



# 服务章程



我们的宗旨是作出公平、公正、经济、非正式和迅速的裁决，并给予每个人礼貌、尊重和有尊严的对待。

## 我们的承诺

本服务章程表述了我们向复议申请人和与我们交涉的其他人士提供专业而礼貌的服务的承诺。章程阐明了我们的服务标准、你可以对我们有哪些期望以及如何提出建议或投诉。

### 我们的目标：

- 在和你交涉时乐于帮助、行动迅速、保持尊重
- 使用清楚易懂的语言
- 仔细聆听你告诉我们的信息
- 在2个工作日内书面确认收悉复议申请
- 在所有往来函件中包括联系人姓名和电话号码
- 帮助你理解我们的程序
- 为你提供何处可以获得建议和协助的相关信息
- 如果你有特殊需要，设法为你提供协助
- 作出裁决时提供书面理由
- 公布我们优先处理特定案件的准则
- 公布我们力争完成复议的时间标准
- 遵守 [Australian Public Service Values](#)（澳大利亚公共服务价值观）和 [Code of Conduct](#)（行为准则）
- 遵守 [Member Code of Conduct](#)（仲裁员行为准则）
- 公布案例数量和仲裁庭业绩的相关信息

### 你的权利：

- 获得礼貌和专业的服务
- 获得公平的听审
- 获得关于我们的程序的信息
- 个人信息根据法律得到保密处理
- 向其他人寻求建议和协助（除非是极少的例外情况，否则只有注册移民代理能提供建议和协助）
- 需要时为你提供参加听审会提供口译员
- 获得关于你的案件处理的进度和预计处理时间的的相关信息
- 要求获取案件文件，包括听审会录音
- 任何投诉都得到公平迅速的处理
- 获知上诉权利

## 你可以做什么？

- 你的联系资料如有任何变更，请立即书面通知我们
- 如果你的情况出现变化，请书面通知我们
- 每次和我们联系时都提供你的案件号码
- 及时回复往来函件
- 如果你需要口译员，请告诉我们
- 礼貌对待我们的仲裁员和员工

## 与我们的沟通

### 提交申请或其它文件

信件、表格、文件和其它呈递材料可以邮件或传真方式提交。如果通过传真提交文件，无需再邮寄文件副本或原本，除非是提交文件原件或核证副本（如出生证、结婚证或文凭）

### 和我们联系

#### 亲自前来

我们在悉尼和墨尔本的办事处的工作时间为工作日的上午**8.30**到下午**5.00**。

前来问询和提交申请或其它文件无需预约。

办事处地址：

#### 新南威尔士州登记处

Level 11, 83 Clarence Street Sydney NSW 2000  
(邮政地址：GPO Box 1333  
Sydney NSW 2001)  
电话：(02) 9276 5000 传真：(02) 9276 5599

#### 维多利亚州登记处

Level 12, 460 Lonsdale Street Melbourne VIC 3000  
(邮政地址：PO Box 14158  
Melbourne VIC 8001)  
电话：(03) 8600 5900 传真：(03) 8600 5801

复议申请还可以在AAT（行政上诉仲裁庭）的以下登记处提交。

#### 昆士兰州

Level 4, 119 North Quay  
Brisbane QLD 4000  
传真：(07) 3361 3001

#### 南澳州

11th Floor, 91 Grenfell Street Adelaide  
SA 5000  
传真：(08) 8201 0610

#### 西澳州

Level 5, 111 St Georges Terrace  
Perth WA 6000  
传真：(08) 9327 7299

#### 通过电话

我们的全国问询电话是**1300 361 969**。这个号码可以从澳大利亚任何地方致电，手机除外。通话按照本地电话收费。如果你需要母语协助，可以致电笔译和口译服务处（TIS，131 450），通话按照本地电话收费。口译员随后会帮助你和我们联系。





## 我们欢迎你提供反馈意见

### 投诉、表扬和建议

如果你对我们处理事务的方式或提供的服务标准不满意，而且在联系处理你的案件的办事处或办事员之后仍未解决，你可以提出书面投诉。请在邮件上标明“**Confidential（保密）**”，发往：

**Complaints Officer**  
Migration Review Tribunal and  
Refugee Review Tribunal  
GPO Box 1333  
Sydney NSW 2001 /  
[complaints@mrt-rrt.gov.au](mailto:complaints@mrt-rrt.gov.au)

我们将在5个工作日内确认收到你的投诉。我们将彻底调查你的投诉，并尽快给予书面答复。投诉可以匿名提出，但这会使我们难以开展调查和给予答复。

在我们的[Annual Report](#)（年度报告）中，我们会报告所收到的投诉数量和类别，以及我们对投诉的处理情况。

对澳大利亚政府机构提出的投诉若不能得到解决，可以向联邦申诉专员署提出。申诉专员署在每个州和领地都有一个办事处，并有一个全国联系电话号码 **1300 362 072**。详情可见 [www.ombudsman.gov.au](http://www.ombudsman.gov.au)。

我们也欢迎和重视你对我们的服务标准或本章程提出的任何表扬、意见和建议。如果你对和我们的交涉感到满意，或认为我们的服务有改进余地，请告诉我们。书面建议或意见可以寄往任何 [Tribunal office](#)（仲裁庭办事处）。

如果你受邀出席听审会，将会提前获得关于听审会时间和地点的通知。我们的办事处可供轮椅进入，听审室内设有助听装置。

有关我们的运作和程序的详细信息以及申请表和其它表格，可以从我们的任何一个办事处或网站 [www.mrt-rrt.gov.au](http://www.mrt-rrt.gov.au) 获取。