



Telstra 投诉处理流程

概述

虽然我们致力于为客户提供世界级的服务，但我们并不完美，请理解有时我们也会犯错。

什么是投诉？

投诉是对我们的任何产品和服务，或对我们处理投诉的方式，向我们表达任何不满或抱怨。除非您提出要求，否则我们不会将您第一次联系我们请求信息、提供支持或报告服务故障困难视为投诉。如果我们不确定您是否想投诉，会与您确认。如果您或您的代表联系我们，对我们的产品或服务不满意，我们将询问您是否希望将您的疑虑作为投诉处理。

投诉类型

在我们努力及时解决所有投诉的同时，意识到一部分投诉更加紧急。投诉分为不同的类别，有些投诉我们会按紧急处理，这意味着它们会在两个工作日内得到解决。如果一个紧急的投诉不能在两个工作日内解决，Telstra 将会提议一个新的时间范围。

紧急投诉包括：

- a) 属于经济困难政策范围内的客户，而与投诉有关的问题可能导致该客户的经济困难。
- b) 在没有遵循正确程序断开客户服务的情况下，客户的 Telstra 服务中断或即将中断；以及
- c) 针对拥有“Priority Assist”优先协助服务的客户。

我们还识别、记录和分析客户投诉，以确定投诉原因。为方便这一流程，我们将投诉分类，以便对投诉数据进行报告和分析。

谁可以投诉？

任何人都拥有权投诉，我们确保所有投诉都得到有效、客观和公平的处理。我们不向您收取投诉的费用。

我们还将为有无障碍需求或有残障的消费者提供协助。

我们致力于了解投诉内容，并尽快解决它们。

这意味着，当您通过电话或店内投诉时，我们将立即确认投诉，并向您提供：

- a) 一个唯一的参考编号，以便您可以识别和跟进您的投诉。
- b) 我们解决您的投诉的预计时间范围； 以及
- c) 关于如何获得我们的投诉处理程序的详细信息
- d) 关于如何跟踪投诉的说明

如果投诉是通过电子邮件、网站、信件、传真或通过 My Telstra 应用程序提出的，我们将确保在收到您的投诉后一个工作日内将这些信息发送给您。

我们还可以告知您 Telstra 的内部优先级流程和内部问题上报选项。此外，我们将告知您任何可供您选择的外部争议解决方案。



如何跟踪您的投诉

当我们正在调查您的投诉时，将会向您提供最新进展，以便您了解进度。您也可以使用我们在接获投诉后所提供的唯一投诉参考编号，联络我们以查询您的投诉进度。

为解决投诉所采取的步骤

我们将在您提出投诉后尽力解决您的投诉。但是，如果我们需要进一步调查，将致力于在十个工作日内解决该问题，或者告诉您我们正在采取哪些措施来解决该问题。

对于紧急投诉，我们力求在收到投诉后两个工作日内解决。

调查投诉所花费的时间取决于投诉的严重性和复杂性，我们致力于尽快解决投诉。调查流程将在我们获悉您的投诉时第一时间启动。

关于您的投诉，我们将与您或您的代表联系。我们将在连续几天内多次尝试与您联系。当我们与您取得联系时，将针对您的投诉提出解决方案。

如果我们无法联系您或您的代表，我们将写信（或电子邮件）说明我们无法与您取得联系，提供这些尝试联系的详细信息，并邀请您在信函之日起不少于十个工作日的特定时间内联系我们讨论投诉。如果您或您的代表在收到信函后的十个工作日内没有回复，投诉将会被关闭。

如果您在投诉结束后的 14 个工作日内联系我们（在我们无法联系您的情况下），我们将重新启动投诉并继续调查。如果您在投诉结束后超过 14 个工作日（我们无法联系到您）联系我们，我们将创建一个新的投诉案件并开始调查，但您的初始投诉信息将与新的投诉关联。

如果您愿意接受该解决方案，我们将在 10 个工作日或紧急投诉的两个工作日内完成执行该解决方案的所有步骤。只有当该解决方案被您接受后，我们才会执行。

唯一不同的情况是，您同意安排不同的时间来解决问题，或者我们需要您做一些事情来解决投诉。

当您同意解决方案时，我们将关闭您的投诉或实施解决方案。

有时，我们可能无法在上述时限内解决投诉。如果发生此情况，我们会联系您并解释延迟的原因，如果预期的延迟将超过10个工作日，我们会为您安排新的解决时间和外部争议解决途径。

如果您要求，我们将在 5 个工作日内提供解决投诉的书面确认。

如果您对结果不满意怎么办？

如果您对投诉的解决方式不满意，您有很多选择。

您可以要求我们将投诉上报，并重审您得到的解决方案。这可能涉及上报到下一个管理级别，或任命我们的专业团队中的投诉案件管理员。如果您要求对投诉进行上报、与经理交谈，或者在我们不确定如何解决投诉、以及您对投诉结果不满意的情况下，上报您的投诉。

如果您对您的投诉的进展或结果不满，或询问您是否可以进一步进行投诉，我们将在五个工作日内通知您 Telstra 的内部升级流程和可供您选择的外部纠纷解决方案。

如果您要求优先处理或上报您的投诉，我们将在五个工作日内评估您的请求，并在适当的情况下优先处理或升级。



您也可以使用一些外部纠纷解决方案。这包括向电信行业监察员（TIO）www.tio.com.au提出投诉

我们不会仅因为您无法直接与我们解决投诉并寻求外部争议解决方案，而取消您的服务。

对于可能超出 TIO 管辖范围的更广泛的电信问题，您也可以联系澳大利亚通信和媒体管理局（ACMA）或澳大利亚消费者竞争委员会（ACCC）。

无聊或无理投诉

在未用尽所有可能的解决方案并根据我们的流程上报之前，Telstra 不会将投诉视为无聊或无理投诉而予以驳回。Telstra 将在做出不调查的决定和您的外部争议解决方案后的五个工作日内通知您，并告知您我们的决定和外部争议解决方案的原因（包括 TIO）。

如何投诉或查看投诉进度

如果您需要投诉，或想查询投诉的进度，请使用下列方式联系我们：

电话： 请拨打合适的号码，并说出“投诉” - 全天候提供服务

个人服务：	13 22 00
企业服务：	13 20 00
来自澳大利亚境外的电话：	+61 2 9396 1193
文本电话：	1800 808 981

在线： [填写线上投诉表](https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint)或前往 <https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>

电子邮箱： telstracomplaints@team.telstra.com - 周一至周五营业时间内提供服务

邮寄地址： Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

传真： 1800 753 949

商店： 您可以在我们的任何商店进行投诉。您可以通过使用商店定位器 www.telstra.com.au/find-us找到我们的商店地址及营业时间

给我们留言： 通过 My Telstra 应用程序或前往 www.telstra.com.au/mytelstra 下载 - 周一至周五上午 8 点至下午 9 点提供服务（澳大利亚东部标准时间）

First Nations

联系我们的 First Nations Connect 团队：

拨打： 1800 444 403 周一至周五上午 9 点至下午 5 点提供服务（澳大利亚东部标准时间）

电子邮箱： firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com

残障人士服务

如果您有残障，需要帮助提出投诉或了解我们的投诉处理程序，您可以通过以下方式与我们联系：



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

中继服务：您可以通过国家中继服务 13 36 77 或使用互联网中继服务 www.relayservice.com.au联系我们

笔译和口译服务

如果您需要帮助以您的语言致电我们，Telstra 的多语言服务可提供口译服务。

您可以在工作时间内以您的语言致电我们

- Telstra 多语言服务热线 1800 241 600
- 非营业时间，请拨打 131 450