

1 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。

您还可以拨打投诉热线：



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解决您的投诉。



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供最好的帮助。

如需阅读我们的客户投诉管理政策，请向我们索要一份副本，或请访问我们的网站：
www.pt.qld.gov.au



2 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。

3 多久才能收到答复?

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个工作日内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。

4 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。



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。