

您的投诉处理流程是什么？

- 1. 您提交投诉以期获得消费者和劳工保护部 (DCWP) 的帮助。**您须提交与投诉相关的全部文件(购物小票、销售凭证、保修书、合同、付讫支票、致公司信、判决书等)。**若缺少这些文件, DCWP 无法处理您的投诉。**
- 2. DCWP 将审查您的投诉和证明文件。**如您的投诉不在 DCWP 受理范围内 DCWP 将返还投诉材料并尽可能为您提供相应机构的联系方式。
- 3. 如您的投诉在 DCWP 受理范围内, DCWP 将处理您的投诉并指定调解员。**DCWP 将提供案件编号, **作为后续行动的参考。**

调解期间, DCWP 会将您的投诉副本寄至公司, 要求其作出书面回应。DCWP 调解员会与您和公司进行电话沟通, 以达成协议并解决问题。

如您提交投诉 45 日后仍未收到 DCWP 的回复, 请:

- 发送电子邮件至 consumers@dcwp.nyc.gov
- 拨打 **311** 并说“服务请求状态”

请提供您的 NYC311 服务请求号码。

注意:DCWP 不能作为您的律师或提供法律意见。请注意, 您所有信件的副本将转发至您投诉的公司, 并可能提供给其他政府机构。DCWP 根据公共记录要求发布记录时将依政策规定删除您的个人识别信息。

请保留此信息表作为记录。