



عملية معالجة الشكاوى في شركة تيلسترا (Telstra)

نظرة عامة

على الرغم أننا نسعى جاهدين لتقديم خدمة عالمية المستوى لعملائنا، إلا أننا لسنا مثاليين ونفهم أنه في بعض الأحيان نرتكب بعض الأخطاء.

ما هي الشكاوى؟

الشكاوى هي أي تعبير عن عدم الرضا أو عدم الرضا يوجه إلينا بشأن أي من منتجاتنا وخدماتنا أو كيف تعاملنا مع شكاوى. لا نتعامل مع اتصالاتك الأولى معنا للحصول على المعلومات أو الدعم أو مشكلات الخدمة على أنها شكاوى، إلا إذا طلبت منا القيام بذلك. إذا لم تكن متأكد من مما إذا كنت تريد تقديم شكاوى، فسنطلب منك ذلك. إذا اتصلت بنا أنت أو من يمثلك ولم تكن راضيًا عن منتجاتنا أو خدماتنا، فسوف نسأل عما إذا كنت ترغب في التعامل مع مخاوفك باعتبارها شكاوى.

أنواع الشكاوى

بينما نسعى جاهدين لحل جميع الشكاوى في الوقت المناسب، فإننا ندرك أن بعض الشكاوى لها الأسباب على غيرها. تصنف الشكاوى إلى فئات مختلفة ونتعامل مع بعض الشكاوى على أنها عاجلة، مما يعني أنه سيتم حلها في غضون يومي عمل. وفي حالة تعذر حل شكاوى عاجلة في غضون يومي عمل، فستقدم شركة تيلسترا (Telstra) موعدًا نهائيًا جديدًا.

تشمل الشكاوى العاجلة ما يلي:

- العملاء المشمولين بسياسة الضائقة المالية الخاصة بنا، حيث يمكن أن تؤدي المشكلة المتعلقة بالشكاوى إلى تفاقم الضائقة المالية لهذا العميل.
- قطع الاتصال أو التعطيل الوشيك لخدمة شركة تيلسترا (Telstra) الخاصة بالعميل إذا لم نتبع العملية المناسبة لتعطيل الخدمة الخاصة به؛ و
- خدمة أحد العملاء من "ذوي الأولوية في المساعدة".

نقوم أيضًا بتحديد شكاوى العملاء وتسجيلها وتحليلها لتحديد أسباب الشكاوى. ولتسهيل هذه العملية، نقوم بتصنيف الشكاوى بطريقة تمكن من الإبلاغ عن بيانات الشكاوى وتحليلها.

من يمكنه تقديم شكاوى؟

يحق لأي شخص تقديم شكاوى ونحن نضمن أن يتم التعامل مع جميع الشكاوى بكفاءة وموضوعية وعادلة. ولن نرفض عليك أي رسوم مقابل تقديم شكاوى.

كما سنقدم هذه المساعدة أيضًا للمستهلكين الذين لديهم متطلبات تيسير الوصول أو ذوي الاحتياجات الخاصة.

نحن ملتزمون باستلام الشكاوى وحلها في أسرع وقت ممكن.

هذا يعني أنه عند تقديمك لشكاوى عبر الهاتف أو في المتجر، فسنقوم على الفور باستلام الشكاوى وسنقدم لك ما يلي:

- رقم مرجعي فريد حتى تتمكن من تحديد شكواك واتخاذ الإجراءات اللازمة لحلها.
- الإطار الزمني المقدر الذي سنقوم خلاله بحل شكواك؛ و
- تفاصيل حول كيفية الحصول على معلومات حول عملية معالجة الشكاوى لدينا
- تعليمات حول كيفية متابعة الشكاوى

عند تقديم شكاوى عن طريق البريد الإلكتروني أو من خلال أحد مواقعنا الإلكترونية أو بالبريد أو بالفاكس أو عبر تطبيق "My Telstra"، فإننا سنضمن وصول هذه المعلومات إليك في غضون يوم عمل واحد من تلقينا لشكواك.

يمكننا أيضًا إبلاغك بعملية تحديد الأولويات الداخلية والخيارات الداخلية لإحالة شكاوى إلى الخدمات ذات الصلة في شركة تيلسترا (Telstra). بالإضافة إلى ذلك، سنبلغك بأي خيارات أخرى متاحة لك لتسوية النزاع خارج الشركة.

كيف يمكنك تتبع شكاوك

سنزودك بتحديثات التقدم أثناء التحقيق في شكاوك حتى تعرف ما يحدث. يمكنك أيضًا الاتصال بنا للتحقق من تقدم شكاوك باستخدام الرقم المرجعي الفريد للشكوى الذي نقدمه لك عندما نؤكد شكاوك.

الخطوات التي نتخذها لحل الشكاوى

سنحاول حل شكاوك وقت تقديمها. ومع ذلك، إذا احتجنا إلى مزيد من التحقيق في الأمر، فسنحاول حلها أو أو نخبرك بما نفعله لحلها في غضون عشرة أيام عمل.

وعندما يتعلق الأمر بالشكاوى العاجلة، فإننا نهدف إلى حلها في غضون يومي عمل من استلامها.

ويحدد الوقت الذي نقضيه في التحقيق في شكوى حسب خطورتها وتعقيدها، ونحن ملتزمون بحل الشكاوى بأقصى سرعة ممكنة. وتبدأ عملية التحقيق لدينا بمجرد علمنا بشكاوك.

سوف نتصل بك أو بممثلك بخصوص شكاوك. كما سنقوم بمحاولات متعددة في أيام متتالية للتواصل معك. بمجرد أن نتصل بك، سوف نقدم حلاً لشكاوك.

إذا لم تتمكن من الاتصال بك أو بممثلك، فسنكتب لك (أو نرسل إليك بريدًا إلكترونيًا) لإبلاغك بعدم قدرتنا على الاتصال بك، ونقدم تفاصيل عن تلك المحاولات، وندعوك إلى الاتصال بنا لمناقشة شكاوك خلال فترة معينة لا تقل عن عشرة أيام عمل من تاريخ إرسال الإخطار. وفي حالة عدم تلقينا أي رد منك أو من ممثلك في غضون عشرة أيام عمل من تاريخ إرسال الإخطار، فسيتم إغلاق الشكوى.

إذا اتصلت بنا في غضون 14 يوم عمل من إغلاق الشكوى (إذا لم تتمكن من الاتصال بك)، فسنقوم بإعادة فتح الشكوى ومتابعة تحقيقنا. أما إذا اتصلت بنا بعد أكثر من 14 يوم عمل من إغلاق الشكوى (إذا لم تتمكن من الاتصال بك)، فسننشئ قضية شكوى جديدة ونبدأ التحقيق، ولكن سيتم ربط المعلومات الواردة من شكاوك الأصلية بالشكوى الجديدة.

إذا اخترت قبول قرارنا، فسنسعى لإكمال جميع الخطوات للامثال لهذا القرار في غضون 10 أيام عمل أو يومي عمل للشكاوى العاجلة. ولن ننفذ القرار إلا بعد قبولك له.

الحالات الوحيدة التي قد يختلف فيها هذا الأمر هي عندما توافق على إطار زمني مختلف لحل الشكوى، أو عندما نطلب منك القيام بشيء ما لحل الشكوى.

سنغلق شكاوك أو نطبق حلاً عندما توافق على هذا الحل.

وفي بعض الأحيان قد لا تتمكن من حل شكوى خلال المواعيد الزمنية الموضحة أعلاه. إذا كان الأمر كذلك، فسوف نتصل بك ونوضح سبب التأخير وسنحدد لك مواعيد زمنية جديدة للحل وسبل تسوية النزاع خارج الشركة، إذا كان التأخير المتوقع سيكون أطول من 10 أيام عمل.

وسنقدم تأكيدًا كتابيًا لحل الشكوى في غضون خمسة أيام عمل إذا طلبت منا ذلك.

ماذا سيحدث إذا لم تلي النتيجة رغباتك؟

إذا لم تكن راضيًا عن كيفية حل شكاوك، فلديك عدد من الخيارات.

يمكنك أن تطلب منا إحالة الشكوى إلى الخدمات ذات الصلة وإعادة النظر في الحل الذي تم تقديمه لك. وقد يتضمن ذلك إحالة الشكوى إلى المستوى التالي في الإدارة لدى الشركة، أو تعيين مدير حالة من أحد فرقنا المتخصصة. سنقوم بإحالة شكاوك إذا طلبت إحالتها إلى جهة أعلى في حالة طلبك التحدث مع أحد المديرين، أو إذا لم تكن متأكدين من كيفية حل الشكوى أو إذا علمنا أنك غير راضٍ عن نتيجة شكاوك.

إذا كنت غير راضٍ عن التقدم المحرز في شكاوك أو نتيجة شكاوك، أو استفسرت عن خياراتك لمتابعة شكوى أخرى، فسنعلمك بعملية إحالة شكوى إلى الإدارة ذات الصلة داخل الشركة وخيارات متاحة لك لتسوية النزاع خارج الشركة في غضون خمسة أيام عمل.

إذا طلبت أن تتم معالجة شكاوك كأولوية أو أن يتم إحالتها إلى جهة أعلى، فسنقوم بتقييم الطلب ذي الصلة وتحديد الأولويات أو إحالتها عند الاقتضاء في غضون خمسة أيام عمل.

تتوفر أيضًا بعض الحلول المتاحة لك لتسوية النزاعات خارج الشركة. يتضمن ذلك تقديم شكوى إلى محقق الشكاوى بقطاع



الاتصالات www.tio.com.au (TIO)

لن نقوم بإلغاء خدمتك لسبب وحيد هو أنك لم تتمكن من حل الشكوى مباشرة معنا ومتابعة خيارات تسوية النزاع خارج الشركة. أما بالنسبة لقضايا الاتصالات الأوسع نطاقاً التي قد تكون خارج نطاق اختصاص محقق الشكاوى بقطاع الاتصالات (TIO)، يمكنك أيضاً الاتصال بهيئة الاتصالات والإعلام الأسترالية (ACMA) أو لجنة منافسة المستهلكين الأسترالية (ACCC) لقضايا الممارسات التجارية.

الشكاوى العيبية أو الكيدية

لن ترفض شركة تيلسترا (Telstra) الشكاوى باعتبارها عيبية أو كيدية دون استنفاد جميع الخيارات الممكنة لحلها أو إحالتها لجهات أعلى وفقاً لإجراءاتنا. ستبلغك تيلسترا (Telstra) بقرار عدم التحقيق في الشكاوى والخيارات المتاحة لك لتسوية النزاع خارج الشركة في غضون خمسة أيام عمل من اتخاذ هذا القرار وستعلمك بأسباب قرارنا وخيارات تسوية النزاع خارج الشركة، بما في ذلك لدى محقق الشكاوى بقطاع الاتصالات (TIO).

كيفية تقديم شكوى أو التحقق من سير الشكاوى

إذا كنت بحاجة إلى تقديم شكوى، أو كنت ترغب في التحقق من سير الشكاوى، فيرجى الاتصال بنا بإحدى الطرق التالية:

الهاتف: يرجى الاتصال بالرقم المناسب وقل "شكوى" - متاح 24/7

الخدمات الشخصية:	132200
الخدمات التجارية:	132000
المكالمات من خارج أستراليا:	+61293961193
مكالمات TTY:	1800808981

عبر الإنترنت: نموذج الشكاوى عبر الإنترنت أو انتقل إلى <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>

البريد الإلكتروني: telstracomplaints@team.telstra.com - متاح خلال ساعات العمل من الاثنين إلى الجمعة

البريد: Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

الفاكس: 1800753494

المتجر: يمكنك أيضاً تقديم شكوى في أي من متاجرنا. يمكنك العثور على متاجرنا وساعات عملها باستخدام محدد مواقع المتاجر www.telstra.com.au/find-us

راسلنا: عبر تطبيق "My Telstra" أو انتقل إلى www.telstra.com.au/mytelstra للتنزيل - متاح بين الساعة 8 صباحاً بتوقيت شرق أستراليا و 9 مساءً بتوقيت شرق أستراليا من الاثنين إلى الجمعة

First Nations

اتصل بفريق First Nations Connect

اتصل على الرقم: 1800444403 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً (من جميع أرجاء أستراليا)

البريد الإلكتروني: firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com

خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة

إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة وتحتاج إلى مساعدة في تقديم شكوى أو فهم عملية معالجة مع الشكاوى، فيمكنك أيضاً الاتصال بنا باستخدام أحد الخيارات التالية:

عبر الإنترنت: www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community

خدمة الإحالة: يمكنك الاتصال بنا من خلال خدمة الإحالة الوطنية على الرقم 133677 أو باستخدام خدمة الإحالة عبر الإنترنت www.relayservice.com.au

خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الفورية

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الاتصال بنا بلغتك، فإن خدمة تيلسترا (Telstra) متعددة اللغات تقدم خدمة ترجمة فورية.

يمكنك الاتصال بنا بلغتك خلال ساعات العمل

- خدمة تيلسترا (Telstra) متعددة اللغات 1800241600
- خارج ساعات العمل، يرجى الاتصال بالرقم 131450