

重大交通基础设施管理局

MTIA投诉管理政策

2021年10月

2 简介

2.1 简介

我们这个行业致力于向我们的利益相关方提供出色的服务。我们重视反馈，因为这有助于我们了解利益相关方的体验以及我们能如何不断满足他们的需求。

我们承认您有权利提出投诉并就您关注的问题及时得到适当的答复。

2.2 适用范围和定义

本政策适用于以下重大交通基础设施**管理局**（**MTIA**）及其项目办公室收到的、通过我们的投诉管理程序管理的所有投诉：

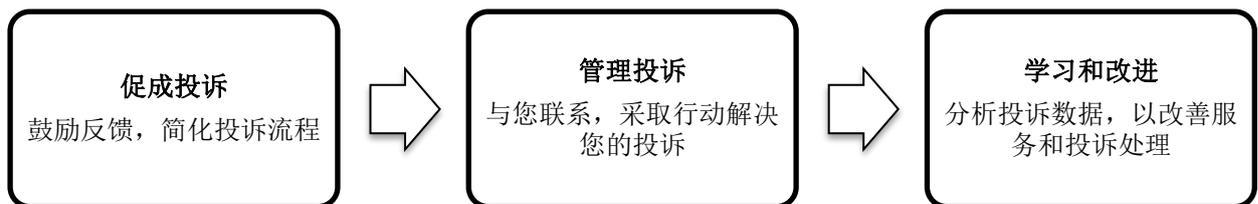
- 平交道口拆除项目（Level Crossing Removal Project，简称**LXRP**）
- 维州铁路项目（Rail Projects Victoria，简称**RPV**）
- 东北区连接项目（North East Link Project，简称**NELP**）
- 西门隧道项目（West Gate Tunnel Project，简称**WGTP**）
- 维州重大道路项目（Major Road Projects Victoria，简称**MRPV**）

投诉是对我们的项目和项目规划、行动、服务、员工或投诉处理表示不满。

2.3 我们的投诉管理原则

我们的投诉管理程序依据的指导原则旨在：

- 促成和欢迎投诉；
- 有效、高效和公平地管理投诉；
- 推动从投诉中学习和改进的文化；
- 始终保持透明。



2.3.1 促成投诉

我们承认您有权提出投诉，并致力于公平和高效地解决您的担心问题。我们的员工训练有素，将在该过程中积极协助您。我们承认有些人在提出投诉时有特殊需求或需要额外协助。我们提供一系列无障碍选择，尽可能简化该过程。

我们在处理您的投诉时将采取灵活的方法，以最便利和高效的方式和您沟通。我们将采用有助于我们尽快解决投诉的处理方法。

2.3.2 如何联系我们提出投诉

有关如何联系我们的最新信息，请访问<https://bigbuild.vic.gov.au/>或随时拨打我们的免费电话1800 105 105。

失聪人士或有听力或言语障碍者可以直接联系我们，或拨打1800 555 630通过全国中继服务（National Relay Service）联系我们。如果您需要笔译或口译服务，请致电（03）9209 0147联系我们。

我们的目标是迅速确认和答复您的投诉，并认识到有些问题需要采取紧急行动。我们评估每一项新的投诉，以确定最合适的初步行动，并根据所提出问题的紧急和/或严重程度确定优先顺序。

如果投诉需要详细调查或向外部各方（包括相关项目承包商）收集信息，就可能需要较长时间才能给予答复。

我们的投诉管理程序公平对待所有各方，确保以客观公正的方式处理问题。如对结果不满，您有各种复审途径，包括相关项目办公室开展的内部管理复审、公共交通调查专员署（Public Transport Ombudsman）针对LXRP和RPV开展的外部复审，或维州调查专员署（Victorian Ombudsman）针对LXRP、RPV、NELP、WGTP和MPRV开展的外部复审。对于所有项目办公室，隐私相关投诉升级可向维州信息专员署（Office of the Victorian Information Commissioner）提出。

我们将根据隐私法律和我们的隐私政策保护您的隐私和管理您的个人信息。我们的隐私政策可在线查看，网址：<https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>。

2.3.3 学习和改进

投诉数据是衡量我们的表现情况的重要信息来源。每个项目办公室都定期分析消除了身份信息的投诉数据，以寻找各种方法改善我们的运营和项目交付。我们每个月向高层管理人员提交投诉趋势报告，对投诉开展根源分析以找出系统性问题，并与业内机构合作改善您的体验和预防问题重现。

我们还不断努力改进我们的投诉管理程序。我们实施有效的质量保证程序，定期审查投诉处理质量并向员工提供反馈。MTIA开展年度合规审计，以评估对投诉管理程序的遵循情况。

3 我们的投诉管理程序

所有MTIA项目办公室都采用三级投诉管理程序（见图1：投诉管理程序）。这让我们能登记投诉并在适当情况下迅速解决投诉，并在您对我们的最初答复不满时让您的关注问题有机会得到进一步审理。

图1: 投诉管理程序

