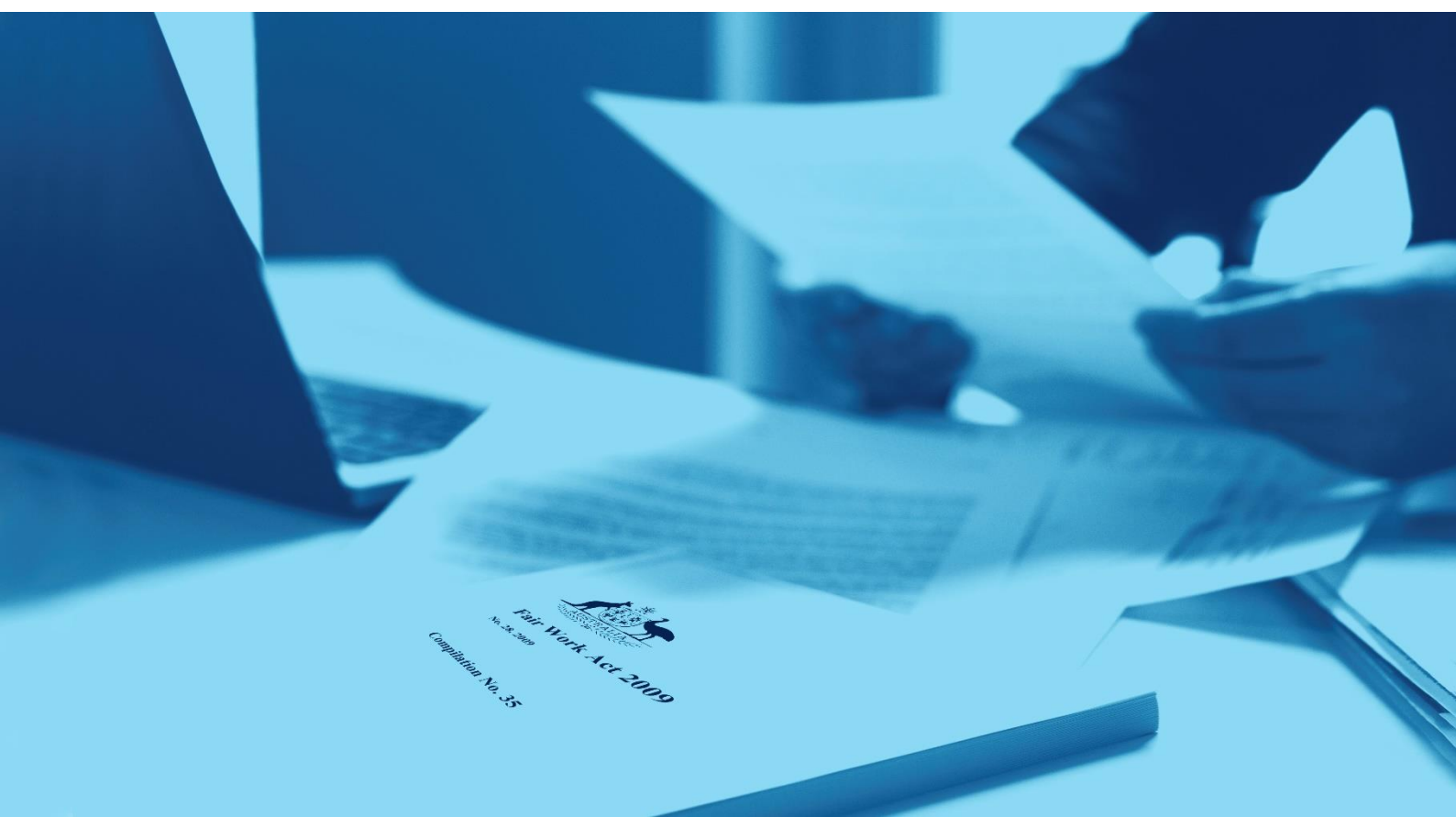


意見及投訴 處理政策



目錄

目錄.....	2
政策宗旨.....	3
政策範圍.....	3
反映意見.....	3
投訴服務質素	3
要求覆核個案	4
豁除事項.....	4
提出意見或投訴	4
我們如何處理意見及投訴.....	5
收取及受理意見	5
評估	5
採取行動.....	6
隱私	6
其他反映意見渠道	7
相關文件.....	7

政策宗旨

公平工作調查專員署（Fair Work Ombudsman，簡稱 FWO）是根據《澳洲聯邦公平工作法 2009》（簡稱公平工作法）設立的獨立法定機構。意見及投訴處理政策（以下簡稱政策）的宗旨是就 FWO 如何處理關於本署服務的意見回饋和投訴提供簡明資訊。

FWO 一直著力改善服務質素。反映意見有助我們改進服務，回應社區的需求和期望。我們可以利用意見和投訴當中的寶貴資訊，改善將來的客戶體驗和客戶滿意度，瞭解我們在哪些方面做得好、哪些方面需要改進。

意見和投訴由 FWO 一個獨立小組負責處理，該小組負責審查對 FWO 服務的表揚或投訴。

政策範圍

您可以向 FWO 提出意見、投訴服務質素或要求覆核個案：



反映意見

反映意見是指客戶或其他外部人員對 FWO 服務作出的評價，提出意見一方並不期望 FWO 採取行動和/或作出回應。意見可反映您對公平工作熱線（Fair Work Infoline）查詢或本署網站 fairwork.gov.au 資訊的滿意度。

您所提出的意見有助我們找出任何能夠改進服務的常見問題或具體問題；確定我們是否按照 [FWO 合規和執行政策](#)（FWO Compliance and Enforcement Policy）行事；並確保 fairwork.gov.au 網站所載資訊準確有用。

投訴服務質素

如果覺得我們沒有達到預期水準，或沒有按照[客戶服務章程](#)（Customer Service Charter）行事，本署將保障您投訴服務質素的權利。投訴服務質素是指對我們服務的某些方面表示不滿，並希望得到回應或處理結果。例如，您向我們投訴網站故障導致無法查看工資標準、無法登錄「我的帳戶」、或者 FWO 工作人員沒有適當處理查詢。

要求覆核個案

要求覆核個案是指您對處理結果不滿意，希望 FWO 重新評估某項決定，並重新考慮您的問題是否按照 FWO 的程序和政策處理。例如，要求本署覆核調查結果，或者覆核對援助請求不採取進一步行動的決定¹。

需要注意的是，這並不代表個案會轉介作進一步調查或合規行動。但是我們會重新覆核和評估個案是否符合程序，問題是否以專業方式處理。

豁除事項

本政策不適用於以下情況：

- 可以直接向 FWO 工作人員或其負責人提出而通過正常溝通解決的小問題
- 履約通知的內容或侵權通知相關的處罰
- 當前或正在處理的 FWO 事項
- 由外部機構、仲裁庭、法院處理過或正在處理的事項。

一般服務查詢並不經由反映意見和投訴處理的方式處理。如有勞資關係查詢或需要協助處理勞資糾紛，請提出[網上查詢](#)。

提出意見或投訴

我們可以通過任何渠道收取意見和投訴，但建議使用 FWO 的[網上表格](#)。網上表格確保我們能夠通過管理系統集中處理意見。

提出意見或投訴時，請提供足夠資料，使我們能夠瞭解問題。煩請：

- 提供查詢編號或個案編號
- 列出關鍵問題（如事件經過、何時發生、涉事人士等）
- 提供有關與 FWO 來往的所有資訊，並
- 告知過程中的哪些環節不合程序或處理不當。

對本署的期望

- 我們將以禮貌、周到、尊重的方式待人。
- 我們將聆聽您的疑慮。
- 我們將採取合理措施解決問題。
- 我們將告知進展情況。

¹請求援助指個人尋求超出諮詢範圍的援助。

- 如果出錯，我們將會致歉。

本署對您的期望

- 積極參與，例如配合要求提供相關資訊或證據等。
- 以尊重的方式與我們接觸和溝通。我們不容辱罵或具威脅性的言行。
- 初次提出意見或投訴後，以合理的方式跟進和提出要求。

我們如何處理意見及投訴



收取及受理意見

我們一般在 2 個工作日內確認收到意見和投訴。如有需要，我們還將給予機會提交與事件相關的更多資訊。

及時提出意見和投訴有助我們應對和更好地處理問題及新的需求。問題發生的時間可能會影響處理結果或解決方案。如果情況允許，應在 FWO 作出決定的 28 天內要求覆核個案。

評估

所有意見和投訴均會以公平公正的方式處理。相關問題的評估將基於現有的資訊和證據展開。如有匿名意見，則會用於檢討和考慮改進業務，但不會用作進一步行動。

檢討意見和投訴時，我們會考慮所有相關因素，包括：

- 指控或問題的嚴重性
- FWO 所作出的決定是否切實地轉達告知
- 事情發生距今多久
- 與此相關的任何敏感問題
- 是否存在系統性或行政方面的問題。

我們不受理以下意見或投訴：

- 指控超出本政策的實施範圍
- 無理取鬧的投訴和/或已提出並得到適當處理的投訴

- 問題應通過其他程序解決（例如對發出履約通知或其內容提出異議），或
- 已經覆核的問題。

在某些情況下，我們可能會決定對投訴不作覆核。如果發生這種情況，我們將解釋原因，您也可以進一步提供資訊。

採取行動

所有個案連同處理結果都會在客戶管理系統中記錄在案，保證我們以透明、負責、一致的方式處理意見和投訴。

我們將蒐集相關事實，瞭解問題，確保程序公道。過程當中可能會要求提供與意見或投訴相關的更多資訊或補充證明。

蒐集相關資訊和證明後，我們會作出最恰當行動和回應。

FWO 會採取的行動有：

- 承認存在問題
- 將問題轉交至相關業務領域、特定的法律程序或其他機制，或轉介至其他機構
- 提供額外的資訊或援助
- 重新作出裁決。

在大部分情況下，意見反映的問題將首先由相關的 FWO 業務部門審議。當中可能包括但不限於重新審視決定，或考慮 FWO 作出的決定是否切實地轉達告知客戶。

如果意見或投訴未獲解決，我們可能會進行更詳細的內部審查。更正式的審查一般在收到要求後 3 個月內完成，然而，視乎審查的性質和複雜程度，實際時間可能有所差異。如審查事項較複雜，或者處理時間超出預期，我們將會定期告知進展情況。

投訴或要求覆核處理過後，您將獲悉處理結果，以及有關進一步行動的相關資訊（如有）。

隱私

我們將盡力保護隱私。如需瞭解更多關於 FWO 如何處理隱私的問題，可下載我們的[隱私政策](#)。

意見可以匿名或使用假名提出，但我們將無法找出問題個案、評估該問題是否得到恰當處理，或者瞭解個案是否符合常規程序。

或者，可以委託第三方代表提出意見，代表案主接洽。我們需要您的同意（包括未成年人或弱勢僱員的同意），以及其聯絡方式，才能接受第三方代表接洽。請注意，代表只可就該個案代表接洽。

其他反映意見渠道

如果對我們處理疑慮的方式有不滿意之處，可以用書面、電話、親身來訪、網上表格等方式聯絡 [聯邦申訴專員公署 \(Commonwealth Ombudsman\)](#)。

電話：1300 362 072

電子郵件： ombudsman@ombudsman.gov.au

網址： www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/

郵寄地址：GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

相關文件

本政策應與以下文件一併理解：

- [FWO's Compliance & Enforcement Policy \(FWO 合規與執行政策\)](#)
- [Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Complaint Handling \(聯邦申訴專員公署投訴處理較佳實踐指引\)](#)
- [Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Managing Unreasonable Complainant Conduct \(聯邦申訴專員公署處理無理投訴行為較佳實踐指引\)](#)
- [FWO Customer Service Charter \(FWO 客戶服務章程\)](#)
- [FWO Privacy Policy \(FWO 隱私政策\)](#)