申诉和投诉

澳大利亚使团住宅（Mission Australia Housing，以下简称MAH）鼓励申请者、租客和其他利益相关者向本组织提供反馈反馈形式包括申诉MAH所作出的决定或对我们提供的服务进行投诉。

这些反馈将被用于长期的服务质量评估和提升。申请者和租客将不会因为提起诉讼或投诉而遭到歧视。同时所有利益相关者的隐私和机密都会得到尊重。

什么是申诉?

申诉是指要求对MAH所作出的某项决定进行审核。可申诉的决定包括:

- 关于房租计算方式的决定
- 房屋租赁邀约或撤回邀约
- 房屋权利
- 转让要求
- 继续租赁要求

什么是投诉?

投诉是对MAH的某项像回应或是提供的某种服务表达不

谁对投诉和申诉进行调查?

申诉和投诉通常由团队领导和MAH管理者受理，在某些情况下包括房屋执行官在内的MAH高级管理团队也会参与其中。

申诉将不会由最初做出该项决定的工作人员进行审核。如果投诉是针对某一个特定员，他将不会参与该事件的调查。

如何提起申诉或投诉?

如果想针对某项决定提起申诉或是进行投诉，您可以尝试下列方式:

- 当面 – 在我们的MAH办公室
- 邮件
- 信件
- 电话
- 填写申诉和投诉表并递交给任何MAH办公室。

请注意: 投诉可以匿名进行.

我将在何时收到申诉或投诉的回应?

我们力图在收到您提起申诉或投诉后7日内向您发送接收回执。

大多数情况下，MAH将尽力彻查所有申诉和投诉并在28日给出完整答复。在某些因为需要进一步调查而无法在28日内给予答复的情况下，MAH会同您联系并告知预计答复时间。

MAH 将无法为任何没有提供姓名和联系方式的投诉进行答复。

如果我对申诉或投诉的结果不满意应当做什么?

如果对MAH就您申诉或投诉给出的答复感到不满，您可以转寻外界机构进行处理。

当地MAH办公室可以为您提供您所在州的外界机构的相关信息。

如果您需要其他语言帮助，请拨打国家传译服务电话（Translating and Interpreting Service National）on 131 450.

MISSION AUSTRALIA | together we stand

重要信息

- MAH将会利用申诉和投诉来检测和提高我们提供的服务。
- 您不会因为提起申诉或投诉而遭到歧视。
- 我们在任何时候都尊尊我们的客人。
- 在申诉和投诉受理过程中所有客人的隐私和机密都会得到尊重。
- MAH将及时的回复所有收到的投诉和申诉。
- 我们将为您提供免费租赁和辩护服务的信息和联系方式。
- 您可以带律师、技术支持人员或朋友出席与MAH的聚会。
- 不是所有决定都可以提起申诉。 具体信息参见MAH申诉政策（Mission Australia Housing Appeals Policy）

更多关于申诉和投诉的信息，请联系当地MAH办公室.

申诉和投诉表可在网站下载

missionaustralia.com.au/housing
或拨打热线电话on 1800 269 672 获取纸质板.

联系我们

Mission Australia Housing
580 George Street
Sydney NSW 2000

1800 269 672

missionaustralia.com.au

如果您需要其他语言帮助，请拨打国家传译服务电话（Translating and Interpreting Service National）on 131 450.