

Optus 投诉处理政策

在 Optus，我们致力于尽快解决投诉。我们理解事情有时可能不会按计划进行，而当这种情况发生时，我们会倾听您的意见，并协助解决问题。

本政策规定了以下内容：

- **如何提出投诉**，包括提交投诉的联系方式；
- 在您提出投诉以及投诉处理流程的各个阶段，**您可以从 Optus 获得哪些协助与回应**；以及
- 针对**网络中断相关投诉**的特别指引，因为此类投诉的处理方式在某些方面与一般投诉处理流程有所不同。

您提出投诉的权利

如果您对我们的服务感到不满意、对我们处理您咨询的方式不满，或认为您未获得应有的支持，您有权提出投诉。

每一项投诉都会被认真对待，并根据其自身情况进行评估。如果我们无法确定您是否希望提出投诉，我们会礼貌地请您进一步说明。提出投诉不会对您所使用的服务、您未来与我们的互动，或我们对您作为客户的服务态度产生任何影响。我们也不会就处理您的投诉向您收取任何费用。

我们如何在您提出投诉时处理您的个人信息

我们会按照《隐私政策》（Privacy Policy）处理您向我们提供或我们持有的任何个人信息。您可在我们的网站查阅该政策：www.optus.com/privacy。

为处理您的投诉，我们可能在必要时向第三方披露您的相关信息，例如您的姓名、服务详情及／或与您的投诉相关的信息。

投诉类型

投诉有不同类型，而投诉的类型将决定我们如何管理及优先处理每一项投诉。无论收到何种类型的投诉，我们都会尽力在您首次联系我们时解决您的问题。

投诉类型	说明
一般投诉	当您对我们的服务感到不满意、对我们处理您咨询的方式不满，或认为您未获得应有的支持时，所提出的投诉即属于一般投诉。
紧急一般投诉	在以下情形中，我们会将您的投诉视为需要紧急处理。如出现以下任何情况，请告知我们，以便我们能够适当优先处理您的投诉： • 您或您子女的安全面临威胁； • 投诉涉及财务困难；或 • 投诉涉及因我们未遵循适当程序而导致的服务中断，或存在失去服务访问的风险
网络中断投诉	当我们的网络发生中断时，我们会按照《电信业（消费者投诉处理）行业标准 2018》（Telecommunications (Consumer Complaints Handling) Industry Standard 2018）所规定的流程进行处理。 如果您联系我们报告或投诉您的服务无法正常使用，我们将采取一切合理步骤确定是否存在重大本地或大范围网络中断，并评估该中断是否可能对您产生影响。 我们将尽快、清晰地向您说明发生了什么、为何发生、受影响的区域，以及我们预计恢复受影响服务的时间。

	您可以访问以下网址，查看我们的“检查网络状态” (Check Network Status) 页面，以了解您是否受到已知网络中断的影响： 该页面还提供我们在网络中断期间如何向客户提供信息和更新的说明。关于我们如何告知网络中断的更多详情，您可访问以下网址，查阅《我们如何沟通》 (How we Communicate) 文件：
紧急网络中断投诉	如果网络中断投诉涉及人身安全风险或严重健康风险，且您的服务尚未成功恢复，我们将把您的投诉视为需要紧急处理。 在此情况下，请尽快致电 133 937 与我们联系。我们将与您讨论在网络中断期间可协助您保持通信畅通的可行方案，包括在可能情况下提供替代或临时解决方案。
账单错误投诉	关于您的账单或发票中出现错误的投诉

您可以从 Optus 获得的协助与回应

我们致力于及时回应您的投诉，为您寻求公平的解决方案，并在可能的情况下于您首次联系 Optus 时解决您的投诉。

在整个投诉处理过程中，我们将遵循以下步骤：

1. 提交投诉

您可以通过电话、门店、线上渠道、My Optus App、我们的 Messaging 平台、电子邮件或邮寄方式联系我们。完整的联系方式请参见下方“如何提交您的投诉”章节。

当您提出投诉时，我们将根据您当前的风险状况，为您的案件指派一名专属的客户投诉处理顾问 (Customer Resolution Consultant) 或专业支援顾问 (Specialist Care Consultant)。如果您在门店联系我们，而您的问题无法当场解决，我们的团队成员将通过系统提交您的投诉，随后会有顾问直接与您跟进。

2. 确认

当您通过电话、门店、线上渠道、My Optus App 或我们 Messaging 平台联系我们时，我们将在收到投诉后立即确认。如果您通过电子邮件或邮寄方式联系我们，我们将在 2 个工作日内确认收到您的投诉。在所有情况下，我们都会向您提供一个投诉案件编号，并说明如何查看您的投诉进度。

我们还会提供负责处理您案件的客户投诉处理团队成员的联系方式，并向您解释后续步骤。

对于网络中断相关投诉，如果您向我们报告或投诉您的服务无法正常使用，我们将采取一切合理步骤确定是否存在重大本地或大范围网络中断，并评估该中断是否可能对您产生影响。

在可行的情况下，我们将：

- a) 在首次联系时确认收到您的投诉；
- b) 向您提供投诉案件编号，并说明查看投诉进度的方式；
- c) 告知您如何查询网络中断的最新情况（如适用）；
- d) 在您的服务恢复后通知您，并告知任何可提供的补偿或处理安排。

3. 进度跟踪

我们将就您的投诉相关情况展开调查，并在调查过程中向您提供进度更新。

- a) 您可以通过 My Optus 账户或 My Optus App，使用您的投诉案件编号来跟踪投诉进度。
- b) 如您希望通过电话与团队成员沟通以跟踪投诉进度：消费者客户可致电 133 937；商业客户可致电 133 343；需要额外支持的客户可致电 1800 470 291。

4. 解决

我们的团队成员将致电与您讨论调查结果及投诉的解决方案。在您接受解决方案后，我们将在 5 个工作日内通过信函或电子邮件向您确认最终结果。

如未能联系到您，我们将在 10 个日历日内分至少 5 次、在不同日期尝试与您联系。

若仍无法与您取得联系，我们将向您发送信函或电子邮件，告知我们未能成功联系您的情况及投诉的处理结果，并给予您 10 个工作日的时间与我们讨论该投诉。若您未在期限内与我们联系，该投诉将予以结案。

5. 投诉升级处理

如果您对解决方案不满意，您的投诉将首先升级至团队主管处理。如仍未解决，请参阅下方“如果您对投诉解决方案不满意” (If you are unhappy with the complaint resolution) 章节以了解可采取的后续处理方式。

投诉解决期限

在可能的情况下，我们会尽力在您首次联系我们时解决您的投诉。如果调查时间比预期更长，我们将向您说明原因及新的预计处理时间，并在您需要时向您提供使用外部争议解决服务的方法。

投诉类型	投诉解决期限
一般投诉	我们将在收到您的投诉后 10 个工作日内向您提供拟定的解决方案 在您与我们就解决方案达成一致后，除非另有约定，我们将力争在 5 个工作日内落实该解决方案。
紧急一般投诉	我们将力争在 2 个工作日内解决紧急投诉。
网络中断投诉	我们将在您的服务恢复后尽快向您告知，通常这也意味着您的投诉已得到解决。具体的投诉解决期限将取决于中断的性质，以及我们为恢复服务所开展的工作（其中可能包括第三方服务提供商的协作）。

	在您的服务恢复后，我们将向您发送单独的通知，请您确认服务已恢复。若您未在 3 个工作日内回复，该投诉将予以结案。 如果您仍然遇到问题，或对处理结果不满意，请致电 133 937 与我们联系。我们将继续推进服务恢复，或与您讨论最佳的处理方式。 在某些情况下，当网络中断影响大量客户时，Optus 可能会提供批量性处理安排。相关详情将在适用时发布于 “检查网络状态” (Check Network Status) ——我们的网络中断信息页面：
紧急网络中断投诉	我们将力争在 2 个日历日内向您提供更新，以确认受影响的服务已恢复。 如果您告知我们问题仍未解决，我们将于 2 个工作日内采取解决措施。 在您确认服务已恢复之前，我们不会对紧急网络中断投诉予以结案。
账单错误投诉	我们将在您当前账单周期内，或自收到您的投诉之日起 30 个日历日内予以解决。

如果您对投诉解决方案不满意

如果您对我们处理投诉的方式不满意，您有权向电信行业调查专员 (Telecommunications Industry Ombudsman, 简称 TIO) 提出申诉。TIO 是一个免费且独立的争议解决服务机构。我们建议您在联系 TIO 之前，先尝试与 Optus 直接解决您的疑虑。

如果您告知我们您对拟定的解决方案不满意，我们将在您通知后的 5 个工作日内 向您发送信函或电子邮件，说明我们对投诉内容的理解、已向您提供的解决方案、您可采取的外部处理途径，并确认您的投诉案件编号。

请注意：向 TIO 提供您的 Optus 投诉案件编号会有所帮助，因为这可表明您已尝试先与我们解决问题，但这并非必需条件。

如您希望将投诉升级至电信行业调查专员（TIO），您可以致电 1800 062 058（若使用 TTY 文字电话设备，请拨打 1800 675 692），或通过下列其官方网站与他们联系：

www.tio.com.au。

投诉协助

如您在提出投诉、推进投诉处理，或报告服务中断时需要协助，请告知我们。

我们可以在获得您的事先授权后，与您指定的第三方进行沟通。我们可能会通过电话或书面方式与您联系，以确认您同意我们就您的投诉及账户相关事项与该指定人员进行讨论。关于授权第三方代表您进行查询的更多信息，请参阅：[《第三方授权》](#)（[Third Party Authority](#)）。

我们致力于识别并支援处于弱势处境的客户，确保他们能够保持通信畅通。

如您受到家庭暴力或性侵害的影响，请致电 1800 685 059 联系我们的专业支援团队（Specialist Care Team），以获取量身定制的协助。您亦可在线查阅我们关于家庭暴力的支援政策[《家庭暴力支援政策》](#)（[Domestic and Family Abuse Assistance Policy](#)）。

我们的专业支援团队亦为处于其他弱势处境、具有无障碍需求，或来自非英语背景且需要额外协助的客户提供支持。

如您需要财务困难方面的协助，请联系我们的客户协助团队（Advocacy Assist team），以便我们评估如何为您提供最适合的支援。我们的[《付款援助政策》](#)（[Payment Assistance Policy](#)）说明了我们可如何为您提供相关支援。如您有关于财务困难的投诉，可以联系专业支援团队以获取协助。

我们的专业支援团队和客户协助团队联系方式如下：

专业支援团队 (Specialist Care) 周一至周五：上午8：00至晚上8：00；周六：上午8：00至下午4：00 (AEST/AEDT)。	弱势客户支援服务 (Vulnerable Customer Support) ：请致电1800 470 291提出投诉或推进投诉处理。 如您受到家庭暴力或性侵害的影响，请致电1800 685 059。
客户协助团队 (Advocacy Assist) 周一至周六：上午9：00至晚上9：00 (AEST/AEDT)	财务困难支援服务 (Financial Hardship Support) ：请致电1300 308 839提出投诉或推进投诉处理。

如果您是聋人、具有听力或语言障碍、为非英语使用者，或需要额外协助，亦可使用以下服务：

- 全国中继服务 (National Relay Service) 电话：13 36 77，服务时间：周一至周五上午 9:00 至下午 5:00 (澳大利亚境内)，您亦可通过线上方式访问 [Helping you Connect Hub](#)。
- Optus 口译服务 (Optus Interpreter Services)：电话：1300 294 479。
- 如需进一步信息，请参阅我们的 [《无障碍服务》 \(Accessibility Services\)](#)：

如您希望更全面地了解我们可为您提供的协助内容，以及如何获取额外的支援与关怀（包括如何提出投诉和查看您的投诉进度），请参阅我们的 [《弱势客户指引》 \(Vulnerability Guide\)](#)。

我们需要您提供哪些协助？

为确保能够妥善解决您的投诉，我们可能需要与您联系，以获取更多相关信息并与您讨论您的关切事项。我们需要您的联系方式，以便与您沟通；在必要时，我们可能会请您在双方约定的时间内配合讨论。我们亦会通过这些联系方式向您确认投诉的处理结果，并以电子邮件或信函形式向您发送一份副本。

在您的投诉调查期间，请继续支付任何无争议的账单。对于与您的投诉相关的金额，我们不会启动债务追收程序；您提出投诉也不会导致您的服务被取消或受限。一旦您的投诉获得解决或予以结案，我们将恢复适用标准服务条款。

我们致力于以公平、礼貌、耐心与同理心处理所有投诉。为此，我们亦请您以同等的尊重对待我们的工作人员。如您出现不合理行为或具攻击性行为，我们可能无法继续处理您的投诉。

如何提交投诉

您可以通过以下任一方式与我们联系，提出您的投诉。

网站（在线表格）	请访问以下网址，填写我们的在线投诉表格： http://www.optus.com.au/complaints ，您的投诉将由一名客户投诉处理顾问专责处理。
My Optus App 全天候 24 小时支持	请通过 My Optus App 中的“Help & Support”提交投诉。您的投诉将由一名客户投诉处理顾问专责处理。
在线消息（Message Us） 全天候 24 小时支持	可通过 My Optus App 或访问以下网址： http://www.optus.com.au/myaccount
电话（当地时间） 全天候24小时支持	消费者客户请致电133 937
电话（当地时间） 全天候24小时支持	商业客户请致电133 343
信函/邮寄	Optus Complaints PO Box 888 North Ryde NSW 2113 我们将在收到您的投诉后 2 个工作日内予以确认。
电子邮件	complaints@optus.com.au ，我们将在收到您的投诉后 2 个工作日内予以确认。
门店 依门店营业时间而定	我们的团队成员可协助您提交投诉。请点击 Find an Optus Store 查询您附近门店
专业支援团队 周一至周五：上午 8：00至晚上 8：00，周六：上午 8：00至下午4：00 AEST/AEDT。	弱势客户支援服务（Vulnerable Customer Support）：请致电1800 470 291提出投诉或推进投诉处理 如您受到家庭暴力或性侵害的影响，请致电1800 685 059。

客户协助团队——周一至周六：上午 9：00至晚上 9：00 AEST/AEDT	财务困难支援服务（Financial Hardship Support）：请致电1300 308 839提出投诉或推进投诉处理。
如果您是聋人、具有听力或语言障碍，或需要额外协助，您亦可使用以下服务	• 全国中继服务：您可通过全国中继服务与我们联系，服务时间：周一至周五上午 9：00 至下午 5：00（澳大利亚境内），电话：13 36 77，或访问以下网址，使用全国中继服务的 Helping you connect 方式： • Optus 口译服务团队，电话：1300 294 479。 • 如需进一步信息，请参阅 《无障碍服务》（Accessibility Services）： 请参阅下方章节：“如您在提出投诉时需要额外支援，我们随时为您提供协助”