

**移民事务署 (IAA)**

**投诉表 (Complaint Form)**

**关于移民顾问 (Immigration Adviser) 的投诉**

**2024 年 1 月版本**

**投诉表**

您的个人信息

1. **您的详细信息（表格填写人）**

|  |  |
| --- | --- |
| 姓名 |  |
| 地址 |  |
| 电子邮件地址 |  |
| 电话号码 |  |

1. **是否代表他人提出投诉？**

*是 否*

 如果是，请转到问题 2.1

 如果不是，请转到问题 3

* 1. **我代表以下人员提出投诉：**

|  |  |
| --- | --- |
| 姓名 |  |
| 地址 |  |
| 电子邮件地址 |  |
| 电话号码 |  |

移民顾问信息

1. **您所投诉的机构/顾问的详细信息：**

|  |  |
| --- | --- |
| 顾问姓名 |  |
| 机构名称 |  |
| IAA 参考编号 （如适用） |  |
| 地址（包括邮政编码） |  |
| 电子邮件地址 |  |
| 电话号码 |  |

1. **投诉详细信息（请尽可能提供更多信息）：**
2. **您希望如何解决您的投诉？**

请勾选相关选项并在下方添加进一步的详细信息：

* 退回文件
* 退款

*关于退款诉求，请注意，IAA 仅具备建议顾问提供退款的监管权力。IAA 无权强制顾问退款。*

* 改进 服务
* 道歉
* 其他

|  |
| --- |
|  |

1. **是否已向顾问/机构提出投诉？**

*是 否*

如果是，结果如何？

同意书与信息披露

1. **披露客户姓名**

 IAA 将审查接到的所有投诉。但是，如果无法披露投诉人的身份，您的投诉可能会受到影响。这可能意味着 IAA 无法针对您的投诉进一步开展调查。

 ***本人同意 IAA 向接到投诉的顾问/机构或其监管机构披露本人/本人所代表的实际投诉人的姓名（请勾选方框）***

*是 否*

1. **同意与顾问/机构共享投诉表**

 同时，IAA 希望您允许将填妥的投诉表移交给顾问/组织（或其适用的监管机构），以确保他们充分理解您的投诉内容。

 ***本人同意 IAA 将填妥的投诉表披露给接到投诉的顾问或其监管机构（请勾选方框）***

 *是 否*

1. **请说明您通过哪种渠道了解 IAA？**（供内部监管使用）

亲友

内政部 (Home Office)

互联网

IAA 顾问

公民咨询局 (CAB)

国会议员 (MP)

社区团体

法律服务监察专员

律师协会/律师监管局 (SRA)

诉讼律师

其他

如何提交您的投诉

 您可以通过以下三种方式向 IAA 提交投诉表：

1. 使用 [IAA 投诉门户 (IAA Complaints Portal)](https://portal.immigrationadviceauthority.gov.uk/s/complaints) 的 IAA 门户

*此方法是首选方法，可确保及时记录您的投诉并按照我们规定的指导方针作出回应*

1. 发送电子邮件至 complaints@immigrationadviceauthority.gov.uk
2. 邮寄至：

 移民事务署(IAA)

 投诉团队 (Complaints Team)PO Box 567DartfordDA1 9WX