



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。

什么是投诉？

投诉是对我们任何产品和服务或我们处理投诉方式的不满或不满意的任何表达。我们不会自动将您第一次联系我们请求信息、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，我们会这样做。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我们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。

投诉类型

虽然我们尽量及时解决所有投诉，但我们认识到有些投诉优先于其他投诉。投诉分为不同类别，我们将一些投诉处理为紧急投诉，这意味着它们将在两个工作日内解决。如果紧急投诉无法在两个工作日内解决，我们将通知您新的时间框架。

紧急投诉包括：

- 根据我们的付款援助政策，投诉问题可能导致客户财务困难的客户。
- 在我们未按照正确流程断开客户服务的情况下，客户的Telstra服务被断开或即将断开。
- 我们的优先协助客户的固定语音服务。

谁可以提出投诉？

任何人都拥有权提出投诉，包括消费者的代表，我们确保所有投诉都得到有效、客观和公平的处理。我们不会向您收取投诉费用。

我们还将为有无障碍需求或残疾的消费者提供帮助，以便他们提出和处理投诉。

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：



- 一个**唯一**的参考编号，以便您识别和跟进您的投诉。
- 我们将解决您的投诉的**预计时间框架**。
- **有关**我们投诉处理流程的信息。
- **如何**监控您的投诉的说明。
- **此外**，我们将告知您任何可用的外部争议解决选项。

如果通过电子邮件、我们的网站之一、邮寄或My Telstra应用程序提出投诉，我们将在收到投诉后的两个工作日内向您提供这些信息。

如何监控您的投诉

在调查您的投诉期间，我们将向您提供进度更新，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我们，检查您的投诉进展。

我们采取的解决投诉的步骤

我们会尽量在提出投诉时解决您的投诉。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投诉，或告诉您我们正在做什么来解决投诉。

对于紧急投诉，我们的目标是在收到后的两个工作日内解决。

我们花费的调查投诉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时开始。

我们将联系您或您的代表，讨论您的投诉。我们将连续几天多次尝试联系您。一旦我们取得联系，我们将提出解决您的投诉的方案。

如果我们无法联系到您或您的代表，我们将写信给您，说明我们无法联系到您，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。

如果您在投诉关闭后超过**14个工作日**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的投诉。

如果您希望接受我们的解决方案，我们将努力在**10个工作日内完成所有**实施该解决方案的步骤，紧急投诉则在两个工作日内。我们只有在您接受解决方案后才会实施。

唯一可能不同的情况是，您同意不同的解决时间框架，或者我们需要您做一些事情来解决投诉。

我们将在您同意解决方案后关闭您的投诉或实施解决方案。



有时，我们可能无法在上述时间框架内解决投诉。如果是这种情况，我们将联系您，解释延迟的原因，并为您提供新的解决时间框架和外部争议解决途径，如果预计延迟将超过10个工作日。

如果您要求我们提供书面确认投诉解决方案，我们将在五个工作日内提供。

如果您对结果不满意怎么办？

如果您对投诉的结果不满意，您有几个选择。

您可以要求我们升级投诉并审查您被提供的解决方案。这可能涉及升级到下一级管理层，或在我们的专业团队中任命一个案例经理。如果您要求与经理交谈，如果我们不确定如何解决投诉，或者如果我们意识到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，或询问您进一步投诉的选项；我们将在五个工作日内告知您Telstra的内部升级流程和可用的外部争议解决选项。

如果您要求将您的投诉作为优先事项或升级处理，我们将在五个工作日内根据紧急标准评估请求并优先或升级处理。

您还可以选择一些外部争议解决途径。这包括通过拨打1800 062 058或访问他们的网站 www.tio.com.au向电信行业申诉专员（TIO）投诉。

我们不会仅仅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不会在没有用尽所有可能的解决方案并按照我们的流程升级的情况下，将投诉视为无理或恶意投诉。Telstra将在做出此决定后的五个工作日内通知您不调查的决定，并告知您我们决定的原因和外部争议解决选项，包括TIO。

如何提出投诉

如果您需要提出投诉，或想检查投诉的进展，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” – 全天候24/7可用

个人服务：13 22 00

商业服务：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>)(<https://www.telstra.com.au/contact-us/feedback-complaints/make-a-complaint>)

电子邮件

[telstracomplaints@team.telstra.com](mailto:telstracomplaints@team.telstra.com) – 工作时间 (周一至周五上午9点至下午5点) 可用

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找到我们的商店及其营业时间 www.telstra.com.au/find-us

消息我们

通过My Telstra应用程序或访问www.telstra.com.au/mytelstra – 周一至周五上午8点至下午9点，周六和周日上午9点至下午6点可用

原住民服务

电话

联系我们的原住民连接团队 - 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之一联系我们

在线

www.telstra.com.au/aboutus/community-environment/community-programs/disability/disability-products-services

中继服务

您可以通过国家中继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或使用互联网中继服务www.relayservice.com.au联系我们

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

Telstra的多语言服务（工作时间 - 上午8点至下午6点AEST）1800 241 600

工作时间以外，拨打131 450。

希望这对您有帮助！如果您需要进一步的帮助，请告诉我。