



Quy trình Xử lý Khiếu nại của Telstra

Tổng quan

Dù luôn cố gắng cung cấp dịch vụ đẳng cấp thế giới cho khách hàng, nhưng chúng tôi cũng có khiếm khuyết và hiểu rằng đôi khi mình vẫn mắc sai lầm.

Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là bất kỳ biểu hiện không hài lòng hoặc phàn nàn nào được đưa ra cho chúng tôi về bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của chúng tôi hoặc cách chúng tôi xử lý khiếu nại. Chúng tôi không xem lần đầu tiên bạn liên hệ với chúng tôi để yêu cầu cung cấp thông tin, hỗ trợ hoặc báo cáo sự cố lỗi dịch vụ là khiếu nại, trừ khi bạn yêu cầu như vậy. Nếu chúng tôi không chắc bạn có muốn khiếu nại hay không, chúng tôi sẽ hỏi bạn. Nếu bạn hoặc đại diện của bạn liên hệ với chúng tôi và không hài lòng về sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi sẽ hỏi bạn có muốn mối lo ngại của mình được xử lý như một khiếu nại hay không.

Phân loại khiếu nại

Dù chúng tôi cố gắng giải quyết tất cả các khiếu nại một cách kịp thời, nhưng chúng tôi hiểu rằng một số khiếu nại sẽ cần được ưu tiên hơn. Các khiếu nại được phân chia thành nhiều loại khác nhau và chúng tôi coi một số khiếu nại là khẩn cấp, có nghĩa là chúng sẽ được giải quyết trong vòng hai ngày làm việc. Nếu không thể giải quyết khiếu nại khẩn cấp trong vòng hai ngày làm việc, Telstra sẽ thông báo khung thời gian mới.

Khiếu nại Khẩn cấp bao gồm:

- Nhóm khách hàng thuộc chính sách khó khăn tài chính của chúng tôi, trong đó vấn đề liên quan đến khiếu nại có thể góp phần gây ra khó khăn tài chính cho khách hàng đó.
- Việc ngắt kết nối hoặc sắp ngắt kết nối khách hàng với dịch vụ Telstra, trong đó chúng tôi không tuân thủ đúng quy trình khi ngắt kết nối dịch vụ của khách hàng; và
- Dịch vụ của một trong những khách hàng Ưu tiên Hỗ trợ của chúng tôi.

Chúng tôi cũng xác định, ghi chép và phân tích các khiếu nại của khách hàng để tìm ra nguyên nhân dẫn đến khiếu nại. Để tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình này, chúng tôi phân loại các khiếu nại nhằm hỗ trợ báo cáo và phân tích dữ liệu khiếu nại.

Ai có thể khiếu nại?

Bất cứ ai cũng có quyền khiếu nại và chúng tôi đảm bảo rằng tất cả các khiếu nại đều được giải quyết hiệu quả, khách quan và công bằng. Chúng tôi sẽ không tính phí khi bạn khiếu nại.

Chúng tôi cũng sẽ hỗ trợ cho người tiêu dùng bị hạn chế khả năng tiếp cận hoặc bị khuyết tật.

Chúng tôi cam kết tiếp nhận các khiếu nại và giải quyết chúng càng sớm càng tốt.

Điều này có nghĩa là khi bạn khiếu nại qua điện thoại hoặc tại cửa hàng, chúng tôi sẽ ngay lập tức tiếp nhận khiếu nại và cung cấp cho bạn:

- Một mã tham chiếu độc nhất để bạn có thể xác định và theo dõi khiếu nại của mình.
- Khung thời gian chúng tôi ước tính sẽ giải quyết khiếu nại của bạn; và
- Chi tiết cách bạn có thể nhận thông tin về quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi



d) Hướng dẫn cách theo dõi khiếu nại

Trong trường hợp khiếu nại được thực hiện qua email, thông qua một trong các trang web của chúng tôi, qua đường bưu điện, fax hoặc qua Ứng dụng My Telstra, chúng tôi cam kết sẽ chuyển thông tin trên đến bạn trong vòng một ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của bạn.

Chúng tôi cũng có thể thông báo cho bạn về quy trình ưu tiên nội bộ của Telstra và các phương án đề trình nội bộ. Ngoài ra, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về mọi phương án giải quyết khiếu nại bên ngoài khả dĩ.

Cách theo dõi khiếu nại

Trong lúc khiếu nại của bạn đang được điều tra, chúng tôi sẽ cập nhật tiến độ để bạn nắm được tình hình. Bạn cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra tiến trình khiếu nại của bạn bằng cách sử dụng mã tham chiếu khiếu nại độc nhất mà chúng tôi cung cấp khi ghi nhận khiếu nại của bạn.

Các bước giải quyết khiếu nại của chúng tôi

Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của bạn tại thời điểm khiếu nại được đưa ra. Tuy nhiên, nếu cần điều tra thêm, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết, hoặc thông báo cho bạn những gì chúng tôi đang thực hiện để giải quyết khiếu nại, trong vòng mười ngày làm việc.

Đối với khiếu nại khẩn cấp, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận.

Thời gian chúng tôi điều tra khiếu nại được xác định theo mức độ nghiêm trọng và phức tạp của khiếu nại; chúng tôi cam kết giải quyết khiếu nại càng sớm càng tốt. Quá trình điều tra của chúng tôi bắt đầu ngay khi tiếp nhận khiếu nại của bạn.

Chúng tôi sẽ liên hệ với bạn hoặc đại diện của bạn về khiếu nại. Chúng tôi sẽ cố gắng liên lạc với bạn nhiều lần trong nhiều ngày liên tiếp. Khi liên hệ, chúng tôi sẽ đề xuất giải pháp cho khiếu nại của bạn.

Nếu chúng tôi không thể liên hệ với bạn hoặc đại diện của bạn, chúng tôi sẽ viết thư (hoặc gửi email) cho biết chúng tôi không thể liên lạc với bạn, cung cấp thông tin về những lần liên lạc đó và mời bạn liên hệ với chúng tôi để thảo luận về khiếu nại trong một khung thời gian cụ thể không dưới mười ngày làm việc kể từ ngày gửi thông báo. Nếu không nhận được phản hồi từ bạn hoặc đại diện của bạn sau mười ngày làm việc kể từ ngày gửi thông báo, khiếu nại đó sẽ được đóng lại.

Nếu bạn liên hệ với chúng tôi trong vòng 14 ngày làm việc sau khi đóng khiếu nại (trong trường hợp chúng tôi không thể liên hệ với bạn), chúng tôi sẽ mở lại khiếu nại và tiếp tục điều tra. Nếu bạn liên hệ với chúng tôi quá 14 ngày làm việc sau khi đóng khiếu nại (trong trường hợp chúng tôi không thể liên hệ với bạn), chúng tôi sẽ tạo một trường hợp khiếu nại mới và bắt đầu điều tra, mặc dù thông tin từ khiếu nại ban đầu của bạn sẽ được liên kết với khiếu nại mới.

Nếu bạn muốn chấp nhận giải pháp của chúng tôi, chúng tôi sẽ cố gắng hoàn thành tất cả các bước để giải quyết trong vòng 10 ngày làm việc hoặc hai ngày làm việc đối với các khiếu nại khẩn cấp. Chúng tôi sẽ chỉ tiến hành giải pháp khi đã được bạn chấp nhận.

Trường hợp ngoại lệ duy nhất là khi bạn đồng ý với một khung thời gian giải quyết khiếu nại khác, hoặc chúng tôi cần bạn thực hiện điều gì đó để giải quyết khiếu nại.

Chúng tôi sẽ đóng khiếu nại của bạn hoặc thực hiện giải pháp khi bạn đã đồng ý với giải pháp đó.

Đôi khi, chúng tôi có thể sẽ không giải quyết được khiếu nại trong khung thời gian nêu trên. Trong



trường hợp đó, chúng tôi sẽ liên lạc với bạn và giải thích lý do cho sự chậm trễ và đưa ra một khung thời gian mới để giải quyết cũng như cách giải quyết khiếu nại bên ngoài, nếu sự chậm trễ dự kiến kéo dài hơn 10 ngày làm việc.

Chúng tôi sẽ xác nhận bằng văn bản về việc giải quyết khiếu nại trong vòng năm ngày làm việc nếu bạn yêu cầu.

Điều gì sẽ xảy ra nếu bạn không hài lòng với kết quả?

Nếu không hài lòng với cách giải quyết khiếu nại của mình, bạn sẽ có một số lựa chọn.

Bạn có thể yêu cầu chúng tôi đệ trình các khiếu nại và xem xét giải pháp mà bạn đã được cung cấp. Điều này có thể bao gồm việc đệ trình lên cấp quản lý cao hơn hoặc bổ nhiệm cán bộ quản lý hồ sơ thuộc một trong những đội ngũ chuyên môn của chúng tôi. Chúng tôi sẽ đệ trình khiếu nại của bạn nếu bạn yêu cầu như vậy, nếu bạn yêu cầu trao đổi với cấp quản lý, nếu chúng tôi không chắc về cách giải quyết khiếu nại hoặc nếu chúng tôi biết rằng bạn không hài lòng với kết quả khiếu nại của mình.

Nếu bạn không hài lòng với tiến trình hoặc kết quả khiếu nại của mình, hoặc thắc mắc về các lựa chọn của mình trong việc tiếp tục khiếu nại, chúng tôi sẽ tư vấn cho bạn về quy trình đệ trình nội bộ của Telstra và các phương án giải quyết khiếu nại bên ngoài khả dĩ trong vòng năm ngày làm việc.

Nếu bạn yêu cầu xử lý ưu tiên hoặc đệ trình khiếu nại, chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu đó và ưu tiên hoặc đệ trình khiếu nại nếu cần thiết, trong vòng năm ngày làm việc.

Ngoài ra còn có một số cách giải quyết khiếu nại bên ngoài khả dĩ cho bạn. Trong đó bao gồm khiếu nại với Thanh tra Công nghiệp Viễn thông (TIO) www.tio.com.au

Chúng tôi sẽ không hủy dịch vụ của bạn vì chỉ vì bạn không thể giải quyết khiếu nại trực tiếp với chúng tôi và phải theo đuổi các phương án giải quyết khiếu nại bên ngoài.

Đối với các vấn đề viễn thông rộng hơn có thể nằm ngoài thẩm quyền của TIO, bạn cũng có thể liên hệ với Cơ quan Quản lý Truyền thông & Phương tiện Úc (ACMA) hoặc, đối với các vấn đề về công tác thương mại, Ủy ban Người tiêu dùng và Cạnh tranh Úc (ACCC).

Khiếu nại nhỏ nhất hoặc phiền toái

Telstra sẽ không bác bỏ các khiếu nại nhỏ nhất hoặc phiền toái mà không sử dụng mọi tùy chọn khả dĩ để giải quyết và đệ trình khiếu nại theo đúng quy trình. Telstra sẽ thông báo cho bạn về quyết định không điều tra và các phương án giải quyết khiếu nại bên ngoài của bạn trong vòng năm ngày làm việc kể từ khi đưa ra quyết định đó và tư vấn cho bạn về lý do đưa ra quyết định này, cũng như phương án giải quyết khiếu nại bên ngoài của chúng tôi, bao gồm cả TIO.

Cách khiếu nại hoặc kiểm tra tiến độ khiếu nại

Nếu bạn cần khiếu nại hoặc muốn kiểm tra tiến độ khiếu nại, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo một trong các cách sau:

Điện thoại: Vui lòng gọi cho số điện thoại thích hợp và nói "complaint" (khiếu nại) – khả dụng 24/7

Dịch vụ cho Cá nhân:	13 22 00
Dịch vụ cho Doanh nghiệp:	13 20 00
Cuộc gọi từ bên ngoài nước Úc:	+61 2 9396 1193
Chế độ điện thoại văn bản (TTY):	1800 808 981



Trực tuyến: [Biểu mẫu khiếu nại trực tuyến](#) hoặc truy cập <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>

Email: telstracomplaints@team.telstra.com – trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu

Thư tay: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

Fax: 1800 753 949

Cửa hàng: Bạn cũng có thể khiếu nại tại bất kỳ cửa hàng nào của chúng tôi. Bạn có thể tìm thấy cửa hàng của chúng tôi và giờ mở cửa, bằng cách sử dụng công cụ định vị cửa hàng www.telstra.com.au/find-us

Nhắn tin cho chúng tôi: Thông qua ứng dụng My Telstra hoặc truy cập www.telstra.com.au/mytelstra để tải xuống – khả dụng từ 8 giờ sáng đến 9 giờ tối theo giờ AEST từ thứ Hai đến thứ Sáu

First Nations

Liên hệ với đội ngũ First Nations Connect của chúng tôi:

Gọi: 1800 444 403 từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu (quanh nước Úc)

Email: firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com

Dịch vụ cho người khuyết tật

Nếu bạn là người khuyết tật và cần trợ giúp để khiếu nại hoặc hiểu quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi, bạn cũng có thể liên hệ với chúng tôi bằng một trong các cách sau:

Trực tuyến: www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services

Dịch vụ chuyển tiếp: Bạn có thể liên hệ với chúng tôi thông qua Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia theo số 13 36 77 hoặc bằng cách sử dụng Dịch vụ Chuyển tiếp Internet www.relayservice.com.au

Dịch vụ biên phiên dịch

Nếu bạn cần trợ giúp khi gọi cho chúng tôi bằng ngôn ngữ của mình, Dịch vụ Đa ngôn ngữ của Telstra có cung cấp Dịch vụ Thông dịch.

Bạn có thể gọi cho chúng tôi bằng ngôn ngữ của bạn trong giờ hành chính

- Dịch vụ Đa ngôn ngữ của Telstra 1800 241 600
- Ngoài giờ làm việc, vui lòng gọi số 131 450