

# Quy trình của Telstra về việc Giải quyết Khiếu nại

## Tổng quan

Mặc dù chúng tôi cố gắng cung cấp cho khách hàng của chúng tôi dịch vụ cấp quốc tế, nhưng chúng tôi không phải là hoàn hảo và chúng tôi hiểu là đôi lúc, chúng tôi có sự sai sót.

Tài liệu này đưa ra cam kết của chúng tôi với các khách hàng, quanh việc quản trị và giải quyết đơn khiếu nại. Chúng tôi cũng sẽ thực hiện các bước hợp lý để xác định và đưa các khiếu nại không thể giải quyết được lên cấp cao hơn.

## Khiếu nại là gì?

Chúng tôi xem khiếu nại là bất kỳ sự bày tỏ nào về việc không hài lòng hay sự than phiền nào được nêu ra với chúng tôi về bất kỳ sản phẩm và dịch vụ nào của chúng tôi, hay cách thức chúng tôi quản trị đơn khiếu nại.

Mặc dù chúng tôi cố gắng giải quyết tất cả các khiếu nại một cách kịp thời, nhưng chúng tôi nhận thấy là một số khiếu nại cần được ưu tiên hơn các khiếu nại khác. Chúng tôi gọi những khiếu nại này là "các khiếu nại khẩn cấp" và số này bao gồm các khiếu nại sau:

- (a) các khách hàng thuộc trong chính sách của chúng tôi về khó khăn tài chính, theo đó vấn đề liên quan đến khiếu nại này có thể góp phần vào sự khó khăn tài chính của khách hàng đó;
- (b) việc cắt kết nối hay việc cắt kết nối sắp xảy ra của dịch vụ Telstra cho một khách hàng nào đó, theo đó chúng tôi đã không theo quy trình đúng về việc cắt kết nối dịch vụ của họ; và
- (c) dịch vụ của một trong các khách hàng thuộc nhóm được Ưu tiên Giúp đỡ của chúng tôi.

## Ai có thể làm đơn khiếu nại?

Bất kỳ ai cũng đều có quyền làm đơn khiếu nại, và chúng tôi đảm bảo là tất cả các đơn khiếu nại được giải quyết một cách hữu hiệu, khách quan và công bằng.

Chúng tôi cũng sẽ cung cấp sự giúp đỡ cho bất kỳ ai cần sự giúp đỡ để làm, nộp và theo đuổi đơn khiếu nại với chúng tôi.

## Chúng tôi cam kết ghi nhận đơn khiếu nại

Chúng tôi cam kết ghi nhận đơn khiếu nại của quý vị một cách nhanh chóng.

Điều này có nghĩa là khi quý vị làm đơn khiếu nại trên điện thoại hay trong cửa hàng, chúng tôi sẽ ngay lập tức cung cấp cho quý vị:

- (a) một số tham chiếu riêng để quý vị có thể xác định và theo dõi đơn khiếu nại của mình;
- (b) khung thời gian được ước định về việc khi nào chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị; và
- (c) các chi tiết về cách thức quý vị có thể có được thông tin về quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi.

Trong trường hợp đơn khiếu nại được làm theo đường thư điện tử, qua một trong các trang mạng của chúng tôi, theo đường bưu điện, đường fax, hay tin nhắn được ghi âm lại, thì chúng tôi sẽ đảm bảo là chúng tôi gửi đến quý vị các thông tin này trong vòng một ngày làm việc sau khi nhận được khiếu nại của quý vị.

## **Bằng cách nào quý vị có thể theo dõi đơn khiếu nại của mình**

Trong khi đơn khiếu nại của quý vị đang được điều tra, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị các thông tin cập nhật về tiến độ để quý vị biết những gì đang diễn ra. Quý vị cũng có thể liên lạc với chúng tôi để kiểm tra tiến độ của đơn khiếu nại của mình.

## **Các bước chúng tôi thực hiện để giải quyết đơn khiếu nại**

Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết đơn khiếu nại của quý vị vào thời điểm khiếu nại được nêu ra. Tuy nhiên, nếu cần điều tra thêm, chúng tôi sẽ đặt mục tiêu giải quyết, hoặc cho quý vị biết chúng tôi đang làm những gì để giải quyết khiếu nại này, trong vòng năm ngày làm việc. Thời gian mà chúng tôi cần để điều tra một đơn khiếu nại nào đó, phụ thuộc vào mức độ trầm trọng và phức tạp của đơn, nhưng chúng tôi cam kết giải quyết tất cả các đơn khiếu nại trong vòng 15 ngày làm việc sau khi nhận được đơn.

Sau khi chúng tôi giải quyết vấn đề với quý vị, chúng tôi sẽ đặt mục tiêu hoàn thành tất cả các bước để cung cấp giải pháp đó trong vòng 10 ngày làm việc. Chúng tôi sẽ chỉ thực thi giải pháp đó sau khi giải pháp đó đã được quý vị chấp nhận.

Các trường hợp theo đó việc này có thể khác đi, là những khi quý vị đồng ý một khung thời gian khác cho việc giải quyết, hoặc chúng tôi cần quý vị làm điều gì đó để giải quyết đơn khiếu nại.

Đôi khi, chúng tôi có thể không có khả năng giải quyết được khiếu nại trong khung thời gian được nêu ra trên đây. Nếu là như vậy, thì chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị và giải thích lý do cho sự chậm trễ và cho quý vị biết một khung thời gian mới đối với việc giải quyết.

Khi việc này xảy ra với đơn khiếu nại khẩn cấp, thì chúng tôi đặt mục tiêu giải quyết trong vòng hai ngày làm việc sau khi nhận được đơn.

## **Nếu quý vị không hài lòng với kết quả giải quyết thì sao?**

Nếu quý vị không hài lòng về cách thức đơn khiếu nại của quý vị đã được giải quyết, thì quý vị có một số lựa chọn.

Chúng tôi có thể đưa đơn khiếu nại lên cấp cao hơn và tái xét giải pháp đã được đưa ra cho quý vị. Việc này có thể liên quan đến việc đưa đơn khiếu nại lên cấp quản lý kế tiếp, hoặc đến việc bổ nhiệm một người quản lý hồ sơ thuộc một trong các nhóm chuyên trách của chúng tôi.

Có cả một số lựa chọn về việc giải quyết tranh chấp bên ngoài được dành cho quý vị. Các lựa chọn này bao gồm việc làm đơn khiếu nại với Viên Thanh tra Kỹ nghệ Viễn thông (Telecommunications Industry Ombudsman - TIO).

Đối với các vấn đề viễn thông rộng lớn hơn mà có thể là ngoài thẩm quyền của TIO, thì quý vị còn có thể liên lạc Cơ quan Quản lý Thông tin và Truyền thông Úc (Australian Communication & Media Authority - ACMA) hoặc, đối với các vấn đề về cách hành xử mạo dục, thì đó là Ủy hội Bảo vệ Cạnh tranh và Người Tiêu thụ Úc (Australian Consumers Competition Commission - ACCC).

## **Cách làm đơn khiếu nại hay kiểm tra tiến độ của đơn khiếu nại**

Nếu quý vị cần làm đơn khiếu nại, hoặc muốn kiểm tra tiến độ của đơn khiếu nại, xin hãy liên lạc chúng tôi bằng trong các phương pháp sau:

**Điện thoại:** xin hãy gọi số điện thoại thích hợp và nói "complaint" ("khiếu nại")

Các dịch vụ cá nhân:	13 2200
Các dịch vụ doanh vụ:	13 2000
Các cuộc gọi từ ngoài nước Úc:	+61 2 9396 1193
Các cuộc gọi TTY:	1800 808 981

**Thư điện tử:** xin hãy điền [online complaints form](#) ([mẫu đơn khiếu nại trực tuyến](#)) của chúng tôi

**Gửi thư:** Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

**Fax:** xin fax đơn khiếu nại của quý vị tới số 1800 753 949

**Tại cửa hàng:** Quý vị cũng có thể làm đơn khiếu nại tại bất kỳ cửa hàng nào trong các cửa hàng của chúng tôi. Quý vị có thể tìm thấy các cửa hàng của chúng tôi, bằng cách sử dụng công cụ xác định vị trí của các cửa hàng của chúng tôi, tại trang mạng <http://store-locator.tstores.com.au/>

#### **Dịch vụ cho người có khuyết tật**

Nếu quý vị có khuyết tật và cần được giúp đỡ về việc làm đơn khiếu nại hay về việc hiểu quy trình giải quyết khiếu nại của chúng tôi, thì quý vị còn có thể liên lạc với chúng tôi, sử dụng một trong các lựa chọn sau.

**Trò chuyện Trực tiếp:** Quý vị có thể bắt đầu cuộc nói chuyện trực tuyến với chúng tôi sử dụng tính năng Trò chuyện Trực tiếp của chúng tôi, tại trang mạng <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/commitments/disability-services/contact-us/index.htm>

**Dịch vụ Tiếp âm:** Quý vị có thể liên lạc với chúng tôi qua Dịch vụ Tiếp âm trên Toàn quốc ở số 13 3677 hoặc bằng cách sử dụng Dịch vụ Tiếp âm qua Internet tại trang mạng <http://www.relayservice.com.au/>

#### **Dịch vụ Biên dịch và Thông dịch**

Nếu quý vị muốn nói chuyện với một Đại diện Dịch vụ Khách hàng của Telstra bằng tiếng Việt, thì quý vị có thể gọi đến Trung tâm Dịch vụ Đa văn của chúng tôi ở số **1800 664 500**.

Bộ Di trú và Đa văn Sự vụ cũng (Department of Immigration and Multicultural Affairs) cung cấp Dịch vụ Biên dịch và Thông dịch (Translating and Interpreting Service - TIS) cho những người không nói tiếng Anh. Nếu cần ngôn ngữ khác, quý vị có thể gọi đến TIS ở số 13 1450 và yêu cầu được nối máy với Telstra ở số 1800 199 458.