



Quy Trình Xử Lý Khiếu Nại



Quy Trình Xử Lý Khiếu Nại của Telstra

Chúng tôi cam kết thừa nhận và giải quyết các khiếu nại nhanh chóng nhất có thể. Chúng tôi nhằm mục đích giảm thiểu thời gian chờ đợi, tránh các cuộc gọi chuyển không cần thiết và đảm bảo bạn không phải lặp lại vấn đề của mình với nhiều người.

Khiếu nại là gì?

Khiếu nại là bất kỳ biểu hiện không hài lòng hoặc phàn nàn nào được gửi đến chúng tôi về bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của chúng tôi, hoặc cách chúng tôi đã quản lý một khiếu nại. Chúng tôi không tự động coi lần đầu tiên bạn liên hệ với chúng tôi để yêu cầu thông tin, hỗ trợ hoặc báo cáo lỗi hoặc khó khăn dịch vụ là một khiếu nại, tuy nhiên chúng tôi sẽ làm như vậy nếu bạn yêu cầu. Nếu chúng tôi không chắc chắn liệu 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 liệu bạn có muốn vấn đề của mình được quản lý như một khiếu nại hay không.

Các loại khiếu nại

Khiếu nại được phân loại thành các danh mục khác nhau, và cách chúng tôi quản lý và ưu tiên chúng sẽ phụ thuộc vào loại khiếu nại. Mặc dù chúng tôi cố gắng giải quyết tất cả các khiếu nại một cách kịp thời, một số khiếu nại có ưu tiên cao hơn những khiếu nại khác.

Khiếu nại khẩn cấp

Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết các khiếu nại khẩn cấp trong vòng hai ngày làm việc. Các khiếu nại khẩn cấp bao gồm:

- a) Khi khiếu nại được thực hiện bởi một người là khách hàng gặp khó khăn tài chính và đã nộp đơn, hoặc đã tham gia vào một thỏa thuận, để được hỗ trợ khó khăn tài chính;
- b) Khi khiếu nại liên quan đến việc ngắt kết nối hoặc ngắt kết nối sắp xảy ra của dịch vụ Telstra của khách hàng mà chúng tôi không tuân theo quy trình đúng trong việc ngắt kết nối dịch vụ của họ; và
- c) Khi khiếu nại liên quan đến khách hàng Hỗ trợ Ưu tiên và dịch vụ thoại cố định của họ.

Khiếu nại về sự cố mạng

Nếu bạn liên hệ với chúng tôi để báo cáo dịch vụ của bạn không hoạt động, và chúng tôi xác định nguyên nhân gốc rễ có khả năng là do sự cố mạng theo Tiêu chuẩn Công nghiệp Xử lý Khiếu nại Người tiêu dùng Viễn thông 2018, thì chúng tôi sẽ quản lý tương tác này như một Khiếu nại về Sự cố Mạng.

Khiếu nại về sự cố mạng khẩn cấp

Khiếu nại về sự cố mạng của bạn sẽ được coi là khẩn cấp nếu bạn cho chúng tôi biết rằng sự cố này gây ra rủi ro nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc an toàn cá nhân của bạn. Nó cũng sẽ được coi là khẩn cấp nếu bạn là khách hàng Hỗ trợ Ưu tiên và sự cố này ảnh hưởng đến dịch vụ thoại cố định của bạn.



Ai có thể khiếu nại?

Bất kỳ ai cũng có quyền khiếu nại, và bạn cũng có thể chỉ định ai đó khiếu nại thay mặt bạn. Chúng tôi đảm bảo rằng tất cả các khiếu nại được xử lý một cách hiệu quả, khách quan và công bằng. Chúng tôi sẽ không tính phí bạn để khiếu nại. Chúng tôi ở đây để giúp bạn với khiếu nại của mình, cho dù bạn có nhu cầu tiếp cận, đến từ nền tảng không nói tiếng Anh, hoặc đang gặp khó khăn tài chính và đã nộp đơn xin trợ giúp. Chúng tôi sẽ hỗ trợ bạn từng bước để giúp bạn tạo và nộp đơn khiếu nại và đảm bảo khiếu nại của bạn được lắng nghe và giải quyết.

Lưu ý: Phạm vi của Quy trình này chủ yếu dành cho Khách hàng Tiêu dùng và Doanh nghiệp Nhỏ, đối với các doanh nghiệp lớn hơn hoặc khách hàng Doanh nghiệp, bạn sẽ cần liên hệ với liên hệ tài khoản hoặc đại diện của mình.

Khi thực hiện khiếu nại

Chúng tôi cam kết thừa nhận và giải quyết khiếu nại càng sớm càng tốt.

Khi bạn thực hiện khiếu nại qua điện thoại hoặc tại cửa hàng, chúng tôi sẽ ngay lập tức cung cấp cho bạn:

- a) Một số tham chiếu duy nhất để bạn có thể xác định và theo dõi khiếu nại của mình;
- b) Thời gian ước tính khi chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của bạn;
- c) Chi tiết về cách bạn có thể nhận thông tin về quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi; và
- d) Hướng dẫn về cách theo dõi khiếu nại của bạn.

Ngoài ra, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về các tùy chọn giải quyết tranh chấp bên ngoài có sẵn cho bạn (chẳng hạn như TIO).

Khi khiếu nại được thực hiện qua email hoặc qua bưu điện, chúng tôi sẽ cố gắng cung cấp thông tin này cho bạn trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của bạn.

Cách bạn có thể theo dõi khiếu nại của mình

Trong khi khiếu nại của bạn đang được điều tra, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn các bản cập nhật tiến độ, để bạn biết điều gì đang xảy ra. Bạn cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra tiến độ của khiếu nại của mình bằng cách sử dụng số tham chiếu khiếu nại duy nhất mà chúng tôi cung cấp cho bạn khi khiếu nại của bạn được thừa nhận.

Các bước chúng tôi thực hiện để giải quyết khiếu nại

Chúng tôi sẽ đánh giá và cố gắng giải quyết khiếu nại của bạn tại thời điểm nó được nêu ra. Tuy nhiên, nếu chúng tôi cần điều tra thêm, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết nó, hoặc cho bạn biết chúng tôi đang làm gì để giải quyết nó, trong vòng mười ngày làm việc. Nếu khiếu nại của bạn liên quan đến lỗi thanh toán, chúng tôi sẽ cố gắng khắc phục trước khi hóa đơn tiếp theo của bạn đến hạn—hoặc trong vòng 30 ngày, tùy điều kiện nào đến trước. Khi nói đến các khiếu nại khẩn cấp, chúng tôi đặt mục tiêu giải quyết chúng trong vòng hai ngày làm việc kể từ khi nhận được. Thời gian chúng tôi dành để điều tra một khiếu nại được xác định bởi mức độ nghiêm trọng và phức tạp của nó, và chúng tôi cam kết giải quyết các khiếu nại càng sớm càng tốt. Quá trình điều tra của chúng tôi bắt đầu ngay khi chúng tôi nhận thức được khiếu nại của bạn. Chúng tôi sẽ liên hệ với bạn hoặc đại diện được chỉ định của bạn về khiếu nại



của bạn. Chúng tôi sẽ thực hiện nhiều nỗ lực liên tiếp để liên hệ với bạn. Sau khi chúng tôi liên hệ được, chúng tôi sẽ đề xuất một 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 cho bạn nêu rõ rằng chúng tôi không thể liên hệ với bạn, cung cấp chi tiết về những nỗ lực đó và mời bạn liên hệ với chúng tôi trong vòng 14 ngày làm việc, nơi chúng tôi sẽ mở lại khiếu nại và tiếp tục điều tra của chúng tôi. Nếu bạn liên hệ với chúng tôi sau hơn 14 ngày làm việc kể từ 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 thực hiện giải pháp đó trong vòng năm ngày làm việc hoặc hai ngày làm việc đối với các khiếu nại khẩn cấp. Chúng tôi chỉ thực hiện giải pháp hoặc đóng khiếu nại của bạn khi bạn đã đồng ý. Đôi khi, chúng tôi có thể không thể giải quyết khiếu nại trong thời gian quy định ở trên. Nếu đó là trường hợp, chúng tôi sẽ liên hệ với bạn, giải thích lý do chậm trễ, cung cấp cho bạn khung thời gian mới để giải quyết và thông báo cho bạn về quyền của bạn đối với giải quyết tranh chấp bên ngoài, nếu sự chậm trễ dự kiến sẽ kéo dài hơn 10 ngày làm việc. Chúng tôi cũng sẽ thông báo cho bạn về các tùy chọn giải quyết tranh chấp bên ngoài nếu khiếu nại của bạn không được giải quyết trong vòng 30 ngày dương lịch. Sau khi chúng tôi giải quyết khiếu nại của bạn, chúng tôi sẽ cung cấp xác nhận bằng văn bản rằng khiếu nại của bạn đã được giải quyết trong vòng năm ngày làm việc.

Khiếu nại về sự cố mạng

Nếu bạn có khả năng bị ảnh hưởng bởi sự cố mạng, chúng tôi sẽ cố gắng thông báo cho bạn về sự cố này càng sớm càng tốt qua SMS, email hoặc Ứng dụng My Telstra. Chúng tôi cũng sẽ có thông tin có sẵn trên trang web và các trang mạng xã hội của chúng tôi. Các thông báo này có thể bao gồm ước tính của chúng tôi về quy mô của sự cố, nguyên nhân có thể xảy ra, khu vực và dịch vụ bị ảnh hưởng, và bất kỳ khung thời gian ước tính nào để giải quyết. Nếu bạn hoặc đại diện được chỉ định của bạn liên hệ với Telstra để báo cáo sự cố dịch vụ, trước tiên chúng tôi sẽ kiểm tra xem sự cố mạng có thể là nguyên nhân hay không. Chúng tôi cũng có thể yêu cầu bạn khắc phục sự cố hoặc cung cấp thêm thông tin (ví dụ: các triệu chứng gặp phải) để giúp chúng tôi xác định xem đây có phải là trường hợp hay không. Nếu chúng tôi phát hiện rằng bạn bị ảnh hưởng – hoặc có khả năng bị ảnh hưởng – bởi sự cố mạng không do thiên tai (như cháy rừng hoặc bão) gây ra, chúng tôi sẽ coi báo cáo của bạn là khiếu nại về sự cố mạng. Điều này có nghĩa là khiếu nại của bạn sẽ tuân theo một quy trình khác với các loại khiếu nại khác. Trọng tâm của chúng tôi là khôi phục dịch vụ của bạn càng nhanh càng tốt và cập nhật cho bạn trong suốt quá trình. Thông qua quy trình này, bạn có thể kiểm tra các bản cập nhật về sự cố tại telstra.com.au/outages.

Tại thời điểm chúng tôi nhận được báo cáo liên quan đến sự cố dịch vụ, chúng tôi sẽ cố gắng xác định xem nó có đủ điều kiện là khiếu nại về sự cố mạng hay không. Đây là những gì bạn có thể mong đợi tiếp theo:

1. Nếu bạn liên hệ với chúng tôi bằng phương pháp thời gian thực (ví dụ: gọi hoặc nhắn tin cho chúng tôi), chúng tôi sẽ ngay lập tức thừa nhận khiếu nại về sự cố mạng của bạn. Nếu bạn sử dụng phương pháp không thời gian thực (ví dụ: gửi thư cho chúng tôi), việc thừa nhận này có thể mất vài ngày.



2. Chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn một số tham chiếu duy nhất, giải thích cách theo dõi khiếu nại của bạn và phác thảo các bước tiếp theo.
3. Ưu tiên hàng đầu của chúng tôi là giải quyết khiếu nại về sự cố mạng của bạn bằng cách khôi phục dịch vụ của bạn càng sớm càng tốt. Thời gian này có thể mất rất nhiều tùy thuộc vào bản chất của sự cố. Chúng tôi sẽ cố gắng giữ cho bạn được thông báo với các bản cập nhật thường xuyên ít nhất mỗi 6 giờ vào ngày đầu tiên của sự cố. Nếu dịch vụ không được khôi phục vào thời điểm đó, chúng tôi sẽ cung cấp các bản cập nhật hàng ngày cho đến khi dịch vụ được khôi phục. Bất kỳ bản cập nhật nào cũng sẽ bao gồm bất kỳ tiến bộ nào chúng tôi đã đạt được trong việc khắc phục sự cố. Chúng tôi sẽ thông báo cho bạn ngay khi có thể sau khi sự cố mạng được khôi phục.
4. Khiếu nại của bạn sẽ được coi là đã được giải quyết sau khi sự cố được khắc phục và chúng tôi đã thông báo cho bạn về điều đó. Trước khi chúng tôi đóng khiếu nại về sự cố mạng, chúng tôi cũng sẽ cho bạn ít nhất 3 ngày làm việc để cho chúng tôi biết nếu bạn không hài lòng với giải pháp và cung cấp cho bạn các bước tiếp theo có sẵn.
5. Nếu khiếu nại về sự cố mạng của bạn được phân loại là khẩn cấp, chúng tôi sẽ cố gắng xác nhận rằng vấn đề của bạn đã được giải quyết trước khi chúng tôi đóng khiếu nại.
6. Nếu bạn không hài lòng với giải pháp của chúng tôi hoặc tin rằng vấn đề vẫn chưa được giải quyết, bạn có quyền khiếu nại bằng cách sử dụng quy trình khiếu nại tiêu chuẩn của chúng tôi hoặc tăng cấp nó bằng cách sử dụng các tùy chọn bên dưới.

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

Nếu bạn không hài lòng với kết quả của khiếu nại của mình hoặc khiếu nại về sự cố mạng, bạn có một số tùy chọn. Bạn có thể yêu cầu chúng tôi tăng cấp khiếu nại và xem xét lại giải pháp mà bạn đã được cung cấp. Điều này có thể liên quan đến việc tăng cấp lên cấp quản lý tiếp theo hoặc chỉ định một người quản lý trường hợp trong một trong các nhóm chuyên môn của chúng tôi. Chúng tôi sẽ tăng cấp khiếu nại của bạn nếu bạn yêu cầu nói chuyện với người quản lý, nếu chúng tôi không chắc chắn cách giải quyết khiếu nại hoặc nếu chúng tôi nhận thấy rằng bạn không hài lòng với kết quả của khiếu nại của mình. Nếu bạn không hài lòng với tiến độ hoặc kết quả của khiếu nại của mình hoặc hỏi về các tùy chọn của bạn để theo đuổi khiếu nại thêm; chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về quy trình tăng cấp nội bộ của Telstra và các tùy chọn giải quyết tranh chấp bên ngoài có sẵn cho bạn, trong vòng 24 giờ. Nếu bạn yêu cầu khiếu nại của mình được quản lý như một ưu tiên hoặc được tăng cấp, chúng tôi sẽ đánh giá yêu cầu theo tiêu chí khẩn cấp và ưu tiên hoặc tăng cấp khi thích hợp, trong vòng năm ngày làm việc. Cũng có một số giải pháp giải quyết tranh chấp bên ngoài có sẵn cho bạn. Nếu bạn không hài lòng với cách chúng tôi xử lý khiếu nại của mình, bạn có quyền đưa nó đến Thanh tra Công nghiệp Viễn thông (TIO), đây là một dịch vụ miễn phí và độc lập. Bạn có thể làm điều này bằng cách gọi 1800 062 058 hoặc trực tuyến qua trang web của họ www.tio.com.au

Chúng tôi sẽ không hủy dịch vụ của bạn chỉ vì bạn không thể giải quyết khiếu nại trực tiếp với chúng tôi và theo đuổi các tùy chọn giải quyết tranh chấp bên ngoài.



Khiếu nại vô lý hoặc gây phiền phức

Telstra sẽ không bác bỏ các khiếu nại là vô lý hoặc gây phiền phức mà không sử dụng hết tất cả các tùy chọn có thể để giải quyết và tăng cấp theo quy trình của chúng tôi. Telstra sẽ thông báo cho bạn về quyết định không điều tra trong vòng năm ngày làm việc sau khi đưa ra quyết định đó và thông báo cho bạn về lý do quyết định của chúng tôi và các tùy chọn giải quyết tranh chấp bên ngoài, bao gồm cả TIO.

Cách thực hiện khiếu nại

Nếu bạn cần thực hiện khiếu nại hoặc báo cáo sự cố dịch vụ hoặc muốn kiểm tra tiến độ của khiếu nại, vui lòng liên hệ với chúng tôi bằng một trong các phương pháp sau:

Phương pháp	Cách liên hệ với chúng tôi
Điện thoại	Vui lòng gọi số thích hợp và nói "khiếu nại" – có sẵn 24/7
	Dịch vụ Cá nhân: 13 22 00
	Dịch vụ Kinh doanh: 13 22 00
	Cuộc gọi từ bên ngoài Úc: +61 439 12 5109
Trực tuyến	Biểu mẫu khiếu nại trực tuyến hoặc truy cập https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint - có sẵn 24/7
Email	telstracomplaints@team.telstra.com – có sẵn trong giờ làm việc (9am to 5pm) - Thứ Hai - Thứ Sáu
Thư	Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001
Cửa hàng	Bạn cũng có thể thực hiện khiếu nại tại bất kỳ cửa hàng nào của chúng tôi. Bạn có thể tìm thấy các cửa hàng của chúng tôi và giờ mở cửa của họ bằng cách sử dụng trình định vị cửa hàng của chúng tôi www.telstra.com.au/find-us
Trò chuyện với Chúng tôi	Thông qua ứng dụng My Telstra hoặc truy cập www.telstra.com.au/mytelstra – có sẵn từ 8am đến 9pm Thứ Hai – Thứ Sáu, Thứ Bảy và Chủ Nhật 9am đến 6pm
Dịch vụ First Nations	
Điện thoại	Liên hệ với Đội ngũ First Nations Connect của chúng tôi theo số - 1800 444 403 Thứ Hai đến Thứ Sáu 9am – 5pm (trên khắp nước Úc)
Email	firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com
Dịch vụ Khuyết tật	
Nếu bạn đang sống với khuyết tật và cần trợ giúp để thực hiện 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 những cách dưới đây	
Trực tuyến	https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability
Dịch vụ Relay	Bạn có thể liên hệ với chúng tôi thông qua Dịch vụ Relay Quốc gia từ Thứ Hai đến Thứ Sáu 9am – 5pm (trên khắp nước Úc) theo số 13 36 77 hoặc bằng cách sử dụng Dịch vụ Relay Internet www.relayservice.com.au



Dịch vụ dịch thuật và phiên dịch	
Nếu bạn cần trợ giúp gọi cho chúng tôi bằng ngôn ngữ của mình, Dịch vụ Đa ngôn ngữ của Telstra cung cấp Dịch vụ Phiên dịch.	
Điện thoại	• Dịch vụ Đa ngôn ngữ của Telstra (trong giờ làm việc – 8am – 6pm AEST) 1800 241 600 • Ngoài giờ làm việc, gọi 131 450.