



维多利亚州公共交通业的  
投诉管理政策  
促成和管理投诉、学习和改进

# Table of Contents

1	简介 .....	3
1.1	简介 .....	3
1.2	适用范围和定义 .....	3
1.3	我们的投诉管理原则 .....	3
2	我们的投诉管理程序 .....	4
2.1	登记和早期解决 .....	5

# 1 简介

## 1.1 简介

作为一个行业，我们致力于向我们的顾客提供出色的服务。我们重视反馈，因为这有助于我们了解顾客的体验以及如何继续满足他们的需求。

我们承认您有权利提出投诉并收到关于您的忧虑的及时和适当的回复。

## 1.2 适用范围和定义

本政策适用于我们所收到的、通过我们的投诉管理程序管理的所有投诉。<sup>1</sup>

投诉是关于我们的产品、服务、员工或投诉处理的不满表达。

## 1.3 我们的投诉管理原则

我们的投诉管理程序以具有以下宗旨的指导原则为基础：

- > 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作出改进的文化。

促成投诉

鼓励反馈，使人们容易提出投诉

管理投诉

与您联系，采取行动解决您的投诉

学习和改进

分析投诉数据，以改善服务和投诉处理

### 1.3.1 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忧虑。我们的员工训练有素，将在该过程中积极协助您。

我们承认有些人具有特殊需求，或在提出投诉时需要额外协助。我们提供一系列无障碍选择，尽可能使该过程变得容易。

---

<sup>1</sup> 本投诉管理政策与投诉管理程序指南在《特许经营协议》中统称为投诉处理程序。

我们处理您的投诉时将采取灵活的态度，以最便利和高效的方式和您沟通。我们将采用能帮助我们尽快处理您的投诉的投诉处理方法。

### 1.3.2 如何联系我们提出投诉

如需关于如何联系我们的最新信息，请访问网站 [www.ptv.vic.gov.au](http://www.ptv.vic.gov.au)，或致电维州公共交通局（Public Transport Victoria, PTV），免费电话：1800 800 007（每天早晨 6 点到午夜）。

### 1.3.3 管理投诉

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，以确定最适当的初步行动，并根据所提出问题的紧急和/或严重程度确定优先顺序。

经评估需要紧急处理的投诉会在三个工作日内得到答复。所有其它投诉将在七个工作日内得到答复。如果这不可行，我们将不断向您告知预期的时限以及任何延迟的原因。

我们的投诉管理程序公平对待所有各方，确保问题以客观公正的方式得到处理。如果您对结果不满，我们提供复审途径，包括内部管理层复审以及由 PTV 顾客维权部和/或公共交通调查专员署开展的外部复审。

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。

### 1.3.4 学习和改进

投诉数据是衡量我们的表现的重要信息来源。我们的员工经常分析投诉数据，以寻找各种方法改善我们的经营和服务交付。我们向高级管理层提交关于投诉趋势的月度报告，并参加 PTV 召集的季度顾客反馈会议。我们对投诉开展根源分析以确定系统性问题，并与我们业内的各种实体合作改善您的体验，预防问题重现。

我们还努力地不断改进我们的投诉管理程序。我们有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。PTV 开展年度合规审计，并向顾客了解他们对我们的投诉管理程序的满意度。

## 2 我们的投诉管理程序

我们有一个三级投诉管理程序（见图 1：投诉管理程序）。这使投诉在适当情况下能由一线员工迅速解决，并在您对我们的最初答复不满时让您的忧虑有机会得到进一步审理。

图 1：投诉管理程序

## 2.1 登记和早期解决

我们将您的投诉记录在我们的顾客反馈数据库里，并为投诉分配独一无二的参考号。

我们考虑您的忧虑，确定协助您的最佳方式。我们经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。

### 探索解决方案选择和调查——投诉管理小组

我们的投诉管理小组将评估您的投诉，寻找与您解决此事的方法。如有必要，我们会对您提出的问题开展调查。

#### > 紧急投诉\*

我们将在收到您的投诉后 **3** 个工作日内给予答复。如果我们需要更长时间审理此事，我们会向您解释。

#### > 标准投诉

我们将在收到您的投诉后 **7** 个工作日内给予答复。如果我们需要更长时间审理此事，我们会向您解释。

如果您对我们的答复满意，投诉将结案。如果您不满意，可以将投诉升级，要求进一步审理，包括向我们的投诉管理小组经理提出。

### 升级

顾客维权部或公共交通调查专员署

#### 顾客维权部

您可以选择让 PTV 顾客维权部复审您的投诉。如果您在 PTV 顾客维权部复审程序后仍然不满，您可以向公共交通调查专员署提出投诉。

#### 或

#### 公共交通调查专员署

您可以选择将您的投诉提交给公共交通调查专员署要求外部审理（而不首先采用 PTV 顾客维权部程序）。公共交通调查专员署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。

\*作为一个行业，我们同意，有些问题将得到紧急处理。这些问题通常事关紧急安全问题、紧急情况、无障碍和财产损坏。