

客户投诉 我们严肃对待

宾客的满意是我们的第一要务。我们高度重视宾客的反馈意见，如有投诉，均依照皇冠相关政策、行为准则及服务标准进行处理，并秉持诚信与关怀的精神积极谋求问题的解决。

投诉方式

如果您对我们服务、决定或行为的任何方面存有不满，您或您的授权代表可通过扫描下方二维码提出投诉。



您也可通过下方所列的任何渠道使用我们的投诉流程。

投诉流程

收到您的反馈意见后，我们将遵循投诉处理流程进行管理，其中包含：

- 确保您的投诉意见传达至相关部门，以对您的投诉意见开展客观公正的调查。
- 在实际可行的前提下，尽快回复确认已收到您的意见（不超过3个工作日）。
- 主动联系以进一步收集调查所需的缺失信息。
- 力求在30天内解决投诉。如需进一步调查，我们将持续向您汇报进度。
- 全程遵守相关法律义务，包括依照我们的隐私政策保护宾客隐私。
- 如果对于解决结果存有不满，您可以要求内部审查。内部审查将由独立于原决策者的另一人员进行。

为协助调查得到妥当开展，请提供您的联系方式，并说明您所遇到的问题（包括任何时间、地点或您接触的人员）。如果您选择不提供联系方式，您的投诉仍会记录在案并得到内部审查，但我们可能无法顺利地汇报进度或结果。

可接受的行为

皇冠墨尔本致力于保护员工与宾客的人身安全和身心健康。敬请所有参与投诉处理流程的人士保持尊重和建设性。诸如粗暴、威胁等言行属于不可接受的行为，将不会得到容忍。

其他投诉渠道

投诉意见还可通过以下任一渠道提交：

- 访问皇冠墨尔本网站
- 致电皇冠：1800 415 111
- 致函（邮寄或当面递交均可）：
收件人为Guest Experience，地址为
8 Whiteman Street, Southbank 3006
- 亲自前往Crown Rewards接待处或酒店前台

如果投诉意见系关于博彩服务，您还可以选择向维多利亚州博彩与赌场管控委员会（Victorian Gambling and Casino Control Commission，简称VGCCC）直接投诉，网站：
www.vgccc.vic.gov.au。

