



投诉处理流程



Telstra的投诉处理流程

我们致力于尽快确认和解决投诉。我们的目标是尽量减少等待时间，避免不必要的电话转接，并确保您不必向多个人重复您的问题。

什么是投诉？

投诉是对我们的任何产品和服务或我们处理投诉的方式表示不满或抱怨的任何表达。我们不会自动将您第一次联系以请求信息、支持或报告故障或服务困难视为投诉，但如果您要求我们这样做，我们会将其视为投诉。如果我们不确定您是否想提出投诉，我们会询问您。如果您或您的代表联系并对我们的产品或服务不满意，我们会询问您是否希望将您的问题作为投诉处理。

投诉的类型

投诉分为不同的类别，我们如何管理和优先处理这些投诉将取决于投诉的类型。虽然我们尽量及时解决所有投诉，但有些投诉比其他投诉更优先。

紧急投诉

我们将尝试在两个工作日内解决紧急投诉。紧急投诉包括：

- a) 投诉是由财务困难客户提出的，并且已申请或达成财务困难援助安排；
- 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) 投诉涉及优先援助客户及其固定语音服务。

网络中断投诉

如果您联系报告您的服务无法正常工作，并且我们确定可能的根本原因是由于《2018年电信（消费者投诉处理）行业标准》下的网络中断，那么我们将把此互动作为网络中断投诉处理。

紧急网络中断投诉

如果您告知我们网络中断对您的健康或人身安全构成严重风险，我们将把您的网络中断投诉视为紧急投诉。如果您是优先援助客户，并且中断影响了您的固定语音服务，也将被视为紧急投诉。

谁可以提出投诉？

任何人都**有权提出投诉，您也可以指定某人代表您提出投诉。我们确保所有投诉都得到高效、客观和公平的处理。我们不会向您收取投诉费用。无论您是否有无障碍需求、来自非英语背景，或



正在经历财务困难并已申请援助，我们都在这里帮助您处理投诉。我们将全程支持您提出和提交投诉，并确保您的投诉得到听取和解决。 **注意：此流程的范围主要针对消费者和小型企业客户，对于较大的企业或企业客户，您需要联系您的账户联系人或代表。**

提出投诉时

我们致力于尽快确认和解决投诉。当您通过电话或在店内提出投诉时，我们会立即给您：

- a) 一个**唯一的参考编号**，以便您识别和跟进您的投诉；
- b) 我们解决您的投诉的**预计时间**；
- c) 有关我们投诉处理流程的信息；
- d) **如何监控您的投诉的说明**。

此外，我们将告知您可用的外部争议解决选项（如TIO）。

通过电子邮件或邮寄提出的投诉，我们将在收到投诉后的两个工作日内尝试向您提供此信息。

如何监控您的投诉

在您的投诉正在调查期间，我们将向您提供进展更新，以便您了解发生了什么。您还可以使用我们在确认您的投诉时提供的**唯一投诉参考编号**联系以检查投诉的进展。

我们解决投诉的步骤

我们将在提出投诉时评估并尝试解决您的投诉。但是，如果我们需要进一步调查，我们将努力在**十个工作日内解决**，或告知您我们正在采取的解决措施。如果您的投诉涉及账单错误，我们将尽力在您的下一张账单到期之前或**30天内解决，以先到者为准**。对于紧急投诉，我们力争在收到后的两个工作日内解决。我们花费在调查投诉上的时间取决于其严重性和复杂性，我们致力于尽快解决投诉。我们的调查过程在我们意识到您的投诉后立即开始。我们将联系您或您指定的代表。我们将在连续的几天内多次尝试联系您。一旦我们取得联系，我们将提出解决方案。如果我们无法联系到您或您的代表，我们将写信告知您我们无法联系到您，提供这些尝试的详细信息，并邀请您在**14个工作日内**联系我们，我们将重新打开投诉并继续调查。如果在投诉关闭后**14个工作日以上**您联系我们（我们无法联系到您的情况下），我们将创建一个新的投诉案例并开始调查，尽管您的原始投诉信息将链接到新投诉。如果您希望接受我们的解决方案，我们将努力在**五个工作日内**完成所有步骤以实施该解决方案，紧急投诉则在两个工作日内完成。我们只有在您同意后才实施解决方案或关闭您的投诉。有时，我们可能无法在上述时间范围内解决投诉。如果是这种情况，我们将联系您，解释延迟的原因，给您一个新的解决时间表，并告知您外部争议解决的权



利，如果预计延迟将超过**10个工作日**。我们还将您的投诉未在**30个日历日**内解决时告知您外部争议解决选项。一旦我们解决了您的投诉，我们将在**五个工作日内**提供书面确认，确认您的投诉已解决。

网络中断投诉

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. **如果您使用实时方法**（例如，电话或消息）联系我们，我们将立即确认您的网络中断投诉。如果您使用非实时方法（例如，邮寄），此确认可能需要几天时间。
2. 我们将为您提供一个唯一的参考编号，解释如何跟踪您的投诉，并概述下一步。
3. 我们的首要任务是通过尽快恢复您的服务来解决您的网络中断投诉。所需时间因中断的性质而异。我们将尝试在中断的第一天至少每**6小时**为您提供一次更新。如果服务未恢复，我们将每天提供更新，直到服务恢复。所有更新将包括我们在解决问题方面取得的进展。网络中断恢复后，我们将尽快通知您。
4. **一旦中断修复并通知您后**，您的投诉将被视为已解决。在我们关闭网络中断投诉之前，我们还将至少给您**3个工作日**的时间，让您告知我们是否对解决方案不满意，并提供可用的下一步。
5. **如果您的网络中断投诉被分类为紧急**，我们将在关闭投诉之前尝试确认您的问题已得到解决。



6. 如果您对我们的解决方案不满意或认为问题仍未解决，您有权使用我们的标准投诉流程提出投诉或使用以下选项升级投诉。

如果您对结果不满意怎么办？

如果您对投诉或网络故障投诉的处理结果不满意，您有几种选择。

您可以要求我们升级投诉并重新审查您所获得的解决方案。这可能涉及升级到下一级管理层，或在我们的专业团队中指定一位案件经理。如果您要求与经理交谈，如果我们不确定如何解决投诉，或者如果我们发现您对投诉的结果不满意，我们将升级您的投诉。

如果您对投诉的进展或结果不满意，或询问进一步投诉的选项，我们将在24小时内告知您Telstra的内部升级流程和可用的外部争议解决选项。

如果您要求将投诉作为优先事项处理或升级，我们将在五个工作日内根据紧急标准评估请求并优先处理或升级。

您还可以使用一些外部争议解决方案。如果您对我们处理投诉的方式不满意，您有权将其提交给电信行业申诉专员（TIO），这是一个免费且独立的服务。您可以通过拨打1800 062 058或通过其网站在线进行投诉 www.tio.com.au

在线进行投诉。我们不会因为您无法直接与我们解决投诉并寻求外部争议解决选项而取消您的服务。

无理或恶意投诉

Telstra不会在用尽所有可能的解决方案并按照我们的流程升级之前，将投诉视为无聊或无理取闹。Telstra将在做出不调查决定后的五个工作日内通知您，并告知您我们决定的原因以及外部争议解决的选项，包括电信行业申诉专员（TIO）。

如何提出投诉

如果您需要提出投诉或服务中断报告，或希望检查投诉的进展，请通过以下方法之一联系我们：

方法	如何联系我们
----	--------



电话	请拨打适当的号码并说“投诉” – 24/7可用
	个人服务：13 22 00
	商务服务：13 22 00
	澳大利亚以外的电话：+61 439 12 5109
在线	在线投诉表格 或访问 https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint - 全天候提供
电子邮件	telstracomplaints@team.telstra.com – 工作时间内可用（上午9点至下午5点） - 周一至周五
邮寄	Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001
商店	您也可以在我们任何一家商店提出投诉。您可以使用我们的商店定位器 www.telstra.com.au/find-us
与我们聊天	通过My Telstra应用程序或访问 www.telstra.com.au/mytelstra – 服务时间为周一至周五上午8点至晚上9点，周六和周日上午9点至下午6点。
原住民服务	
电话	请联系我们的原住民联络团队，电话：1800 444 403，周一至周五，上午9点至下午5点（澳大利亚各地
电子邮件	firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com
残疾服务	
如果您有残疾并且需要帮助提出投诉或了解我们的投诉处理流程，您也可以使用以下方式联系我们	
在线	https://www.telstra.com.au/accessibility-and-disability
转接服务	您可以通过国家转接服务在周一至周五，上午9点至下午5点（澳大利亚各地）拨打13 36 77联系我们，或者使用互联网转接服务 www.relayservice.com.au
翻译和口译服务	
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	
电话	<ul style="list-style-type: none">• 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• 营业时间外，请拨打 131 450