



www.rtwsa.com  
13 18 55

# 我们的投诉政策

## Our complaints policy

ReturntoWorkSA致力于建立一个健全、始终如一且简单的投诉处理程序，以实现有效接受与管理投诉之目的。

ReturnToWorkSA下设的政策监管小组负责管理全部重返工作计划的参与者，而对正式提交的投诉做出回复亦是其一个重要的职能。

如果您有任何疑问，无论这些疑问是否关于劳保公司、其代理或服务提供商遵守2014年通过的《重返工作法》(《法案》)中附表5所列的服务标准，您都应该可以直接向相关的部门提出质疑。

如果您对这一部门所做出的决定不满，可直接向ReturnToWorkSA专门受理投诉的部门提出正式投诉。

ReturnToWorkSA会依据2014年通过的《重返工作法》附表5中的有关规定专业、有效且公正的受理投诉。我们会重尊并礼待投诉人，并严格遵守保密义务。

投诉受理免费。

如果您认为我们的服务未达标，您可以直接与受理投诉的工作人员或机构反映这一情况。

### 如果投诉是关于：

### 联系人：

受理投诉的工作人员

请直接联系受理投诉的工作人员。

ReturnToWorkSA

可拨打电话**13 18 55**发送电邮 [siu@rtwsa.com](mailto:siu@rtwsa.com) 或者填写 [网上投诉表](#)。

服务提供商

联系服务提供商。

自投保单位

自投保单位有自己的一套受理与解决投诉的程序。您应该使用这样的程序投诉。

如果您对受理投诉的工作人员或机构所提出的解决办法不满，可向ReturnToWorkSA的投诉受理部门提出投诉。

如果您对ReturnToWorkSA投诉受理部门所做出的决定不满，在履行完成这一程序后，可向州调查专员提交进一步调查的申请。

## 如何联系ReturnToWorkSA的投诉受理部门 / How to contact ReturnToWorkSA's complaints unit

电话：13 18 55 电邮：[siu@rtwsa.com](mailto:siu@rtwsa.com) 或填写完成[网上投诉表](#)。

### 如果您患有失聪或听力或语言障碍

可通过全国中继服务的协助拨打我们的电话13 18 55 [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) 或发送电邮 [info@rtwsa.com](mailto:info@rtwsa.com)。

如果您不会讲英语，您可以拨打口译与笔译中心的电话1800 280 203。接通后让中心的工作人员为您拨打我们的电话 13 18 55。为您提供的这项翻译服务免费。

## 投诉递交后发生的事情 / What to expect when a complaint is lodged

投诉受理机构将会：

- 和您坐下来一起解决问题。
- 在收到投诉后10个工作日内提供答复。
- 建议您解决这一问题所需采取的步骤，以及给您解释在您对第一阶段投诉处理结果不满，希望向ReturnToWorkSA的投诉受理部门投诉时需要做哪些事情。

如果投诉事件较为复杂，并且需要进行深入调查时，一般您会在10个工作日内会收到一份过渡性答复，告诉您何时可以收到最终的决定。

## 如果服务未达标会怎样

### / What to expect if a service standard has been breached

如果一项服务未达标，您可以收到以下一项或若干项：

- 书面或口头道歉，或是书面解释。
- 有机会表达您对服务的一些看法，并讨论解决的办法。
- 根据2014年通过的《重返工作法》的规定，书面或口头关于赔偿的进展、所有权益以及复审权利等信息，另外还有关于哪些服务可用、申请解决纠纷时限等信息。
- 如果您已经提出了工伤赔偿申请，根据2014年通过的《重返工作法》第180条或1991年通过的《信息自由法》的有关规定，我们在您的要求下可以给您提供一份您的卷宗影印件。

您可以在收到回复后提出反馈意见，而且您所提出的任何疑问或要求都应得到合理的答复。

## 我们对员工的承诺 / Our commitment to our people

我们承诺为员工提供一个安全的工作环境。您可以通过下列做法协助我们实现这一目标：

- 尊重与礼待我们的员工。
- 坦诚待人。
- 在您的个人信息发生变化时及时通知我们。
- 提供全部您所掌握与了解的信息，协助我们的问话与调查。

### 如果您患有失聪或听力或语言障碍

通过全国中继服务的协助拨打我们的电话**13 18 55** [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au) 或发送电邮 [info@rtwsa.com](mailto:info@rtwsa.com)。

如果您不会讲英语，您可以拨打口译与笔译中心的电话**1800 280 203**。接通后让中心的工作人员为您拨打我们的电话 **13 18 55**。为您提供的这项翻译服务免费。