

## 联系我们

你有很多方法可以和我们联系，包括通过我们在维州各地的地区办公室。

### 打电话

在澳大利亚境内任何地方拨打 **136 186**，周一到周五上午 8 点到下午 6 点，话费各一 – 用手机和公共电话拨号也许有额外费用。

### 全国中继服务

如果你失聪，或有听力障碍或言语障碍，请通过全国中继服务与我们联系，电话 **133 677**，或访问网站 [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)。

VicEmergency 热线：**1800 226 226**

当地市政府总机：**03 9208 3333**

有关规划方面的问询，请拨 **1300 366 356**（本地话费）。

### 邮寄

PO Box 500  
East Melbourne VIC 8002

### 房地产证通讯地址：

GPO Box 527  
Melbourne VIC 3001

### 笔译和口译服务



提供笔译和口译方面的帮助

笔译和口译服务处（TIS National）提供翻译服务，帮助：

- 日常生活中不会讲英语的人
- 机构和企业与不会讲英语的客户进行交流

TIS National 的电话号码：**131 450**（澳洲境内拨打），网址：[www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au)。

## 投诉

### 我们的承诺

有效的投诉受理机制有助于及时对客户需要做出响应并给我们的客户带来更好的结果。

我们鼓励对本部决定、行动或服务不满意的任何人先向相关决策部门提出问题，然后再进行投诉；这么做有利于尽快解决问题。

### 投诉类别

投诉问题可以包括：

- DELWP 授权工作人员的服务标准
- 违反信息隐私规定
- 更正 DELWP 保存的你的信息
- 《2012 年受保护披露法》所指的严重不当行为
- 有关本部或本部工作人员的作为或不作为的一般性投诉。

以下要求不会被视作投诉对待：

- 要求某种服务
- 索取信息
- 要求根据法规进行重审或申诉（如已有正式重审程序，就必须遵守）。

### 如何投诉

如果你要投诉：

- DELWP 雇员提供服务的方法
- 本部或本部工作人员的作为或不作为

请拨打我们客服中心电话：[136 186](tel:136186)、TTY：[1800 122 969](tel:1800122969) 或发电子邮件：[customer.service@delwp.vic.gov.au](mailto:customer.service@delwp.vic.gov.au)。