披露。在进行任何调查之前，我们会征求您的同意。

投诉可以匿名提出，但如果缺乏证据或无法跟进，可能仅用于业务改进，不做进一步处理。

免受报复

Metro Assist 不容忍员工对投诉者进行任何形式的报复。如果发现员工有任何形式的报复行为，相关员工将受到纪律处分。

如果您认为您已经或正在因投诉而遭到报复，请立即致电 02 9789 3744 联系 Metro Assist 的首席执行官 (CEO)。

外部协助

如果您认为您的投诉没有得到及时或公平的处理，或者您没有收到对任何决定的充分解释，可酌情向以下监管机构申诉：

新南威尔士州监察专员 (NSW Ombudsman)
新南威尔士州反歧视委员会 (The Anti-Discrimination Board of NSW)
NSW Information and Privacy Commissioner
新南威尔士州信息和隐私专员 (NSW Information and Privacy Commissioner) (as hyperlink)

要了解更多信息，请下载关于 Metro Assist 投诉流程的客户信息手册。(hyperlink here)

Head Office
Level 2, 59-63 Evaline Street
Campsie NSW 2194
Ph 02 9789 3744

Bankstown
62 Meredith Street
Bankstown NSW 2200
Tel 02 8709 0200

Condell Park
43 Simmat Avenue
Condell Park NSW 2200
Ph 02 9790 1766