

您的投訴處理流程是什麼？

- 1. 您提出投訴，希望取得消費者和勞工保護部 (DCWP) 的協助。**請附上所有投訴相關文件 (商店收據、銷售票據、保固書、合約、已付支票、寄發給業者的信函、判決書等)。**若缺少這些文件，DCWP 無法處理您的投訴。**
- 2. DCWP 會審查您的投訴與證明文件。**若 DCWP 無法提供適當協助，將退回您的投訴資料，多數情況下，也會一併提供可協助您的機構聯絡資訊。
- 3. 若 DCWP 能提供適當協助，將處理您的投訴，且可能會指派一位負責的調解員。**DCWP 會提供個案號碼，後續聯繫請納入此編號。

調解過程中，DCWP 會將您的投訴副本傳送給該業者，以取得書面回應。接著，DCWP 調解員會與您及公司談話，通常會以電話進行，嘗試達成協議、解決爭端。

若您提出投訴，但 DCWP 未在 45 天內回應，請：

- 發送電子郵件至 consumers@dcwp.nyc.gov
- 致電 **311**，並表明通話目的是關於「服務申請狀態」

請提供您的 NYC311 服務申請號碼。

注意：DCWP 無法擔任您的律師，也無法給予法律建議。請注意，您的所有信函皆會以副本轉寄給您的投訴對象業者，也可能提供給其他政府機關。DCWP 的政策要求，依據公共紀錄索取釋出紀錄時，必須移除您的個人識別資訊。

請自行留存這份須知。