



불만 처리 절차



Telstra的投诉处理流程

우리는 불만을 가능한 한 빨리 인정하고 해결하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 우리는 대기 시간을 최소화하고, 불필요한 전화 전환을 피하며, 여러 사람에게 문제를 반복하지 않도록 하는 것을 목표로 합니다.

불만이란 무엇입니까?

불만은 우리 제품 및 서비스 또는 불만을 처리하는 방식에 대해 우리에게 제기된 모든 불만이나 불만의 표현입니다. 처음으로 정보를 요청하거나 지원을 요청하거나 결함이나 서비스 문제를 보고하기 위해 연락하는 것을 자동으로 불만으로 간주하지 않지만, 요청하시면 그렇게 하겠습니다. 우리가 불만을 제기하고 싶은지 확실하지 않은 경우, 우리는 물어볼 것입니다. 귀하 또는 귀하의 대리인이 우리 제품이나 서비스에 대해 불만을 제기하면, 우리는 귀하의 우려를 불만으로 처리하고 싶은지 물어볼 것입니다.

불만의 유형

불만은 다양한 범주로 분류되며, 이를 관리하고 우선순위를 정하는 방법은 불만의 유형에 따라 다릅니다. 모든 불만을 적시에 해결하려고 노력하지만, 일부 불만은 다른 것보다 우선순위가 높습니다.

긴급 불만

우리는 긴급 불만을 2일 이내에 해결하려고 노력할 것입니다. 긴급 불만에는 다음이 포함됩니다:

- a) 재정적 어려움을 겪고 있는 고객이 재정적 어려움 지원을 신청하거나 계약을 체결한 경우;
- b) 投诉涉及客户的Telstra服务的断开或即将断开的情况，而我们在断开服务时未遵循正确的程序；
- c) 우선 지원 고객과 관련된 불만 및 고정 음성 서비스.

네트워크 장애 불만

서비스가 작동하지 않는다고 보고하면, 우리가 그 원인이 2018년 통신(소비자 불만 처리) 산업 표준에 따른 네트워크 장애로 인한 것이라고 판단하면, 이 상호 작용을 네트워크 장애 불만으로 처리할 것입니다.

긴급 네트워크 장애 불만



네트워크 장애가 건강이나 개인 안전에 심각한 위험을 초래한다고 알려주시면, 네트워크 장애 불만을 긴급으로 처리할 것입니다. 우선 지원 고객이고 장애가 고정 음성 서비스에 영향을 미치는 경우에도 긴급으로 간주됩니다.

누가 불만을 제기할 수 있습니까?

누구나 불만을 제기할 권리가 있으며, 대리인을 지명하여 불만을 제기할 수도 있습니다. 우리는 모든 불만이 효율적이고 객관적이며 공정하게 처리되도록 보장합니다. 불만을 제기하는데 비용을 청구하지 않습니다. 접근성 요구가 있거나 비영어권 배경을 가지고 있거나 재정적 어려움을 겪고 지원을 신청한 경우에도 불만을 제기하는 데 도움을 드리기 위해 여기 있습니다. 불만을 제기하고 제출하는 데 도움을 주고 불만이 청취되고 해결되도록 모든 단계에서 지원할 것입니다. 참고: 이 절차의 범위는 주로 소비자 및 소규모 비즈니스 고객을 대상으로 하며, 대기업 또는 기업 고객의 경우 계정 담당자 또는 대리인에게 연락해야 합니다.

불만 제기 시

우리는 가능한 한 빨리 불만을 인정하고 해결하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 전화나 매장에서 불만을 제기하면 즉시 다음을 제공합니다:

- a) 불만을 식별하고 추적할 수 있는 고유 참조 번호;
- b) 불만을 해결할 예상 시간;
- c) 불만 처리 절차에 대한 정보를 얻는 방법에 대한 세부 정보;
- d) 불만을 모니터링하는 방법에 대한 지침.

또한, 외부 분쟁 해결 옵션(예: TIO)에 대해 알려드립니다.

이메일이나 우편으로 불만을 제기하는 경우, 불만을 접수한 후 2일 이내에 이 정보를 제공하려고 노력할 것입니다.

불만을 모니터링하는 방법

불만이 조사되는 동안 진행 상황을 업데이트하여 상황을 알 수 있도록 합니다. 불만이 접수되었을 때 제공된 고유 불만 참조 번호를 사용하여 불만의 진행 상황을 확인할 수도 있습니다.

불만을 해결하기 위한 단계

불만이 제기된 시점에 평가하고 해결하려고 노력할 것입니다. 그러나 추가 조사가 필요한 경우, 10일 이내에 해결하거나 해결을 위해 무엇을 하고 있는지 알려드릴 것입니다. 청구 오류와 관련된 불만의 경우, 다음 청구서가 만료되기 전에 또는 30일 이내에 해결하려고 노력할 것입니다. 긴급



불만의 경우, 접수된 후 2일 이내에 해결하려고 합니다. 불만을 조사하는 데 소요되는 시간은 심각성과 복잡성에 따라 다르며, 가능한 한 빨리 불만을 해결하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 불만을 인지한 즉시 조사 절차가 시작됩니다. 불만과 관련하여 귀하 또는 귀하가 지명한 대리인에게 연락할 것입니다. 연속적인 날에 여러 번 연락을 시도할 것입니다. 연락이 되면 불만 해결책을 제안할 것입니다. 귀하 또는 대리인에게 연락할 수 없는 경우, 연락할 수 없었다는 내용을 서면으로 통지하고, 시도한 내용을 제공하며, 14일 이내에 연락해 주시기를 요청할 것입니다. 14일 이후에 연락을 주시면 불만을 재개하고 조사를 계속할 것입니다. 불만이 종료된 후 14일 이상 지나서 연락을 주시면 새로운 불만 사례를 생성하고 조사를 시작할 것이며, 원래 불만의 정보는 새로운 불만에 연결될 것입니다. 해결책을 수락하고자 하는 경우, 5일 이내에 모든 단계를 완료하려고 노력할 것이며, 긴급 불만의 경우 2일 이내에 완료하려고 합니다. 해결책을 수락한 후에만 해결책을 구현하거나 불만을 종료할 것입니다. 때로는 위에 설정된 시간 내에 불만을 해결할 수 없을 수도 있습니다. 그럴 경우, 지연 이유를 설명하고 새로운 해결 시간표를 제공하며, 예상 지연이 10일 이상일 경우 외부 분쟁 해결 권리에 대해 알려드릴 것입니다. 불만이 30일 이내에 해결되지 않은 경우에도 외부 분쟁 해결 옵션에 대해 알려드릴 것입니다. 불만이 해결된 후 5일 이내에 서면으로 해결되었음을 확인해 드릴 것입니다.

네트워크 장애 불만

如果您可能受到网络中断的影响，我们将尽快通过短信、电子邮件或My Telstra应用程序通知您中断情况。我们的网站和社交媒体页面上也会提供信息。这些通知可能包括我们对中断规模、可能原因、受影响的区域和服务以及预计解决时间的估计。如果您或您指定的代表联系Telstra报告服务中断，我们将首先检查网络中断是否可能是原因。我们可能还会要求您进行故障排除或提供更多信息（例如，经历的症状）以帮助我们确定是否是这种情况。如果我们发现您受到影响或可能受到自然灾害（如山火或风暴）以外的网络中断的影响，我们将把您的报告视为网络中断投诉。这意味着您的投诉将遵循与其他投诉类型不同的流程。我们的重点是尽快恢复您的服务，并在此过程中为您提供更新。通过此过程，您可以在telstra.com.au/outages上查看中断的更新。在我们收到与服务中断相关的报告时，我们将尝试确定其是否符合网络中断投诉的资格。以下是您可以期待的内容：



1. 실시간 방법(예: 전화 또는 메시지)을 사용하여 연락하면 네트워크 장애 불만을 즉시 인정할 것입니다. 비실시간 방법(예: 우편)을 사용하는 경우, 이 인정에는 며칠이 걸릴 수 있습니다.
2. 고유 참조 번호를 제공하고, 불만을 추적하는 방법을 설명하며, 다음 단계를 설명할 것입니다.
3. 최우선 과제는 가능한 한 빨리 서비스를 복원하여 네트워크 장애 불만을 해결하는 것입니다. 소요 시간은 장애의 성격에 따라 크게 다릅니다. 첫날에 최소 6시간마다 정기적인 업데이트를 제공하려고 노력할 것입니다. 서비스가 복원되지 않은 경우, 복원될 때까지 매일 업데이트를 제공할 것입니다. 모든 업데이트에는 문제 해결을 위한 진행 상황이 포함될 것입니다. 네트워크 장애가 복원된 후 가능한 한 빨리 알려드릴 것입니다.
4. 장애가 해결되고 이에 대해 알려드린 후 불만이 해결된 것으로 간주됩니다. 네트워크 장애 불만을 종료하기 전에 해결책에 만족하지 않는 경우 최소 3일의 시간을 드리고, 다음 단계를 안내해 드릴 것입니다.
5. 네트워크 장애 불만이 긴급으로 분류된 경우, 불만을 종료하기 전에 문제가 해결되었는지 확인하려고 노력할 것입니다.
6. 해결책에 만족하지 않거나 문제가 여전히 해결되지 않았다고 생각하는 경우, 표준 불만 처리 절차를 사용하여 불만을 제기하거나 아래 옵션을 사용하여 불만을 제기할 권리가 있습니다.

결과에 만족하지 않는 경우

불만 또는 네트워크 장애 불만의 결과에 만족하지 않는 경우, 여러 가지 옵션이 있습니다. 불만을 상위 관리자로 에스컬레이션하고 제공된 해결책을 검토하도록 요청할 수 있습니다. 이는 다음 수준의 관리자로 에스컬레이션하거나, 전문 팀의 사례 관리자 임명을 포함할 수 있습니다. 관리자를 만나고 싶다고 요청하거나, 불만을 해결하는 방법을 모를 경우, 또는 불만의 결과에 만족하지 않는다는 것을 알게 되면 불만을 에스컬레이션할 것입니다. 불만의 진행 상황이나 결과에 만족하지 않거나 불만을 더 추구할 옵션에 대해 문의하는 경우, 24시간 이내에 텔스트라의 내부 에스컬레이션 절차 및 외부 분쟁 해결 옵션에 대해 알려드릴 것입니다. 불만을 우선적으로 관리하거나 에스컬레이션하도록 요청하는 경우, 긴급 기준에 따라 요청을 평가하고 적절하게



우선순위를 정하거나 에스컬레이션할 것입니다. 또한, 외부 분쟁 해결 옵션도 있습니다. 불만 처리 방식에 만족하지 않는 경우, 무료 및 독립적인 서비스인 통신 산업 옴부즈맨(TIO)에 불만을 제기할 권리가 있습니다. 1800 062 058로 전화하거나 웹사이트 www.tio.com.au

를 통해 온라인으로 할 수 있습니다. 불만을 직접 해결할 수 없고 외부 분쟁 해결 옵션을 추구하는 이유만으로 서비스를 취소하지 않을 것입니다.

사소하거나 악의적인 불만

Telstra不会在未穷尽所有可能的解决方案并按照我们的流程升级的情况下，驳回投诉为无理或恶意投诉。Telstra将在做出此决定后的五个个工作日内通知您不调查的决定，并告知您我们决定的原因和外部争议解决选项，包括TIO。

불만 제기 방법

불만이나 서비스 장애 보고를 하거나 불만의 진행 상황을 확인하려면 다음 방법 중 하나로 연락해 주십시오:

방법	연락 방법
전화	적절한 번호로 전화하고 "불만"이라고 말하십시오 – 24/7 이용 가능개인 서비스: 13 22 00 비즈니스 서비스: 13 22 00 호주 외부에서 전화: +61 439 12 5109
온라인	온라인 불만 양식 또는 이동하십시오 https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint - 24시간 연중무휴 이용 가능
이메일	telstracomplaints@team.telstra.com – 업무 시간 동안 이용 가능 (9am ~ 5pm) - 월요일 ~ 금요일
우편	Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001
매장	매장에서 불만을 제기할 수도 있습니다. 매장 위치와 영업 시간을 찾으려면 매장 찾기 www.telstra.com.au/find-us 를 사용하십시오.
채팅	通过My Telstra应用程序或访问 www.telstra.com.au/mytelstra – 周一至周五上午8点至晚上9点，周六和周日上午9点至下午6点可用
퍼스트 네이션 서비스	



전화	퍼스트 네이션 커넥트 팀에 연락하려면 월요일부터 금요일까지 오전 9시에서 오후 5시 사이에 1800 444 403으로 전화하십시오 (호주 전역)
이메일	firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com
장애인 서비스	
장애가 있는 경우 불만을 제기하거나 불만 처리 절차를 이해하는 데 도움이 필요하면 아래 방법 중 하나를 사용하여 연락할 수 있습니다.	
온라인:	https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability
릴레이 서비스	월요일부터 금요일까지 오전 9시에서 오후 5시 사이에 전국 릴레이 서비스를 통해 13 36 77로 연락하시거나 인터넷 릴레이 서비스를 이용하여 연락하실 수 있습니다 www.relayservice.com.au
번역 및 통역 서비스	
如果您需要用您的语言拨打电话的帮助，Telstra的多语言服务提供口译服务。	
전화	<ul style="list-style-type: none">• 电话 : Telstra的多语言服务 (工作时间内 – 上午8点至下午6点AEST) 1800 241 600• 업무 시간 외에는 131 450으로 전화하십시오.