

# FWO 如何管理反馈与投诉



## 第一步：接收与确认

如果你希望向 Fair Work Ombudsman ( 公平工作调查专员署，简称：FWO ) 提供反馈或提出投诉，可以使用我们的在线表格。请前往：[www.fairwork.gov.au/feedback](http://www.fairwork.gov.au/feedback)

我们通常会在两个工作日内确认收到你的反馈或投诉。如果可能，我们会在这两个工作日内解决问题。

如果你希望复审任何决定，应该尽量在原决定作出之后的 28 天内提出要求。如果你投诉的问题涉及我们的服务，则应该在与我们接触之后的三个月内提出复审要求。

## 第二步：评估与排序

收到反馈或任何一宗投诉后，我们会考虑下列因素，从而决定如何给予协助：

- 指控或顾虑的严重程度。
- 自问题发生后已经有多久。
- 你是否以前已经尝试解决问题。
- 你容易受到伤害的程度。
- 是否存在系统性或管理性的问题。

如果你能够清晰地解释问题并包括所有相关资料，我们通常将能较快地答复你。

## 第三步：答复

我们在评估相关问题之后会决定应该如何作出恰当的答复，从而达到最佳结果。为此我们可能会将投诉转交给一名高级职员处理或转送另外一个业务部门，由他们对 FWO 的决定作独立评估。

为了能够保证程序的公正性，我们会收集相关事实，了解相关情况，从而对问题有全面理解。这可能包括：

- 要求你提供更多信息，了解你希望有怎样的处理结果。
- 通知所有涉及的人员，向他们了解事件以及相关情况。
- 联络其他有关方面，收集有助于解决问题的信息或证据。

## 第四步：告知结果

我们会让你了解处理进展，包括我们采取的行动以及结果。FWO 的行动可能包括：

- 确认问题存在。
- 将案件转交相关业务部门处理，或按照其他具体的法规、程序或机制处理，或转交其他机构处理。

- 提供进一步的资讯或协助。
- 作出道歉。
- 重新考虑决定。
- 进行独立复核。

#### **第五步：掌握客户需求**

我们会对反馈与投诉进行分类并作记录。这些资料可以帮助我们改善未来客户体验以及满意程度。

如果不满意我们处理你的反馈或投诉的方式，可以联络 Commonwealth Ombudsman ( 联邦申诉专员 )。请前往：[www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)