



维州公交系统

投诉管理规定

开放投诉渠道、管理投诉、学习并提高

Table of Contents

1	介绍	3
1.1	介绍	3
1.2	申请及定义	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	登记和尽早解决问题	5

1 介绍

1.1 介绍

我们公交系统致力于为我们的顾客提供优质服务。我们重视反馈意见，因为反馈意见能帮助我们了解顾客的体验、了解如何能继续满足顾客的需要。

我们认为您有权利提出投诉并及时接到对投诉问题的相应答复。

1.2 申请及定义

本规定适用于我们收到的并通过投诉管理程序¹进行受理的所有投诉。

投诉是对我们的产品、服务、员工或处理投诉的方式表达出的一种不满。

1.3 我们的投诉管理原则

我们的投诉管理程序基于以下指导原则，这些指导原则旨在：

- > 开放投诉渠道并欢迎顾客提出投诉
- > 切实、有效、公平地受理投诉
- > 弘扬从投诉中进行学习和做出改进的文化。

开放投诉渠道

鼓励反馈意见、方便顾客提出投诉

管理投诉

与您进行联动并采取行动解决您的投诉问题

学习和提高

分析投诉资料、改进服务和投诉受理办法

1.3.1 开放投诉渠道

我们认为您有权利提出投诉，我们承诺我们会公平有效地解决您的投诉问题。我们的员工在这方面训练有素，将在整个投诉过程中积极为您提供协助。

我们知道有些人有特殊需要或需要在投诉时得到额外协助。我们提供一系列的无障碍选项，尽可能简化整个投诉过程。

¹ 投诉管理规定和投诉管理程序指引并称为特许经营协议中的投诉处理程序。

我们将灵活处理您的投诉问题，用最方便和最有效的方式与您沟通；我们将采用有助于尽快解决投诉问题的投诉处理办法。

1.3.2 如果您要投诉，如何联系我们？

要了解如何联系我们的最新信息，请访问 www.ptv.vic.gov.au 或拨打维州公交处（PTV）的免费电话 1800 800 007（每天早上 6 点 – 午夜）。

1.3.3 管理投诉

我们的目标是尽快确认收到您的投诉并做出答复；我们知道有些问题需要采取紧急行动。我们会对每个新投诉进行审查，以便确定最恰当的初步行动并根据所述问题的紧急程度及/或严重程度来安排优先顺序。

经审查认为需要紧急处理的投诉将在三个工作日内得到答复；其它投诉将在七个工作日内得到答复。如果无法在限期内答复，我们会及时告诉您预计的答复时间以及为什么会出现延误。

我们的投诉管理程序对各方均公平，并确保用客观和不带偏见的方法处理问题。如果您对投诉结果不满意，我们提供申诉的渠道，包括内部高层复审、PTV 顾客代言处及/或公交调查专员的外部复审。

我们将保护您的隐私，按隐私法规及我们的隐私保护规定管理您的个人资料。

1.3.4 学习和提高

投诉资料是衡量我们工作表现的重要信息来源。我们员工会定期分析投诉资料，寻找改进我们的作业方式以及服务提供方式的办法。我们每月向高级管理层汇报当月的投诉情况，每季度参加由 PTV 召集的顾客反馈会议。我们对投诉进行根本原因分析，识别系统问题，并与业内各机构协作改善顾客的体验，防止问题的重复出现。

我们还将不断地改进我们的投诉管理程序。我们实施了有效的质量保证体系，定期审查投诉受理方面的质量问题，向员工提供反馈意见。PTV 每年进行一次合规审计，了解顾客对我们投诉管理程序的满意程度。

2 我们的投诉管理程序

我们的投诉管理程序分三级（见图 1：投诉管理程序），这使我们的一线员工能在恰当的情况下尽快解决投诉问题，而且还能提供机会在您对我们的初步答复不满意的情况下继续研究您提出的问题。

图 1：投诉管理程序

2.1 登记和尽早解决问题

我们将投诉细节记录在我们的顾客反馈数据库中并为投诉人分配一个参考号码。

我们研究您提出的问题，确定解决问题的最佳办法。通常我们能够立刻解决您的投诉问题。如果问题无法马上得到解决，我们的专业投诉管理团队将继续进行审理。

探讨解决问题的选项并进行调查 – 投诉管理团队

我们的投诉管理团队将研究您提出的问题并寻找为您解决问题的办法。必要的话，我们对您提出的问题进行调查。

> 紧急投诉*

接到投诉后我们将在三个工作日内做出答复。如果我们需要更多时间研究问题，我们会提前让您知道。

> 标准投诉

接到投诉后我们将在七个工作日内做出答复。如果我们需要更多时间研究问题，我们会提前让您知道。

如果您对投诉结果满意，投诉过程就此结束；如果您不满意，您可以向上一级反映问题，包括要求经理或投诉管理团队继续审理您提出的问题。

申诉

顾客代言处或公交调查专员

顾客代言处

您可以请 PTV 顾客代言处复审您提出的投诉。经过 PTV 顾客代言处的复审过程后如果您仍不满意，您可以向公交调查专员提出投诉。

或

公交调查专员

您可以请公交调查专员对您的投诉进行外部审理（而不是首先通过 PTV 顾客代言处的复审过程）。公交调查专员是一个独立的纠纷解决机构，可以协助解决涉及维州公交的纠纷问题。

*我们公交系统知道有些问题需要紧急处理，这些问题通常与安全问题、紧急状况、通道问题以及财产损坏问题有关。