

Telstra 投訴處理流程

概述

雖然我們努力為客戶提供世界一流的服務，但是人無完人，我們瞭解我們偶爾也會出現過失。

該文檔列述了我們對於處理和解決客戶的投訴問題所做出的承諾，對於我們無法解決的投訴問題我們也會採取適當的步驟進行確認和升級。

什麼是投訴？

我們將投訴看作是對我們任何產品或服務、或者我們處理投訴問題的方法的任何不滿或者抱怨。

雖然我們本著及時解決的態度來設法解決所有的投訴，但是我們承認有些投訴要優先於其他的投訴處理，我們稱這些投訴為“緊急投訴”，包括以下內容：

- (a) 被列入我們經濟困難政策的客戶，投訴所涉及到的問題可能造成了他們的經濟困難；
- (b) 面臨終止或者即將終止電訊服務的客戶，我們未按照常規流程終止其電訊服務；以及
- (c) 享有優先援助服務的客戶。

哪些人可以提出投訴？

任何人都有權提出投訴，我們保證所有的投訴都會得到有效、客觀、公平的處理。

我們也將為所有需要我們協助制定、提交以及升級投訴的客戶提供支援。

我們一定會對您的投訴進行確認

我們一定會儘快對您的投訴進行確認。

這意味著，當您通過電話或者現場進行投訴時，我們會即時向您提供：

- (a) 一個特定的參考號碼，您可以通過該號碼確認和跟蹤您的投訴；
- (b) 一份關於我們解決您投訴的預計時間範圍；以及
- (c) 獲取我們投訴處理流程資訊的具體方法。

通過電郵、網站、郵寄、傳真或者錄音資訊進行的投訴，我們會確保在收到您投訴的一個工作日之內將該資訊給您。

如何追蹤您的投訴？

我們在調查您的投訴的時候會為您提供調查進度的更新內容，那麼您就會瞭解所發生的事情。您也可以聯繫我們，查詢您投訴的進展情況。

我們所採取的解決投訴問題的步驟

我們會盡力在您提出投訴的時候為您解決問題，然而，如果我們需要做進一步調查，我們就會在五個工作日內解決它，或者告訴您我們為解決它正從事何種努力。

我們調查一件投訴所花費的時間取決於該投訴的嚴重程度以及複雜程度，但是我們保證在收到投訴 15 個工作日之內將其全部解決。

一旦我們解決了您的投訴，我們志在 10 個工作日內完成所有實施該決定所需要的步驟。只有在您接受之後我們才會實施該決定。

唯一可能出現的例外情況是：您同意在另外的時間範圍內解決問題或者我們需要您幫忙做些事情才能解決投訴。

有時我們可能無法在以上列出的時間範圍內解決投訴問題，如果出現這種情況，我們會聯繫您向您解釋延遲的原因並且為您提供一份新的解決投訴的時間範圍。

對於緊急投訴，我們會努力在收到投訴的 2 個工作日之內解決。

如果您對處理結果不滿意，您可以怎樣做？

如果您對處理的方式不滿意，您有很多選擇。

我們可以升級投訴並且討論您所提供的解決方案，這可能會升級到下一級別的管理層或者任命一名我們專業團隊中的個案經理。

您也可以選擇一些外部糾紛處理方案，包括向 Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) 進行投訴。

欲獲得更多關於 TIO 司法管轄之外的更廣範圍的電信糾紛問題，您也可以聯繫 Australian Communication & Media Authority (ACMA)，或者，如果是關於貿易慣例糾紛，您可以聯繫 Australian Consumers Competition Commission (ACCC)。

如何進行投訴或者查詢投訴的進展

如果您需要投訴，或者想要查詢投訴的進展，請通過下列方式之一聯繫我們：

電話： 請撥打相應號碼並說“投訴”

個人服務：	13 2200
商業服務：	13 2000
國外致電：	+61 2 9396 1193
TTY 致電：	1800 808 981

電郵： 請填寫[線上投訴表格](#)

郵寄： Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

傳真： 請將您的投訴傳真至：1800 753 949

門店： 您也可以在我们的門店進行投訴，您可以通過我們的門店定位器查找我們的門店位址，網址：<http://store-locator.tstores.com.au/>

殘疾人服務

如果您身患殘疾，在進行投訴或者瞭解我們的投訴處理流程時需要幫助，您也可以通過以下方式聯繫我們：

線上聊天： 您可以通過我們的線上聊天（Live Chat）功能線上與我們對話，網址：<http://www.telstra.com.au/abouttelstra/commitments/disability-services/contact-us/index.htm>

電話中轉服務： 您可以通過致電全國中繼服務（National Relay Service）或者通過網路中繼服務（Internet Relay Service）聯繫我們，全國中繼服務電話：13 3677，網路中繼服務網址：<http://www.relayservice.com.au/>

翻譯和口譯服務

如果您傾向於用廣東話與 Telstra 客戶服務代表進行對話，您可以致電我們的多文化服務中心（Multicultural Service Centre），電話：**1800 667 008**。

移民與多元文化事務部（The Department of Immigration and Multicultural Affairs）也為不會講英語的人提供翻譯及口譯服務（TIS）。如果需要其他語言服務您可以撥打 TIS 電話 13 1450 要求撥打 1800 199 458 連線 Telstra。