|  |
| --- |
| **重大交通基础设施管理局**  |
| MTIA投诉管理政策 |
|  |

|  |
| --- |
| **2021年10月** |

# 简介

## 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。

## 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。

## 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。

### 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。

### 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>。

### 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。

# 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**

|  |
| --- |
| **确认、登记和尽早解决** |
| 我们将您的投诉信息记录在我们的利益相关方数据库中，并为投诉分配一个独一无二的参考号。我们随后将投诉直接指派给相关项目办公室进行评估。您将收到项目办公室给予的确认。我们会考虑您的关注问题，确定协助您的最佳方式。我们常常能立即解决您的投诉。如果事情无法立即解决，我们的专业投诉管理小组将进一步审理此事。 |
|  |
| **寻找解决方案和开展调查——项目投诉管理小组** |
| 相关项目办公室的投诉管理小组将评估您的投诉，寻找与您解决此事的办法。如有必要，他们会对您提出的问题开展调查。 |
| **高优先等级的投诉** | **低优先等级的投诉** |
| 我们会在合理可行的情况下尽快对您的投诉作出最终答复。如果我们需要比预期更长的答复时间，我们会向您解释。我们规定，与迫在眉睫的安全问题、紧急情况、施工影响、通行障碍和物业损坏相关的投诉会得到紧急处理，有最高优先等级。 | 我们会在合理可行的情况下尽快对您的投诉作出最终答复。如果我们需要比预期更长的答复时间，我们会向您解释。 |
| **内部升级** |
| **在MTIA内部对您的反馈进行复审**如果您不满意我们的最初答复，您可以要求我们的投诉管理小组经理对您的反馈进行复审。我们会和您讨论您的投诉，设法达成让所有各方都满意的协议。您可以致电1800 105 105联系我们，电话接通时请报出您的参考号，或在线提出反馈，网址：<https://bigbuild.vic.gov.au/contact>。您也可以将投诉升级，提交到公共交通调查专员署（**PTO**）或维州调查专员署，这是投诉处理程序的最后一步。您还可以不经过MTIA，直接将投诉升级提交到PTO或维州调查专员署。 |
|  |  |
| **外部升级** |
| **公共交通调查专员署**  | **或** | **维州调查专员署或维州信息专员署（隐私相关投诉）** |
| 只有部分项目办公室加入了公共交通调查专员署成员计划（PTO Member Scheme）。如果您不满意LXRP或RPV给予的答复，您可以选择外部升级程序，将投诉提交到PTO。PTO是一个独立的纠纷解决机构，可以协助解决维多利亚州内关于公共交通的纠纷。PTO的网站为[www.ptovic.com.au](https://www.ptovic.com.au)。 | 如果您不满意LXRP、RPV、NELP、LXRP或MRPV给予的答复，您可以选择外部升级程序，将投诉提交到维州调查专员署。维州调查专员署调查关于维州政府部门和机构以及地方政府的投诉。维州调查专员署的网站为[www.ombudsman.vic.gov.au](https://www.ombudsman.vic.gov.au/%20)。隐私相关投诉的升级，请联系维州信息专员署。请查看[www.ovic.vic.gov.au](https://ovic.vic.gov.au)。 |