



## Telstra 投訴處理流程

### 概述

我們致力於為客戶提供世界一流服務，但我們並非完美，有時亦會造成不便之處。

#### 「投訴」是何意？

「投訴」指任何向我們表達的、針對我們產品和服務的不滿意見或怨言，亦包括對我們的投訴處理方式的投訴。我們不會在您首次聯絡我們時將您對資訊及支援的請求或對服務問題的報告作投訴處理（另有相關請求除外）。若我們不確定您是否需要投訴，我們會向您進行詢問。若您或您的代理人與我們聯絡並表達對我們產品或服務的不滿，我們將詢問您是否希望我們將您的問題作投訴處理。

### 投訴種類

我們一方面會儘快解決所有投訴，一方面也認識到，問題是先後有別的。所有投訴都將歸類，其中一些投訴將被緊急處理，即在兩個工作日內解決。若有緊急類投訴無法在兩個工作日內解決，Telstra 將另擇時限安排。

緊急投訴包括：

- a) 來自我們經濟困難政策內的客戶的投訴，與投訴相關的問題可能會加重該客戶的經濟困境。
- b) 因我們未遵循正確的中斷服務程序而導致客戶的 Telstra 服務中斷或即將中斷；以及
- c) 為 Priority Assist（優先協助）客戶提供的服務。

我們還會對客戶投訴進行識別、記錄及分析，以確認投訴起因。為方便此進程，我們將對投訴進行分類，使投訴中的資料得以進行匯報或分析。

#### 哪些人可以提出投訴？

任何人都可以提出投訴，且我們將確保所有投訴都得到有效、客觀和公正的處理。我們不會向您收取投訴費用。

我們亦會為有無障礙需求者及身心障礙者提供此幫助。

**我們致力於盡快受理投訴並予以解決。**

換言之，不論您以電話還是親臨店內方式進行投訴，我們都會立即受理投訴並為您提供：

- a) 一個獨特的參考號，以便對自己的投訴進行識別和跟蹤。
- b) 解決該投訴的預計用時；以及
- c) 關於如何獲取我們投訴處理程序的詳情
- d) 關於如何跟蹤投訴的指引



若有投訴透過電郵、網站、郵寄、傳真或 My Telstra App 提交，則我們將確保在受理投訴后的一個工作日內將此資訊傳送給您。

同時，我們將告知您 Telstra 的內部優先程序及內部投訴升級選項。此外，若有任何適用於您的外部爭議解決方案，我們亦將針對告知。

## 如何跟蹤您的投訴

在您的投訴得到調查之際，我們將同時提供進展訊息，方便您瞭解情況。您可藉助我們在受理投訴時提供給您的獨特參考號來與我們聯絡，以便查看投訴處理進度。

## 解決投訴的步驟

我們將在您提出投訴時立刻著手進行解決。若我們需要進一步調查，則我們將在十個工作日內採取相應行動，或告知您我們將會以何種方式解決該問題。

若所提出投訴為緊急類，則我們將在收到投訴后的兩個工作日內進行解決。

我們調查投訴的用時取決於問題的嚴重和複雜程度。我們將盡力以最快速度解決問題。我們將在知悉投訴后立即開始調查工作。

我們將就您的投訴與您或您的代理進行聯絡。我們或需連續數日多次與您聯絡。聯絡時，我們將就您的投訴問題提出解決方案。

若我們無法聯絡您或您的代理，則我們將透過信件或電郵方式說明我們無法聯絡您這一情況，並提供關於嘗試聯絡的詳情，請您在信件日期後指定時間段（不少於十個工作日）聯絡我們，對該投訴進行討論。若在信件日期後十個工作日內未收到來自您或您代理的答覆，則該投訴將被視為已完結。

若您在投訴完結后 14 個工作日內再次聯絡我們（因我們無法聯絡您），則我們將重啓投訴並繼續調查。若您在投訴關閉后 14 個工作日外再次聯絡我們（因我們無法聯絡您），則我們將新建一份投訴並開始調查。您之前投訴中的資訊會被轉入這個新的投訴中。

若您想接受我們的解決方案，則我們的目標是在 10 個工作日內開始完整實施該解決方案（若投訴為緊急類，則在兩個工作日內）。我們僅在您接受解決方案後再對其進行實施。

唯一例外情況是：您同意解決問題的其他時限，或我們需要您進行一些操作來實現對問題的解決。

若您同意以此方式解決問題，則我們會關閉您的投訴或開始實施該解決方案。

有些時候，我們無法在上述規定時間內對投訴進行解決。爲此，我們會聯絡您並解釋延期解決的原因，並提供解決問題的新時限。若延期需要超過 10 個工作日，則我們將提供外部爭議解決方案。

如有需要，我們將在五個工作日內就解決投訴事項提供書面確認。

## 如果您對處理結果不滿意該怎麼辦？

若您對我們解決投訴的方式不滿意，您有多種途徑表達不滿。



您可請求我們對投訴進行升級並對提出的解決方案進行審核。包括將管理級別進行升級，或從我們的專業團隊中指派個案經理。在收到升級請求後，若您希望與個案經理聯絡，或不確定如何解決投訴之問題，或我們得知您對投訴處理並不滿意，則我們將升級您的投訴。

若您對處理投訴的過程或結果不滿意，或希望瞭解如何進行進一步投訴，則我們將在五個工作日內通知您 Telstra 的內部投訴升級方式及可選的外部爭議解決方案。

若您請求將投訴作優先處理或升級，則我們將在五個工作日內對該請求進行評估並酌情提升其優先級或升級。

您還有一些外部爭議解決方案可選。包括向電信業監察部門 (Telecommunications Industry Ombudsman, TIO) 進行投訴：[www.tio.com.au](http://www.tio.com.au)

我們不會僅因為您無法直接在我們這裡解決投訴或尋求外部爭議解決方案而取消您的服務。

如有在 TIO 管轄範圍之外的更廣泛的電信問題，則可聯絡澳洲通訊與媒體管理局 (Australian Communication & Media Authority, ACMA)，如有關於商業慣例之問題，則可聯絡澳洲消費者競爭委員會 (Australian Consumers Competition Commission, ACCC)。

### 輕率或無理取鬧的投訴

Telstra 不會在未尋盡所有可能的問題解決方式或未依程序升級問題前以輕率或無理取鬧為由拒絕受理投訴。若決定不對投訴進行調查或需通知外部爭議解決方案，則 Telstra 會在作出該決定後的五個工作日內進行此通知並告知您該決定的原因及可用的外部爭議解決方案選項，包括 TIO。

### 如何提交投訴或查看投訴處理進度

如需進行投訴或想查看投訴處理進度，請透過下列方式聯絡我們：

**電話：**請撥打正確號碼並提及「complaint」－全天候服務

個人業務：	13 22 00
企業業務：	13 20 00
澳大利亞境外專線：	+61 2 9396 1193
文本電話 (TTY)：	1800 808 981

在綫：[使用在綫投訴表](https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint)或訪問 <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>

電郵：[telstracomplaints@team.telstra.com](mailto:telstracomplaints@team.telstra.com)，星期一至星期五，營業時間內

郵件：Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

傳真：1800 753 949

門店：您亦可在我們任意門店進行投訴。可透過我們的門店定位器 [www.telstra.com.au/find-us](http://www.telstra.com.au/find-us) 尋找我們的門店及查看營業時間

傳送訊息：使用 My Telstra app 或前往 [www.telstra.com.au/mytelstra](http://www.telstra.com.au/mytelstra) 下載，在綫時間為星期一至星期五，上午 8 點至下午 9 點（澳大利亞東部標準時間）



## First Nations

聯絡我們的 First Nations Connect 團隊：

致電：1800 444 403，星期一至星期五，上午 9 點至下午 5 點（澳洲時間）

電郵：[firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com](mailto:firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com)

## 殘疾人士支持服務

若您有身心障礙並需要協助進行投訴或瞭解我們的投訴處理程序，則可藉由以下方式聯絡我們：

在綫：[www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services](http://www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services)

轉接服務：可撥打 13 36 77 透過國家轉接服務或在綫轉接服務 [www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au) 聯絡我們

## 翻譯和口譯服務

如您需要以您的語言給我們打電話方面的幫助，Telstra 的多語言服務部門可提供口譯服務。

您可在營業時間以您自己的語言給我們打電話

- Telstra 多語言服務 1800 241 600
- 營業時間外請撥打 131 450