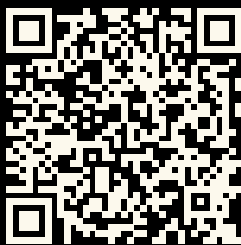


MỌI KHIẾU NẠI ĐỀU ĐƯỢC XỬ LÝ ĐÚNG MỤC

Khách hàng luôn là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Chúng tôi trân trọng mọi ý kiến đóng góp và xử lý khiếu nại theo đúng chính sách, quy tắc ứng xử cùng tiêu chuẩn dịch vụ, cam kết giải quyết vấn đề tận tâm và minh bạch.

NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI.

Nếu bạn không hài lòng với bất kỳ khía cạnh nào trong dịch vụ, quyết định hoặc hành vi của chúng tôi, bạn hoặc người đại diện của bạn có thể gửi đơn khiếu nại bằng cách quét mã QR.



Bạn cũng có thể truy cập quy trình khiếu nại của chúng tôi thông qua bất kỳ hình thức nào được liệt kê bên dưới.

QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI CỦA CHÚNG TÔI

Khi nhận được đơn khiếu nại của bạn, chúng tôi sẽ xử lý theo đúng quy trình khiếu nại của mình. Chúng tôi sẽ:

- Đảm bảo khiếu nại của quý vị được chuyển đến bộ phận phù hợp để xem xét mối quan ngại của quý vị một cách khách quan và công bằng.
- Xác nhận đã nhận được thông tin của quý vị trong thời gian sớm nhất có thể thực hiện được (không quá 3 ngày làm việc).
- Liên hệ để thu thập thêm các thông tin còn thiếu nhằm phục vụ cho quá trình xem xét sự việc.
- Đặt mục tiêu giải quyết khiếu nại trong vòng 30 ngày. Trong trường hợp cần thêm thời gian xem xét, chúng tôi sẽ cập nhật tiến độ cho quý vị.

- Luôn tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý liên quan, bao gồm việc bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng theo đúng chính sách bảo mật của chúng tôi.
- Nếu quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể yêu cầu xem xét nội bộ. Việc xem xét này sẽ do một nhân sự độc lập, không liên quan đến người đưa ra quyết định ban đầu thực hiện.

Việc cung cấp thông tin liên hệ và mô tả vấn đề (bao gồm thời gian, địa điểm hoặc người quý vị đã tương tác) sẽ giúp chúng tôi xem xét vụ việc một cách phù hợp.

Nếu quý vị không cung cấp thông tin liên hệ, khiếu nại của quý vị vẫn sẽ được ghi nhận và xem xét nội bộ. Tuy nhiên, chúng tôi có thể bị hạn chế trong việc cập nhật tiến độ hoặc thông báo kết quả cho quý vị.

HÀNH VI ỨNG XỬ CHUẨN MỰC

Crown Melbourne cam kết bảo vệ sức khỏe, sự an toàn và phúc lợi của nhân viên và khách hàng. Khi tham gia vào quy trình khiếu nại, chúng tôi yêu cầu mọi người cư xử tôn trọng và mang tính xây dựng. Những hành vi khiếm nhã, bao gồm xúc phạm hoặc đe dọa, sẽ không được khoan nhượng.

CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Bạn cũng có thể nộp đơn khiếu nại như sau:

- Truy cập trang web của Crown Melbourne
- Gọi đến Crown: 1800 415 111
- Gửi thư cho chúng tôi (qua đường bưu chính hoặc nộp trực tiếp):
Người nhận: Guest Experience (Bộ phận Trải Nghiệm Khách hàng)
8 Whiteman Street, Southbank 3006
- Trực tiếp đến quầy Crown Rewards hoặc quầy Lễ tân Khách sạn

Nếu khiếu nại của bạn liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cờ bạc, bạn cũng có thể gửi thư khiếu nại trực tiếp đến Ủy ban Kiểm soát Cờ bạc và Sòng bạc Victoria (VGCCC) tại: www.vgccc.vic.gov.au.

