

---

## 我们如何帮助您解决问题？

---

我们的工作公平且不偏袒任何一方地审视对服务提供商的投诉。

我们查明事实后，会告知您提供的服务是否合理。我们将解释为什么我们达成了我们的观点。我们将尝试在您和服务提供商之间就是否应该采取任何措施来纠正问题达成协议。

我们也有纠正错误的正式权力。

我们的服务是免费为您提供的。

---

## 谁可以使用我们的服务？

---

所有公众、小型企业、慈善机构、俱乐部和信托机构。如果有人去世了，他们的遗嘱或遗产有问题，我们也可以提供帮助。

我们希望您直接来找我们，但您可以请朋友、亲戚或其他任何人帮助您。您无需聘请专业人士向我们投诉，但如果您这样做，他们可能会为此向您收取费用。在几乎所有情况下，我们都无法告诉您的服务提供商退款给您。

---

## 我们可以帮助您解决哪些问题？

---

我们可以帮助您解决许多不同类型的服务问题；例如，如果您在买卖房屋、提出人身伤害索赔或卷入诉讼时遇到糟糕的服务。

我们可以调查有关受监管律师、大律师、持牌物业过户师、成本律师、法律执行人员、公证人、专利代理人 and 商标代理人的投诉。

---

## 我们不可以帮助您解决哪些问题。

---

我们不能：

- 提供法律建议或代表您；
- 推荐服务商；
- 调查对他人服务提供商的投诉； 或者
- 调查那些您已经接受了服务提供商提出的解决方法的投诉。

---

## 您什么时候可以向我们投诉？

---

您必须首先给您的服务提供商机会来调查您的投诉。请参阅我们的“如何向您的服务提供商投诉”资料单和正式投诉信示例，了解如何这样做。

一旦您向服务提供商投诉，他们最多有八周的时间回复您。如果您对他们的最终回复不满意，或者他们在八周内没有回复，您可以要求我们进行调查。

一般来说，如果您在以下任一情况下将您的投诉提交给法律监察员，您可以要求我们查看您的投诉

- 问题发生一年内； **或者**
- 从您发现问题的一年内。

对于在 **2023 年 4 月 1 日** 之前提交给法律监察员的投诉，如果投诉的事情发生在过去六年内，或者如果事情发生超过六年，那么问题必须是您在不超过三年前发现的。

您需要在服务提供商做出最终答复后的六个月内向我们提出投诉。

如果您的投诉不符合这些时限，我们可能无法进行调查。

最终的答复是当服务提供商无话可说并告诉您如果您仍然不满意，您可以联系法律监察员。

向我们发送信息时，我们不能接受来自 Microsoft SkyDrive、Xdrive、Livedrive 和其他云平台（如 Dropbox、Google Drive 等）在线商店的文件。请将文件附在电子邮件中。

文件也可以邮寄。请只邮寄副本给我们，因为我们会对文件进行扫描并销毁原件。请您复印与您的投诉有关的任何重要文件（信件、声明、官方文件或证书）。

---

## 我们可以做些什么来纠正错误。

---

如果我们发现您得到的服务很差，我们可以告诉服务提供商：

- 向您道歉；
- 归还您需要的任何文件；
- 如果能纠正错误的话，让他们为您做更多的工作，；
- 退还或减少您的费用； 或者，
- 如果您遭受损失或受到糟糕的对待，让他们支付赔偿（我们决定的大部分赔偿都低于 1,000 英镑）。

我们让服务提供商做的任何事情都将始终基于投诉的具体情况以及糟糕服务造成的影响。

---

## 如何联系我们

---

通信地址： PO Box 6167  
SLOUGH  
SL1 0EH

网站： [www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk)

电邮： [enquiries@legalombudsman.org.uk](mailto:enquiries@legalombudsman.org.uk)

电话： 0300 555 0333

NGT Lite 用户： 18001 0300 555 0333

海外电话： +44 121 245 3050

**如果您需要其他语言、大字体、盲文或音频 CD 的信息，请在联系我们时告知我们。**

---

## 额外信息

---

**我想投诉，我是否还要支付服务提供商的费用？**

如果您不支付任何未付费用，您的服务提供商可能会决定对您采取行动。为避免这种情况，您可能希望支付这些费用。我们仍然可以调查您的投诉。

**法律监察员的决定是否具有法律约束力？**

如果无法通过非正式方式解决投诉，那么我们有官方权力来解决问题。您的调查员会告诉您他们对如何解决问题的看法。如果无法达成协议，例如无法商定结果，服务提供商关闭，或者从您或您的服务提供商那里收到的评论显示可能存在事实上或法律的错误，或需要提供额外的新证据，那么可能要求监察员做出最终决定。如果做出决定，并且您接受该决定，则这是最终决定并具有约束力。

**这一切需要多长时间？**

我们目前的数据显示，平均而言，我们会在两到三个月内开始调查，然后我们会在 3-6 个月内完成大部分调查。直截了当的案件可以更快地得到解决。需要专家意见或支持的更复杂个案可能需要长达 12 个月的时间。

**向法律监察员投诉后，我可以退出流程吗？**

是的。您可以随时撤回您的投诉。

---

## 关于我们如何处理您的资料的重要事项

---

访问我们的网站以了解 [我们如何使用您的个人数据](#)。

我们始终遵守数据保护规则。您可以联系我们的专门团队 ([infosec@legalombudsman.org.uk](mailto:infosec@legalombudsman.org.uk)) 以获取有关此方面的信息和任何基于信息自由要求得到的更多信息。

除非我们要求，否则请**不要**给我们邮寄原始文件。如果我们确实要求您向我们邮寄文件原件，我们会妥善保管并将其退还给您。

根据现行的数据保护法规，我们可能会收集和保存您的个人信息。有关我们将如何使用您的资料的更多详细信息，包括处理您的投诉文件和我们可能与其他监管机构或研究公司共享信息的实体，请访问我们的隐私声明：[www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk)。