

主要交通基礎建設管理局

MTIA投訴處理政策

2021年10月

2 引言

2.1 引言

作為一個行業，我們致力為我們的利益相關方提供優質服務。意見反饋有助我們瞭解利益相關方的經驗及我們如何繼續滿足其需求，因此我們非常重視。

我們認可您有提出投訴，並收到及時、恰當回應的權利。

2.2 應用及定義

本政策適用於以下主要交通基礎建設**管理局**（簡稱：**MTIA**）及其工程辦公室（PO）透過我們的投訴處理程序所受理的所有投訴：

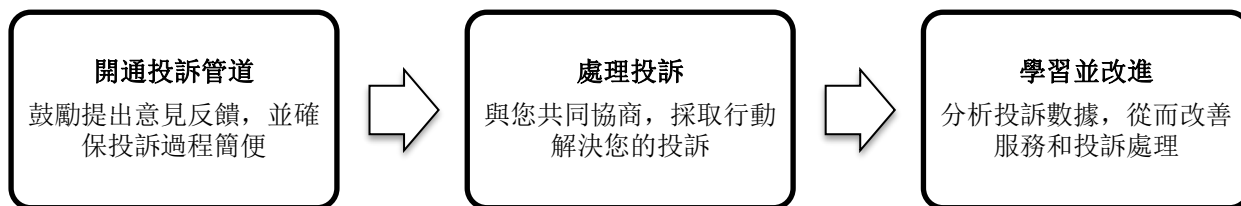
- 平交道口拆除工程（Level Crossing Removal Project，簡稱：**LXRP**）
- 維多利亞州鐵道工程（Rail Projects Victoria，簡稱：**RPV**）
- 東北連線高速路工程（North East Link Project，簡稱：**NELP**）
- 西門隧道工程（West Gate Tunnel Project，簡稱：**WGTP**）
- 維多利亞州主要道路工程（Major Road Projects Victoria，簡稱：**MRPV**）

投訴是指對我們的工程和工程規劃、行動、服務、職員或投訴的處理表達不滿。

2.3 我們的投訴處理準則

我們的投訴處理程序建基於指導原則上，指導原則的目的在於：

- 開通投訴管道並歡迎投訴
- 有效、高效並公平地處理投訴
- 提倡從投訴中學習並改進的文化
- 保持透明度。



2.3.1 開通投訴管道

我們認可您有投訴的權利，我們致力於公平、有效地解決您的問題。我們的職員都受過良好培訓，將積極協助您完成投訴程序。我們明白有些人在提出投訴時，會有特殊需求或需要額外幫助。我們提供廣泛的輔助選項，盡可能簡化整個流程。

我們會靈活處理您的投訴，透過最方便和有效的方式與您溝通。我們會採取能夠最快解決問題的方式來處理您的投訴。

2.3.2 如何聯絡我們提出投訴

請瀏覽網頁<https://bigbuild.vic.gov.au/>查閱我們的聯絡方式，或隨時撥打免費電話1800 105 105聯絡我們。

如果您是聾人或有聽力或言語障礙，可撥打1800 555 630透過全國中繼服務直接與我們聯絡。如果您需要筆譯或口譯服務，可撥打(03) 9209 0147與我們聯絡。

我們致力於即時確認並回應您的投訴，知道有些問題需要緊急行動。我們會評估每項新投訴，決定最合適的第一步行動，並根據問題的緊迫性和/或嚴重性安排優先順序。

如果需要詳細調查投訴或需要外部其他方（包括相關工程的承包商）參與，就可能需要更長的時間來回應。

我們的投訴處理程序公平對待各方，確保以客觀公正的方式處理問題。如果您對處理的結果不滿意，可以要求審查，審查途徑包括內部的相關PO處理審查或外部的公共交通申訴專員（負責LXRP和RPV）或維多利亞州申訴專員（負責LXRP、RPV、NELP、WGTP和MPRV）的審查。若需審查所有PO與隱私相關的投訴，可以向維多利亞州資訊專員辦公室提出。

我們將根據隱私法和我們的隱私政策來保護您的隱私並管理您的個人資訊。請於<https://bigbuild.vic.gov.au/privacy/privacy-policy>頁面查閱我們的隱私政策。

2.3.3 學習並改進

投訴數據是衡量我們表現的重要資料來源。每個PO都會定期分析刪除個人資訊後的投訴數據，尋找改進我們營運方式和工程推行方式的方法。我們每月向高級管理層提供投訴趨勢報告，並對投訴進行根本原因分析以識別系統性問題，並與我們行業的各個實體合作，改善您的體驗並防止投訴再次發生。

我們亦不斷努力地改進投訴處理程序。我們透過有效的品質保證流程，定期審查投訴處理的品質並向員工提供意見反饋。MTIA每年進行合規審計，評估對投訴處理程序的遵守狀況。

3 我們的投訴處理程序

MTIA的所有PO都使用同樣的三層投訴處理程序（參見圖 1：投訴處理程序）。這使投訴能在適當情況下，迅速獲得處理和解決，如果您對我們的初步回覆不滿意，該程序還提供進一步審查您的投訴的機會。

圖 1：投訴處理程序

