



عملية التعامل مع الشكاوى

عملية معالجة الشكاوى في Telstra

نحن ملتزمون بالاعتراف بالشكاوى وحلها في أسرع وقت ممكن. نهدف إلى تقليل أوقات الانتظار وتجنب تحويلات المكالمات غير الضرورية والتأكد من عدم اضطرارك إلى تكرار مشكلتك لعدة أشخاص.

ما هي الشكاوى؟

الشكاوى هي أي تعبير عن عدم الرضا أو التظلم الذي يتم تقديمه إلينا بشأن أي من منتجاتنا وخدماتنا، أو الطريقة التي تعاملنا بها مع الشكاوى. نحن لا نتعامل تلقائياً مع المرة الأولى التي نتصل بنا فيها لطلب المعلومات أو الدعم أو الإبلاغ عن خطأ أو صعوبة في الخدمة كشكاوى، ولكننا سنفعل ذلك إذا طلبت منا ذلك. إذا لم نكن متأكدين مما إذا كنت تريد تقديم شكاوى، فسنطلب منك. إذا اتصلت بنا أنت أو ممثلك ولم تكن راضياً عن منتجاتنا أو خدماتنا، فسنطلب ما إذا كنت تريد إدارة مخاوفك كشكاوى.

أنواع الشكاوى

يتم تصنيف الشكاوى إلى فئات مختلفة، وتعتمد طريقة إدارتها وتحديد أولوياتها على نوع الشكاوى. بينما نحاول حل جميع الشكاوى في الوقت المناسب، فإن بعض الشكاوى لها الأولوية على غيرها.

الشكاوى العاجلة

- سنحاول حل الشكاوى العاجلة في غضون يومي عمل. تشمل الشكاوى العاجلة ما يلي:
- (أ) إذا كانت الشكاوى مقدمة من شخص يعاني من ضائقة مالية وقدم طلباً أو دخل في ترتيب للحصول على مساعدة في حالات الضائقة المالية.
 - (ب) عندما تتعلق الشكاوى بقطع خدمة Telstra الخاصة بالعميل أو انقطاعها الوشيك حيث لم نتبع العملية الصحيحة في فصل خدمته؛ و
 - (ت) عندما تتعلق الشكاوى بعميل المساعدة ذات الأولوية، والخدمة الصوتية الثابتة الخاصة به.

شكاوى انقطاع الشبكة

إذا اتصلت بنا للإبلاغ عن أن خدمتك لا تعمل، وحددنا السبب الجذري المحتمل لذلك بسبب انقطاع الشبكة بموجب معيار صناعة الاتصالات (معالجة شكاوى المستهلكين) لعام 2018، فسنقوم بإدارة هذا التفاعل كشكاوى انقطاع الشبكة.

شكاوى انقطاع الشبكة العاجلة

سيتم التعامل مع شكاوى انقطاع الشبكة الخاصة بك على أنها عاجلة إذا أخبرتنا أن الانقطاع يشكل خطراً جسيماً على صحتك أو سلامتك الشخصية. سيتم اعتباره أيضاً عاجلاً إذا كنت أحد عملاء المساعدة ذات الأولوية وكان الانقطاع يؤثر على خدمتك الصوتية الثابتة.

من يمكنه تقديم شكاوى؟

يحق لأي شخص تقديم شكاوى، ويمكنك أيضاً ترشيح شخص ما لتقديم شكاوى نيابة عنك. نحن نضمن التعامل مع جميع الشكاوى بكفاءة وموضوعية وإنصاف. لن نفرض عليك رسوماً مقابل تقديم شكاوى.

نحن هنا لمساعدتك في شكاوك، سواء كانت لديك احتياجات لإمكانية الوصول، أو تأتي من خلفية غير ناطقة باللغة الإنجليزية، أو تعاني من ضائقة مالية وتقدمت بطلب للحصول على المساعدة. سندعمك في كل خطوة على الطريق لمساعدتك في تقديم شكاوى وتقديمها والتأكد من سماع شكاوك ومعالجتها.

ملاحظة: نطاق هذه العملية مخصص في الغالب للعملاء من الأفراد والشركات الصغيرة، وللشركات الكبيرة أو عملاء المؤسسات، ستحتاج إلى الاتصال بجهة اتصال حسابك أو ممثلك.

عند تقديم شكوى

نحن ملتزمون بالإقرار بالشكوى وحلها في أقرب وقت ممكن.
عندما تقدم شكوى عبر الهاتف أو في المتجر ، سنقدم لك على الفور:

- (أ) رقم مرجعي فريد حتى تتمكن من تحديد شكواك ومتابعتها.
- (ب) إطار زمني تقديري للوقت الذي سنحل فيه شكواك؛
- (ت) تفاصيل حول كيفية الحصول على معلومات حول عملية التعامل مع الشكاوى. و
- (ث) تعليمات حول كيفية مراقبة شكواك.

بالإضافة إلى ذلك، سنبلغك بخيارات تسوية النزاعات الخارجية المتاحة لك (مثل TIO).

عندما يتم تقديم شكوى عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق البريد، سنحاول إيصال هذه المعلومات إليك في غضون يومي عمل من تلقي شكواك.

كيف يمكنك مراقبة شكواك

أثناء التحقيق في شكواك، سنزودك بتحديثات التقدم، حتى تعرف ما يحدث. يمكنك أيضا الاتصال بنا للتحقق من تقدم شكواك باستخدام الرقم المرجعي الفريد للشكوى الذي نقدمه لك عند الاعتراف بشكواك.

الخطوات التي نتخذها لحل الشكاوى

سنقوم بتقييم شكواك ومحاولة حلها في وقت رفعها. ومع ذلك ، إذا احتجنا إلى مزيد من التحقيق في الأمر ، فسندفع إلى حلها ، أو إخبارك بما نقوم به لحلها ، في غضون عشرة أيام عمل.

إذا كانت شكواك تتعلق بخطأ في الفوترة، سنبدل قصارى جهدنا لإصلاحها قبل استحقاق فاتورتك التالية - أو في غضون 30 يوما، أيهما أقرب.

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

يتم تحديد الوقت الذي نقضيه في التحقيق في الشكاوى من خلال خطورتها وتعقيدها ، ونحن ملتزمون بحل الشكاوى في أسرع وقت ممكن. تبدأ عملية التحقيق لدينا بمجرد علمنا بشكواك.

سننصل بك أو بممثلك المعين بخصوص شكواك. سنقوم بمحاولات متعددة في أيام متتالية للاتصال بك. بمجرد إجراء الاتصال ، سنقترح حلا لشكواك.

إذا لم نتمكن من الاتصال بك أو بممثلك، فسنكتب إليك تفيد بأننا لم نتمكن من الاتصال بك وتقديم تفاصيل تلك المحاولات وندعوك للاتصال بنا في غضون 14 يوم عمل، حيث سنعيد فتح الشكاوى ونواصل تحقيقنا.

إذا اتصلت بنا بعد أكثر من 14 يوم عمل من إغلاق الشكاوى (حيث لم نتمكن من الاتصال بك)، فسنعقد بإنشاء حالة شكوى جديدة وبدء التحقيق، على الرغم من أن المعلومات الواردة في شكواك الأصلية سيتم ربطها بالشكاوى الجديدة.

إذا كنت ترغب في قبول قرارنا، فسندفع إلى استكمال جميع الخطوات لتنفيذ هذا القرار في غضون خمسة أيام عمل أو يومي عمل للشكاوى العاجلة. لن ننفذ القرار أو نغلق شكواك إلا بعد موافقتك عليه.

في بعض الأحيان، قد لا نتمكن من حل الشكاوى ضمن الأطر الزمنية الموضحة أعلاه. إذا كان الأمر كذلك، فسوف نتصل بك، ونوضح سبب التأخير، ونمنحك إطارا زمنيا جديدا للحل، وننصحك بحقك في تسوية النزاعات الخارجية، إذا كان التأخير المتوقع أكثر من 10 أيام عمل. سنبلغك أيضا بخيارات تسوية النزاعات الخارجية إذا لم يتم حل شكواك في غضون 30 يوما تقويميا.

بمجرد حل شكواك، سنقدم تأكيداً خطياً بأن شكواك قد تم حلها في غضون خمسة أيام عمل.

شكاوى انقطاع الشبكة

إذا كنت قد تأثرت على الأرجح بانقطاع الشبكة، فسنحاول إخطارك بالانقطاع في أقرب وقت ممكن عبر الرسائل القصيرة أو البريد الإلكتروني أو تطبيق My Telstra. سيكون لدينا أيضاً معلومات متاحة على موقعنا الإلكتروني وصفحات وسائل التواصل الاجتماعي. قد تتضمن هذه الإشعارات تقديراتنا لحجم الانقطاع والسبب المحتمل والمنطقة والخدمات المتأثرة وأي إطار زمني تقديري للحل.

إذا اتصلت أنت أو ممثلك المعين بـ Telstra للإبلاغ عن انقطاع الخدمة، فسنتحقق أولاً مما إذا كان انقطاع الشبكة هو السبب. قد نطلب منك أيضاً استكشاف الأخطاء وإصلاحها أو تقديم مزيد من المعلومات (مثل الأعراض التي شعرت بها) لمساعدتنا في تحديد ما إذا كان هذا هو الحال. إذا وجدنا أنك تأثرت - أو من المحتمل أن تتأثر - بانقطاع الشبكة لم يكن ناتجاً عن كارثة طبيعية (مثل حريق غابات أو عاصفة)، فسنعامل مع بلاغك على أنه **شكاوى انقطاع الشبكة**.

هذا يعني أن شكواك ستتبع عملية مختلفة عن أنواع الشكاوى الأخرى. سينصب تركيزنا على استعادة خدمتك في أسرع وقت ممكن وإبقائك على اطلاع دائم على طول الطريق. من خلال هذه العملية، يمكنك التحقق من وجود تحديثات حول الانقطاع في telstra.com.au/outages.

في الوقت الذي نتلقى فيه تقريراً يتعلق بانقطاع الخدمة، سنحاول تحديد ما إذا كان مؤهلاً **كشكاوى انقطاع في الشبكة**. إليك ما يمكن أن تتوقعه بعد ذلك:

1. إذا اتصلت بنا باستخدام طريقة في الوقت الفعلي (على سبيل المثال، اتصل بنا أو راسلنا)، فسوف نعترف بشكاوى انقطاع الشبكة على الفور. إذا كنت تستخدم طريقة غير في الوقت الفعلي (على سبيل المثال، مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني)، فقد يستغرق هذا الإقرار عدة أيام.
2. سنزودك برقم مرجعي فريد، ونوضح كيفية تتبع شكواك، ونحدد الخطوات التالية.
3. سنكون أولويتنا القصوى هي حل شكاوى انقطاع الشبكة عن طريق استعادة خدمتك في أقرب وقت ممكن. تختلف المدة التي من المحتمل أن يستغرقها هذا اختلافاً كبيراً اعتماداً على طبيعة الانقطاع. سنحاول إطلاعك على التحديثات المنتظمة كل 6 ساعات على الأقل في اليوم الأول من الانقطاع. إذا لم تتم استعادة الخدمة بحلول ذلك الوقت، فسنقدم تحديثات يومية حتى يتم ذلك. سنتضمن أي تحديثات أي تقدم أحرزناه نحو إصلاح المشكلة. سنقوم بإخطارك في أقرب وقت ممكن عملياً بعد استعادة انقطاع الشبكة.
4. سيتم اعتبار شكواك محولة بمجرد إصلاح الانقطاع وإبلاغك بذلك. قبل أن نغلق شكاوى انقطاع الشبكة، سنمنحك أيضاً 3 أيام عمل على الأقل لإعلامنا إذا لم تكن راضياً عن الحل وتزويدك بالخطوات التالية المتاحة.
5. إذا تم تصنيف شكاوى انقطاع الشبكة على أنها عاجلة، فسنحاول التأكد من أن مشكلتك قد تمت معالجتها قبل إغلاق الشكاوى.
6. إذا لم تكن راضياً عن الحل الذي قدمناه أو تعتقد أن المشكلة لا تزال دون حل، فيحق لك تقديم شكاوى باستخدام عملية الشكاوى القياسية أو تصعيدها باستخدام الخيارات أدناه.

ماذا يحدث إذا لم تكن راضياً عن النتيجة؟

إذا لم تكن راضياً عن نتيجة شكواك أو شكاوى انقطاع الشبكة، فلديك عدة خيارات.

يمكنك أن تطلب منا تصعيد الشكاوى ومراجعة القرار الذي عرضت عليك. قد يتضمن ذلك التصعيد إلى المستوى التالي من الإدارة، أو تعيين مدير حالة في أحد فرقنا المتخصصة. سنقوم بتصعيد شكواك إذا طلبت التحدث مع أحد المديرين أو إذا لم تكن متأكدين من كيفية حل الشكاوى أو إذا علمنا أنك غير راض عن نتيجة شكواك.

إذا كنت غير راض عن التقدم المحرز أو نتيجة شكواك أو استفسر عن خياراتك لمتابعة الشكاوى. سنبلغك بعملية التصعيد الداخلية لشركة Telstra وخيارات تسوية النزاعات الخارجية المتاحة لك، في غضون 24 ساعة.



إذا طلبت إدارة شكاوى كأولوية أو تصعيدها، فسنقوم بتقييم الطلب وفقا للمعايير العاجلة وتحديد الأولويات أو تصعيدها عند الاقتضاء، في غضون خمسة أيام عمل.

هناك أيضا بعض حلول النزاعات الخارجية المتاحة لك. إذا لم تكن راضيا عن الطريقة التي تعاملنا بها مع شكاوىك، فيحق لك نقلها إلى محقق شكاوى صناعة الاتصالات (TIO)، وهي خدمة مجانية ومستقلة. يمكنك القيام بذلك عن طريق الاتصال بالرقم 062 1800 058 أو عبر الإنترنت عبر موقع الويب الخاص بهم www.tio.com.au

لن نلغي خدمتك لسبب وحيد هو عدم تمكنك من حل الشكاوى معنا مباشرة ومتابعة خيارات حل النزاعات الخارجية.

شكاوى تافهة أو مزعجة

لن ترفض Telstra الشكاوى باعتبارها تافهة أو مزعجة دون استنفاد جميع الخيارات الممكنة لحلها والتصعيد وفقا لعملياتنا. ستبلغك Telstra بقرار عدم التحقيق في غضون خمسة أيام عمل من اتخاذ مثل هذا القرار وإبلاغك بأسباب قرارنا وخيارات حل النزاعات الخارجية، بما في ذلك TIO.

كيفية تقديم شكاوى

إذا كنت بحاجة إلى تقديم شكاوى أو تقرير عن انقطاع الخدمة، أو ترغب في التحقق من تقدم الشكاوى، فيرجى الاتصال بنا بإحدى الطرق التالية:

أسلوب	كيفية الاتصال بنا
الهاتف	يرجى الاتصال بالرقم المناسب وقول "شكاوى" - متاح 7/24
	الخدمات الشخصية: 00 22 13
	خدمات الأعمال: 00 22 13
	المكالمات من خارج أستراليا: +61 2 439 12 5109
عبر الإنترنت	نموذج الشكاوى عبر الإنترنت أو الانتقال إلى https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint - متاح 7/24
البريد الإلكتروني	telstracomplaints@team.telstra.com - متوفر خلال ساعات العمل (9 صباحا حتى 5 مساء) - الاثنين - الجمعة
بريد	Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001
دكان	يمكنك أيضا تقديم شكاوى في أي من متاجرنا. يمكنك العثور على متاجرنا وساعات عملها باستخدام محدد مواقع المتاجر www.telstra.com.au/find-us
الردشة معنا	عبر تطبيق My Telstra أو انتقل إلى www.telstra.com.au/mytelstra - متوفر بين الساعة 8 صباحا و 9 مساء من الاثنين إلى الجمعة والسبت والأحد من 9 صباحا إلى 6 مساء
خدمات الأمم الأولى	
الهاتف	اتصل بفريق First Nations Connect على - 403 444 1800 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحا حتى 5 مساء (في جميع أنحاء أستراليا)
البريد الإلكتروني	firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com
خدمات الإعاقة	
إذا كنت تعاني من إعاقة وتحتاج إلى مساعدة في تقديم شكاوى أو فهم عملية التعامل مع الشكاوى لدينا ، فيمكنك أيضا الاتصال بنا باستخدام أحد الخيارات التالية	

عبر الإنترنت	https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability
خدمة الترحيل	يمكنك الاتصال بنا من خلال خدمة الترحيل الوطنية من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحا حتى 5 مساء (في جميع أنحاء أستراليا) على الرقم 77 36 13 أو باستخدام خدمة ترحيل الإنترنت www.relayservice.com.au
خدمات الترجمة التحريرية والشفهية	
إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الاتصال بنا بلغتك ، فإن خدمة Telstra متعددة اللغات تقدم خدمة الترجمة الفورية.	
الهاتف	<ul style="list-style-type: none"> • خدمة Telstra متعددة اللغات (خلال ساعات العمل - 8 صباحا - 6 مساء بتوقيت شرق أستراليا) 600 241 1800 • خارج ساعات العمل، اتصل على 450 131.