

Telstra投诉处理流程

概述

虽然我们努力为客户提供世界一流的服务，但是人无完人，我们了解我们偶尔也会出现过失。

该文件列述了我们对于处理和解决客户的投诉问题所做出的承诺，对于我们无法解决的投诉问题我们也会采取适当的步骤进行确认和升级。

什么是投诉？

我们将投诉看作是对我们任何产品或服务、或者我们处理投诉问题的方法的任何不满或者抱怨。

虽然我们本着及时解决的态度来设法解决所有的投诉，但是我们承认有些投诉要优先于其他的投诉处理，我们称这些投诉为“紧急投诉”，包括以下内容：

- (a) 被列入我们经济困难政策的客户，投诉所涉及到的问题可能造成了他们的经济困难；
- (b) 面临终止或者即将终止电讯服务的客户，我们未按照常规流程终止其电讯服务；以及
- (c) 享有优先援助服务的客户。

哪些人可以提出投诉？

任何人都拥有提出投诉，我们保证所有的投诉都会得到有效、客观、公平的处理。

我们也将为所有需要我们协助制定、提交以及升级投诉的客户提供支持。

我们一定会对您的投诉进行确认

我们一定会尽快对您的投诉进行确认。

这意味着，当您通过电话或者现场进行投诉时，我们会实时向您提供：

- (a) 一个特定的参考号码，您可以通过该号码确认和跟踪您的投诉；
- (b) 一份关于我们解决您投诉的预计时间范围；以及
- (c) 获取我们投诉处理流程信息的具体方法。

通过电邮、网站、邮寄、传真或者录音信息进行的投诉，我们会确保在收到您投诉的一个工作日之内将该信息给您。

如何追踪您的投诉？

我们在调查您的投诉的时候会为您提供调查进度的更新内容，那么您就会了解所发生的事情。您也可以联系我们，查询您投诉的进展情况。

我们所采取的解决投诉问题的步骤

我们会尽力在您提出投诉的时候为您解决问题，然而，如果我们需要做进一步调查，我们就会在五个工作日内解决它，或者告诉您我们为它正从事何种努力。

我们调查一件投诉所花费的时间取决于该投诉的严重程度以及复杂程度，但是我们保证在收到投诉 15 个工作日之内将其全部解决。

一旦我们解决了您的投诉，我们志在 10 个工作日内完成所有实施该决定所需要的步骤。只有在您接受之后我们才会实施该决定。

唯一可能出现的例外情况是：您同意在另外的时间范围内解决问题或者我们需要您帮忙做些事情才能解决投诉。

有时我们可能无法在以上列出的时间范围内解决投诉问题，如果出现这种情况，我们会联系您向您解释延迟的原因并且为您提供一份新的解决投诉的时间范围。

对于紧急投诉，我们会努力在收到投诉的 2 个工作日之内解决。

如果您对处理结果不满意，您可以怎样做？

如果您对处理的方式不满意，您有很多选择。

我们可以升级投诉并且讨论您所提供的解决方案，这可能会升级到下一级别的管理层或者任命一名我们专业团队中的个案经理。

您也可以选择一些外部纠纷处理方案，包括向 Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) 进行投诉。

欲获得更多关于 TIO 司法管辖之外的更广范围的电信纠纷问题，您也可以联系 Australian Communication & Media Authority (ACMA)，或者，如果是关于贸易惯例纠纷，您可以联系 Australian Consumers Competition Commission (ACCC)。

如何进行投诉或者查询投诉的进展

如果您需要投诉，或者想要查询投诉的进展，请通过下列方式之一联系我们：

电话： 请拨打相应号码并说“投诉”

个人服务：	13 2200
商业服务：	13 2000
国外致电：	+61 2 9396 1193
TTY 致电：	1800 808 981

电邮：请填写[在线投诉表格](#)

邮寄：Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

传真：请将您的投诉传真至：1800 753 949

门店：您可以在我们的门店进行投诉，您可以通过我们的门店定位器查找我们的门店地址，网址：<http://store-locator.tstores.com.au/>

残疾人服务

如果您身患残疾，在进行投诉或者了解我们的投诉处理流程时需要帮助，您可以通过以下方式联系我们：

在线聊天：您可以通过我们的在线聊天（Live Chat）功能在线与我们对话，网址：<http://www.telstra.com.au/abouttelstra/commitments/disability-services/contact-us/index.htm>

电话中转服务：您可以通过致电全国中继服务（National Relay Service）或者通过网络中继服务（Internet Relay Service）联系我们，全国中继服务电话：13 3677，网络中继服务网址：<http://www.relayservice.com.au/>

翻译和口译服务

如果您倾向于用普通话与 Telstra 客户服务代表进行对话，您可以致电我们的多文化服务中心（Multicultural Service Centre），电话：**1800 678 876**。

移民与多元文化事务部（The Department of Immigration and Multicultural Affairs）也为不会讲英语的人提供翻译及口译服务（TIS）。如果需要其他语言服务您可以拨打 TIS 电话 13 1450 要求拨打 1800 199 458 联机 Telstra。