



## Telstra عملية معالجة الشكاوى في

نحن ملتزمون بالاعتراف بالشكاوى وحلها في أسرع وقت ممكن.

ما هي الشكاوى؟

الشكاوى هي أي تعبير عن عدم الرضا أو التظلم الموجه إلينا بشأن أي من منتجاتنا وخدماتنا، أو الطريقة التي أدرنا بها الشكاوى. نحن لا نعتبر تلقائيًا الاتصال الأول بك لطلب المعلومات أو الدعم أو الإبلاغ عن عطل أو صعوبة في الخدمة كشكاوى، ولكننا سنفعل ذلك إذا طلبت منا. إذا كنا غير متأكدين مما إذا كنت تريد تقديم شكاوى، فسنسألك. إذا اتصلت بنا أنت أو ممثلك ولم تكن راضيًا عن منتجاتنا أو خدماتنا، فسنسألك عما إذا كنت تريد إدارة مشكلتك كشكاوى.

أنواع الشكاوى

بينما نحاول حل جميع الشكاوى في الوقت المناسب، ندرك أن بعض الشكاوى لها أولوية على غيرها. يتم تصنيف الشكاوى إلى فئات مختلفة، وتتعامل مع بعض الشكاوى كحالات طارئة، مما يعني أنه سيتم حلها في غضون يومي عمل. إذا لم يكن من الممكن حل شكاوى طارئة في غضون يومي عمل، فسنبلغك بالإطار الزمني الجديد.

تشمل الشكاوى الطارئة:

- العملاء الذين يندرجون تحت سياسة مساعدة الدفع لدينا حيث قد يساهم المشكلة المتعلقة بالشكاوى في الصعوبات المالية لذلك العميل.
- الخاصة بالعمل حيث لم تتبع العملية الصحيحة في فصل خدمتهم Telstra فصل أو فصل وشيك لخدمة.
- لدينا Priority Assist خدمة الصوت الثابتة لأحد عملاء.

من يمكنه تقديم شكاوى؟

يحق لأي شخص تقديم شكاوى، بما في ذلك ممثلي المستهلكين، ونضمن أن يتم التعامل مع جميع الشكاوى بكفاءة وموضوعية وعدالة. لن نفرض عليك رسومًا لتقديم شكاوى.

سنقدم أيضًا المساعدة للمستهلكين الذين لديهم متطلبات إمكانية الوصول أو الإعاقة لتقديم الشكاوى ومتابعتها.

عند تقديم شكاوى

نحن ملتزمون بالاعتراف بالشكاوى وحلها في أسرع وقت ممكن.

عند تقديم شكاوى عبر الهاتف أو في المتجر، سنقدم لك على الفور:

- رقم مرجعي فريد حتى تتمكن من تحديد الشكاوى ومتابعتها.
- إطار زمني تقديري لحل الشكاوى.
- تفاصيل حول كيفية الحصول على معلومات حول عملية معالجة الشكاوى لدينا.
- تعليمات حول كيفية مراقبة الشكاوى.
- بالإضافة إلى ذلك، سنبلغك بأي خيارات لحل النزاعات الخارجية المتاحة لك.



عندما يتم تقديم شكوى عبر البريد الإلكتروني، أو من خلال أحد مواقعنا الإلكترونية، أو عبر البريد، أو عبر تطبيق My Telstra، سنقدم لك هذه المعلومات في غضون يومي عمل من استلام الشكوى.

#### كيفية مراقبة الشكوى

أثناء التحقيق في الشكوى، سنقدم لك تحديثات حول التقدم المحرز، حتى تعرف ما يحدث. يمكنك أيضًا الاتصال بنا للتحقق من تقدم الشكوى باستخدام الرقم المرجعي الفريد للشكوى الذي نقدمه لك عند الاعتراف بالشكوى.

#### الخطوات التي نتخذها لحل الشكاوى

سنحاول حل الشكوى في الوقت الذي يتم فيه طرحها. ومع ذلك، إذا كنا بحاجة إلى التحقيق فيها بشكل أكبر، فسنهدف إلى حلها، أو إخبارك بما نقوم به لحلها، في غضون عشرة أيام عمل.

بالنسبة للشكاوى الطارئة، نهدف إلى حلها في غضون يومي عمل من استلامها.

يتم تحديد الوقت الذي نقضيه في التحقيق في الشكوى حسب خطورتها وتعقيدها، ونحن ملتزمون بحل الشكاوى في أسرع وقت ممكن. تبدأ عملية التحقيق لدينا بمجرد أن ندرك شكواك.

سننتصل بك أو بممثلك بخصوص الشكوى. سنقوم بمحاولات متعددة في أيام متتالية للاتصال بك. بمجرد أن نتواصل، سنقترح حلاً للشكوى.

إذا لم تتمكن من الاتصال بك أو بممثلك، سنكتب لك رسالة تفيد بأننا لم نتمكن من الاتصال بك، ونقدم تفاصيل تلك المحاولات وندعوك للاتصال بنا في غضون 14 يوم عمل، حيث سنعيد فتح الشكوى ونواصل التحقيق.

إذا اتصلت بنا بعد أكثر من 14 يوم عمل من إغلاق الشكوى (حيث لم نتمكن من الاتصال بك)، سننشئ حالة شكوى جديدة ونبدأ التحقيق، على الرغم من أن معلومات شكواك الأصلية ستكون مرتبطة بالشكوى الجديدة.

إذا كنت ترغب في قبول حلنا، فسنهدف إلى إكمال جميع الخطوات لتنفيذ هذا الحل في غضون 10 أيام عمل أو يومي عمل للشكاوى الطارئة. سنقوم بتنفيذ الحل فقط بعد قبوله من قبلك.

الحالات الوحيدة التي قد تختلف فيها هذه الحالات هي عندما توافق على إطار زمني مختلف للحل، أو نحتاج منك القيام بشيء ما لحل الشكوى.

سنغلق الشكوى أو ننفذ الحل عندما توافق عليه.

في بعض الأحيان، قد لا نتمكن من حل الشكوى في الأطارات الزمنية المحددة أعلاه. إذا كان هذا هو الحال، سننتصل بك، ونشرح سبب التأخير، ونقدم لك إطارًا زمنيًا جديدًا للحل وطرقًا لحل النزاعات الخارجية، إذا كان من المتوقع أن يكون التأخير أكثر من 10 أيام عمل.

سنقدم تأكيدًا كتابيًا لحل الشكوى في غضون خمسة أيام عمل إذا طلبت منا ذلك.

ماذا يحدث إذا لم تكن راضيًا عن النتيجة؟

إذا لم تكن راضيًا عن نتيجة الشكوى، لديك عدة خيارات.



يمكنك أن تطلب منا تصعيد الشكوى ومراجعة الحل الذي تم تقديمه لك. قد يتضمن ذلك تصعيدًا إلى المستوى الإداري التالي، أو تعيين مدير حالة في أحد فرقنا المتخصصة. سنقوم بتصعيد الشكوى إذا طلبت التحدث إلى مدير، إذا لم نكن متأكدين من كيفية حل الشكوى أو إذا أدركنا أنك غير راضٍ عن نتيجة الشكوى.

إذا كنت غير راضٍ عن تقدم الشكوى أو نتيجتها أو استفسرت عن خياراتك لمتابعة الشكوى بشكل أكبر؛ سنبلغك وخيارات حل النزاعات الخارجية المتاحة لك في غضون خمسة أيام عمل Telstra بعملية التصعيد الداخلية في.

إذا طلبت أن تتم إدارة الشكوى كأولوية أو تصعيدها، سنقوم بتقييم الطلب وفقًا لمعايير الطوارئ وإعطاء الأولوية أو التصعيد حيثما كان ذلك مناسبًا، في غضون خمسة أيام عمل.

هناك أيضًا بعض حلول النزاعات الخارجية المتاحة لك. يتضمن ذلك تقديم شكوى إلى مفوضية صناعة الاتصالات عن طريق الاتصال بالرقم 058 062 1800 أو عبر الإنترنت من خلال موقعهم الإلكتروني (TIO) [www.tio.com.au](http://www.tio.com.au).

لن نقوم بإلغاء خدمتك بمجرد أنك لم تتمكن من حل الشكوى مباشرة معنا وسعيت للحصول على خيارات حل النزاعات الخارجية.

## الشكاوى التافهة أو الكيدية

الشكاوى باعتبارها تافهة أو كيدية دون استنفاد جميع الخيارات الممكنة لحلها وتصعيدها وفقًا لـ Telstra لن ترفض بقرار عدم التحقيق في غضون خمسة أيام عمل من اتخاذ هذا القرار وتبلغك بأسباب Telstra لعملياتنا. ستبلغك TIO قرارنا وخيارات حل النزاعات الخارجية، بما في ذلك.

## كيفية تقديم شكوى

إذا كنت بحاجة إلى تقديم شكوى، أو ترغب في التحقق من تقدم الشكوى، يرجى الاتصال بنا بإحدى الطرق التالية:

### الطريقة

### كيفية الاتصال بنا

### الهاتف

يرجى الاتصال بالرقم المناسب وقول "شكوى" - متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

الخدمات الشخصية: 00 22 13

خدمات الأعمال: 00 22 13

المكالمات من خارج أستراليا: +61 2 439 5109

### عبر الإنترنت



زيارة نموذج الشكاوى عبر الإنترنت أو زيارة [\[https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint\]](https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint) (<https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>)

## البريد الإلكتروني

متاح خلال ساعات – [\[telstracomplaints@team.telstra.com\]](mailto:telstracomplaints@team.telstra.com) (<mailto:telstracomplaints@team.telstra.com>) - من الاثنين إلى الجمعة العمل (من 9 صباحًا إلى 5 مساءً بتوقيت شرق أستراليا) -

## البريد

Telstra, Locked Bag 20026, Melbourne VIC 3001

## المتجر

يمكنك أيضًا تقديم شكوى في أي من متاجرنا. يمكنك العثور على متاجرنا وساعات العمل الخاصة بها باستخدام [\[www.telstra.com.au/find-us\]](http://www.telstra.com.au/find-us) (<http://www.telstra.com.au/find-us>) محدد مواقع المتاجر لدينا

## أرسل لنا رسالة

– [\[www.telstra.com.au/mytelstra\]](http://www.telstra.com.au/mytelstra) (<http://www.telstra.com.au/mytelstra>) عبر تطبيق My Telstra أو زيارة [\[www.telstra.com.au/mytelstra\]](http://www.telstra.com.au/mytelstra) (<http://www.telstra.com.au/mytelstra>) متاح بين الساعة 8 صباحًا بتوقيت شرق أستراليا والساعة 9 مساءً بتوقيت شرق أستراليا من الاثنين إلى الجمعة، ومن الساعة 9 صباحًا إلى 6 مساءً يومي السبت والأحد

## خدمات الشعوب الأصلية

### الهاتف

على الرقم - 403 444 1800 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحًا First Nations Connect اتصل بفريق إلى 5 مساءً (في جميع أنحاء أستراليا)

## البريد الإلكتروني

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

## خدمات الإعاقة

إذا كنت تعاني من إعاقة وتحتاج إلى مساعدة في تقديم شكوى أو فهم عملية معالجة الشكاوى لدينا، يمكنك أيضًا الاتصال بنا باستخدام إحدى الطرق التالية

## عبر الإنترنت



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

### خدمة الترحيل

يمكنك الاتصال بنا عبر خدمة الترحيل الوطنية من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحًا إلى 5 مساءً (في جميع أنحاء أستراليا) على الرقم 77 36 13 أو باستخدام خدمة الترحيل عبر الإنترنت [[www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)](<http://www.relayservice.com.au>)

### خدمات الترجمة الفورية

متعددة اللغات خدمة الترجمة الفورية Telstra إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للاتصال بنا بلغتك، تقدم خدمة

### الهاتف

متعددة اللغات (خلال ساعات العمل - من 8 صباحًا إلى 6 مساءً بتوقيت شرق أستراليا) Telstra 241 1800 خدمة 600

خارج ساعات العمل، اتصل بالرقم 450 131

آمل أن يكون هذا مفيدًا لك! إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة، يرجى إخباري