



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 càng sớm càng tốt.

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

Mặc dù chúng tôi cố gắng giải quyết tất cả các khiếu nại một cách kịp thời, chúng tôi nhận thấy rằng một số khiếu nại được ưu tiên hơn những khiếu nại khác. Khiếu nại được phân loại thành các danh mục khác nhau, và chúng tôi xử lý một số khiếu nại như khẩn cấp, có nghĩa là chúng sẽ được giải quyết trong vòng hai ngày làm việc. Nếu một khiếu nại khẩn cấp không thể được giải quyết trong vòng hai ngày làm việc, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về khung thời gian mới.

Các khiếu nại khẩn cấp bao gồm:

- Khách hàng thuộc chính sách Hỗ Trợ Thanh Toán của chúng tôi, khi mà vấn đề liên quan đến khiếu nại có thể góp phần vào khó khăn tài chính của khách hàng đó.
- 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
- Dịch vụ thoại cố định của một trong những khách hàng Hỗ Trợ Ưu Tiên của chúng tôi.

Ai có thể khiếu nại?

Bất kỳ ai cũng có quyền khiếu nại, bao gồm cả đại diện của người tiêu dùng, và 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 cũng sẽ cung cấp hỗ trợ cho người tiêu dùng có yêu cầu về khả năng tiếp cận hoặc khuyết tật để thực hiện và tiến hành một khiếu nại.



Khi thực hiện khiếu nại

Chúng tôi cam kết thừa nhận và giải quyết một 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:

- Một số tham chiếu duy nhất để bạn có thể xác định và theo dõi khiếu nại của mình.
- Thời gian ước tính khi chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của bạn.
- Chi tiết về cách bạn có thể nhận thông tin về quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi.
- Hướng dẫn về cách theo dõi khiếu nại của bạn.
- Ngoài ra, chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về bất kỳ tùy chọn giải quyết tranh chấp bên ngoài nào có sẵn cho bạn.

Khi một khiếu nại được thực hiện qua email, thông qua một trong các trang web của chúng tôi, qua thư, hoặc qua ứng dụng My Telstra, chúng tôi sẽ 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 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 cố gắng giải quyết khiếu nại của bạn ngay 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.

Đối với các khiếu nại khẩn cấp, chúng tôi cố gắng 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. Quy 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 của bạn về khiếu nại của bạn. Chúng tôi sẽ thực hiện nhiều nỗ lực liên tiếp để liên hệ với bạn. Một 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 quá trình điều tra của chúng tôi

Nếu bạn liên hệ với chúng tôi sau hơn 14 ngày làm việc kể từ khi đóng khiếu nại khi mà 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 10 ngày làm việc hoặc hai ngày làm việc đối với các khiếu nại khẩn cấp. Chúng tôi chỉ thực hiện giải pháp sau khi nó đã được bạn chấp nhận.

Các trường hợp duy nhất mà điều này có thể khác biệt là khi bạn đồng ý với khung thời gian khác để giải quyết, hoặc chúng tôi cần bạn làm điều gì đó để giải quyết khiếu nại.

Chúng tôi sẽ đóng khiếu nại của bạn hoặc thực hiện giải pháp khi bạn đã đồng ý với nó.

Đôi khi, chúng tôi có thể không thể giải quyết một khiếu nại trong khung thời gian đã đặt ra ở trên. Nếu đó là trường hợp, chúng tôi sẽ liên hệ với bạn, giải thích lý do cho sự chậm trễ và cung cấp cho bạn một khung thời gian mới để giải quyết và các phương án giải quyết tranh chấp bên ngoài, nếu sự chậm trễ dự kiến sẽ kéo dài hơn 10 ngày làm việc.

Chúng tôi sẽ cung cấp xác nhận bằng văn bản về việc giải quyết một khiếu nại trong vòng năm ngày làm việc nếu bạn yêu cầu chúng tôi.

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, bạn có một số lựa chọn.

Bạn có thể yêu cầu chúng tôi nâng cấp khiếu nại và xem xét lại giải pháp mà bạn đã được đề xuất. Điều này có thể liên quan đến việc nâng cấp lên cấp quản lý tiếp theo, hoặc bổ nhiệm một người quản lý trường hợp từ một trong các đội chuyên biệt của chúng tôi. Chúng tôi sẽ nâng 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 tiếp tục khiếu nại; chúng tôi sẽ thông báo cho bạn về quy trình nâng cấp nội bộ của Telstra và các tùy chọn giải quyết tranh chấp bên ngoài có sẵn cho bạn trong vòng năm ngày làm việc.

Nếu bạn yêu cầu khiếu nại của mình được quản lý như một trường hợp ưu tiên hoặc được nâng cấp, chúng tôi sẽ đánh giá yêu cầu theo tiêu chí khẩn cấp và ưu tiên hoặc nâng cấp khi phù hợp, trong vòng năm ngày làm việc.



Cũng có một số phương án giải quyết tranh chấp bên ngoài có sẵn cho bạn. Điều này bao gồm việc khiếu nại lên Thanh tra Công nghiệp Viễn thông (TIO) bằng cách gọi số 1800 062 058 hoặc trực tuyến qua trang web của họ [www.tio.com.au](<http://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 tìm kiếm các tùy chọn giải quyết tranh chấp bên ngoài.

Khiếu nại vô lý hoặc gây phiền nhiễu

Telstra sẽ không bác bỏ các khiếu nại là vô lý hoặc gây phiền nhiễu mà không sử dụng hết tất cả các phương án có thể để giải quyết và nâng 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 kể từ khi đưa ra quyết định đó và thông báo cho bạn về lý do của quyết định của chúng tôi và các phương án giải quyết tranh chấp bên ngoài, bao gồm cả TIO.

Cách thực hiện khiếu nại

Nếu bạn cần thực hiện khiếu nại hoặc muốn kiểm tra tiến độ của một 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 Doanh nghiệp: 13 22 00

Cuộc gọi từ ngoài nước Úc: +61 439 12 5109

Trực tuyến

Biểu mẫu khiếu nại trực tuyến hoặc truy cập ([\[https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint\]](https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint)(<https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>))

Email

[\[telstracomplaints@team.telstra.com\]](mailto:telstracomplaints@team.telstra.com)(<mailto:telstracomplaints@team.telstra.com>) – có sẵn trong giờ làm việc (9am đến 5pm AEST) - 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 công cụ tìm cửa hàng của chúng tôi [www.telstra.com.au/find-us](<http://www.telstra.com.au/find-us>)

Gửi tin nhắn cho chúng tôi

Thông qua ứng dụng My Telstra hoặc truy cập [www.telstra.com.au/mytelstra](<http://www.telstra.com.au/mytelstra>) – có sẵn từ 8am AEST (Giờ Chuẩn Đông Úc) đến 9pm AEST Thứ Hai – Thứ Sáu, Thứ Bảy và Chủ Nhật từ 9am đến 6pm

Dịch vụ cho Người Bản Địa

Điện thoại

Liên hệ với Đội Kết Nối Người Bản Địa của chúng tôi tại - 1800 444 403 Thứ Hai đến Thứ Sáu 9am – 5pm (trên khắp nước Úc)

Email

[firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com](<mailto:firstnationsconnectcomplaints@team.telstra.com>)

Dịch vụ cho Người Khuyết Tật

Nếu bạn là người 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 các phương pháp dưới đây

Trực tuyến

[www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services](<http://www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services>)

Dịch vụ Chuyển Tiếp

Bạn có thể liên hệ với chúng tôi thông qua Dịch vụ Chuyển Tiếp Quốc Gia từ Thứ Hai đến Thứ Sáu 9am – 5pm (trên khắp nước Úc) tại số 13 36 77 hoặc sử dụng Dịch vụ Chuyển Tiếp Internet [www.relayservice.com.au](<http://www.relayservice.com.au>)



Dịch vụ Phiên Dịch và Thông Dịch

Nếu bạn cần trợ giúp để gọi cho chúng tôi bằng ngôn ngữ của mình, Dịch vụ Đa Ngôn Ngữ của Telstra cung cấp Dịch vụ Thông 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.

–

Hy vọng điều này sẽ giúp ích cho bạn! Nếu bạn cần thêm sự trợ giúp, hãy cho tôi biết.