



Fair Work  
OMBUDSMAN

# 意见及投诉 处理政策



## 目录

目录.....	2
政策宗旨.....	3
政策范围.....	3
反映意见.....	3
投诉某项服务.....	3
要求复核个案.....	4
豁免事项.....	4
提出意见或投诉.....	4
我们如何处理意见及投诉.....	5
收取及受理意见.....	5
评估.....	5
采取行动.....	6
隐私.....	6
其他意见反映渠道.....	7
相关文件.....	7

## 政策宗旨

公平工作调查专员署（Fair Work Ombudsman，简称 FWO）是根据《澳大利亚联邦公平工作法 2009》（简称工作公平法）设立的独立法定机构。意见及投诉处理政策（以下简称政策）的宗旨是就 FWO 如何处理关于本署服务的意见反馈和投诉提供简明信息。

FWO 致力于改善服务质量。反映意见有助于我们改进服务、回应社区的需求和期望。我们可以利用反馈和投诉中的宝贵信息，改善将来的客户体验和客户满意度，了解我们在哪些方面做得好、哪些方面需要改进。

意见和投诉由 FWO 的独立小组负责处理，该小组负责审查对 FWO 服务的表扬或投诉。

## 政策范围

您可以向 FWO 提出意见、投诉某项服务或要求复核个案：



### 反映意见

反映意见是指客户或其他外部人员对 FWO 服务作出的评价，提出意见一方并不期望 FWO 采取行动和/或作出回应。意见可反映您对公平工作热线（Fair Work Infoline）查询或本署网站 [fairwork.gov.au](http://fairwork.gov.au) 信息的满意度。

您提出的意见有助于我们发现任何能够改进服务的常见问题或具体问题；确定我们是否按照 [FWO 合规和执行政策（FWO Compliance and Enforcement Policy）](#) 行事；并确保 [fairwork.gov.au](http://fairwork.gov.au) 网站所载信息准确有用。

### 投诉某项服务

如果您认为我们没有达到预期水准，或没有按照 [客户服务章程（Customer Service Charter）](#) 行事，本署将保障您投诉服务的权利。投诉服务是指对我们服务的某些方面表示不满，并希望得到

回应或处理结果。例如，您向我们投诉网站故障导致无法查看工资标准、无法登录“我的账户”或 FWO 工作人员没有适当处理您的查询。

## 要求复核个案

要求复核个案是指您对处理结果不满意，希望 FWO 重新评估某项决定，并重新考虑您的问题是否按照 FWO 的程序和政策处理。例如，要求本署复核调查结果，或复核对援助请求不采取进一步行动的决定<sup>1</sup>。

需要注意的是，这并不代表个案会转介作进一步调查或合规行动。但是我们会重新复核和评估个案中的行动是否符合相关程序、问题是否以专业方式处理。

## 豁免事项

本政策不适用于以下情况：

- 可以直接向 FWO 工作人员或其负责任提出而通过正常沟通解决的小问题
- 履约通知的内容或侵权通知相关处罚
- 当前或正在处理的 FWO 事项
- 由外部机构、仲裁庭、法院处理过或正在处理的事项。

一般服务咨询并不由反映意见和投诉处理的方式处理。如有劳资关系查询或需要协助处理劳资纠纷，请提交[网上查询](#)。

## 提出意见或投诉

我们可以通过任何渠道收取意见和投诉，但我们建议使用 FWO 的[网上表格](#)。网上表格确保我们能够通过管理系统集中处理意见。

提出意见或投诉时，请提供足够的资料，以便我们了解问题。请您：

- 提供查询编号或个案编号
- 列出关键问题（如事件经过、何时发生、涉事人员等）
- 提供有关与 FWO 来往的所有信息，并
- 告知过程中的哪些环节不合程序或处理不当。

对本署的期望

- 我们将以礼貌、周到、尊重的方式待人。

---

<sup>1</sup>请求援助指个人寻求超出咨询范围的援助。

- 我们将聆听您的疑虑。
- 我们将采取合理措施解决问题。
- 我们将告知进展情况。
- 如果出错，我们将会道歉。

#### 本署对您的期望

- 积极参与调查，例如配合要求提供相关信息或证据等。
- 以尊重的方式与我们接触和沟通。我们不容许辱骂或具威胁性的言行。
- 初次提出意见或投诉后，以合理的联系方式跟进和提出要求。

## 我们如何处理意见及投诉



### 收取及受理意见

我们一般在 2 个工作日内确认收到意见和投诉。如有需要，我们还将给予机会提交与事件相关的更多信息。

及时提出意见和投诉有助于我们更好地应对和处理问题及新的需求。问题发生的时间可能会影响处理结果或解决方案。如情况允许，应在 FWO 作出决定的 28 天内要求复核个案。

### 评估

所有意见和投诉均会以公平公正的方式处理。相关问题的评估将基于现有的信息和证据展开。如有匿名意见，则会用于检讨和考虑改进业务，但我们不会对其采取进一步行动。

检讨意见和投诉时，我们会考虑所有相关因素，包括：

- 指控或问题的严重性
- FWO 所作出的决定是否切实地转达至客户
- 事情发生距今多久
- 与此相关的任何敏感问题
- 是否存在系统性或行政方面的问题。

我们不受理以下意见或投诉：

- 指控超出本政策的实施范围
- 无理取闹的投诉和/或已提出并得到适当处理的投诉
- 问题应通过其他程序解决（例如，对发出的履约通知及其内容提出异议），或
- 已经复核过的问题。

在某些情况下，我们可能会决定对投诉不作复核。如果发生这种情况，我们将解释原因，您也可以进一步提供信息。

## 采取行动

所有个案连同处理结果都会在客户管理系统中记录在案，保证我们以透明、负责、一致的方式处理意见和投诉。

我们将收集相关事实，了解问题，以确保程序公道。过程当中可能会要求提供与意见或投诉相关的更多信息或补充证明。

收集相关信息和证明后，我们会作出最恰当的行动和回应。

FWO 会采取的行动有：

- 承认存在问题
- 将问题转交至相关业务领域、特定法律程序或其他机制，或转介至其他机构
- 提供额外的信息或援助
- 重新作出裁决。

在大部分情况下，意见反映的问题将首先由相关的 FWO 业务部门审议。当中可能包括但不限于重新审视决定，或考虑 FWO 作出的决定是否切实地转达至客户。

如果意见或投诉未获解决，我们可能会进行更详细的内部审查。更正式的审查一般在收到要求后的 3 个月内完成，然而，视乎审查的性质和复杂程度，实际时间可能有所差异。如审查事项较复杂，或处理时间超出预期，我们将定期告知进展情况。

投诉或要求复核处理过后，您将获悉处理结果，以及您可采取的进一步行动的相关信息（如有）。

## 隐私

我们将尽力保护您的隐私。如需了解更多关于 FWO 如何处理隐私问题，可下载我们的[隐私政策](#)。

意见可以匿名或使用假名提出，但我们将无法找出问题个案、评估该问题是否得到恰当处理，或者了解个案是否符合常规程序。

或者，可以委托第三方代表提出意见，代表案主接洽。我们需要您的同意（包括少数群体和弱势雇员的同意及其联系方式）才能接受第三方代表接洽。请注意，代表仅可在该个案代表接洽。

## 其他反映意见渠道

如果对我们的处理方式不满意，可以通过书信、电话、亲自来访或线上表格联系[联邦申诉专员公署 \(Commonwealth Ombudsman\)](#)。

电话：1300 362 072

电子邮件：[ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)

网址：[www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/](http://www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/)

邮寄地址：GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

## 相关文件

本政策应与以下文件一并理解：

- [FWO' s Compliance & Enforcement Policy \(FWO 合规与执行政策\)](#)
- [Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Complaint Handling \(联邦申诉专员公署投诉处理较佳实践指引\)](#)
- [Commonwealth Ombudsman Better Practice Guide to Managing Unreasonable Complainant Conduct \(联邦申诉专员公署处理无理投诉行为较佳实践指引\)](#)
- [FWO Customer Service Charter \(FWO 客户服务章程\)](#)
- [FWO Privacy Policy \(FWO 隐私政策\)](#)