

Optus 投訴處理政策

Optus 致力於盡快為客戶處理投訴。本公司明白未必事事盡如人意。遇到這種情況時，本公司會聆聽客戶意見，並協助妥善解決問題。

本政策闡明了：

- **投訴方式**，包括提出投訴所需的聯絡資料；
- **Optus 的投訴處理方式**，以及投訴處理流程各階段的安排；
- 針對**網絡故障方面投訴**的指引，此程序在某些方面與一般投訴處理程序有所不同。

客戶的投訴權利

如果對本公司的服務、處理查詢方式感到不滿，或者未能獲得所期望的支援，客戶有權提出投訴。

每項投訴皆會受到嚴肅對待，並根據其具體情況作評估。若未能確定閣下是否希望提出投訴，我們會禮貌地確認其意向。提出投訴不會影響客戶所享有的服務、日後雙方的往來，或本公司對待客戶的方式。此外，本公司不會就投訴收取任何費用。

提出投訴時，客戶個人資料的處理方式

本公司會根據我們的《私隱政策》，處理任何由閣下提供的個人資料或本公司持有的客戶資料，該政策可於本公司官方網站查閱 www.Optus.com/privacy。

為處理客戶投訴，本公司或會在有需要時向第三者披露客戶資料，如客戶姓名、服務詳情，及/或投訴詳情。

投訴類型

投訴分為不同類型。本公司會按不同投訴類型，決定投訴的處理方式及優先次序。

不管收到哪一種投訴，本公司會盡力在客戶首次聯絡時解決投訴。

投訴類型	說明
一般投訴	如果閣下對本公司的服務、處理查詢方式感到不滿，或者未能獲得期望的支援。
緊急一般投訴	以下情況會被視為需要緊急處理。如符合以下情況，請告知本公司，以便適當地安排有關投訴的優先次序： - 閣下或閣下子女安全受到威脅； - 投訴涉及財政困難；或 - 投訴涉及本公司未遵循正當程序中斷服務，導致閣下無法使用服務或將面臨無法使用服務的風險。
網絡故障投訴	本公司設有處理網絡故障的既定程序，詳情載於 <i>Telecommunications (Consumer Complaints Handling) Industry Standard 2018</i>（2018 年電訊行業消費者投訴處理標準）。 如閣下聯絡本公司反映無法使用服務或就此情況作出投訴，本公司將採取一切合理措施，確認閣下是否受到重大地區性或大型網絡故障的影響。 本公司會盡快向閣下清楚說明事件經過、發生原因、受影響地區，以及預計何時能夠恢復受影響的服務。 客戶可以查詢本公司的網絡狀況 [查詢網絡狀況]，了解是否受到任何已知網絡故障的影響。 此頁面同時說明本公司在網絡故障時如何為客戶提供資訊及最新消息。如欲深入了解本公司網絡故障期間的通訊安排，可參閱 [通訊方式]。
緊急網絡故障投訴	如果涉及人身安全或嚴重健康風險，而且尚未成功恢復服務，本公司會將相關網絡故障投訴視為需要緊急處理。

	如身處上述情況，請盡快致電 133 937 聯絡本公司。本公司將會與閣下商討可行方案，以協助閣下在網絡故障期間保持連線，並在可行情況下提供替代或臨時解決方案。
有關帳單出錯的投訴	有關帳單及發票出錯的投訴

Optus 的投訴處理承諾

本公司致力於迅速回應投訴，以及與客戶共同尋求公平的解決方案，並於可行情況下讓問題在客戶首次聯絡時得以解決。

本公司的投訴處理流程包括以下步驟：

1. 提出投訴

閣下可以透過電話、親臨門市、網站、My Optus 應用程式、本公司的即時通訊平台、電郵或郵寄方式聯絡我們。完整聯絡資料載於下文「投訴渠道」一節。

當閣下提出投訴時，我們會視乎閣下目前的處境以及所需的支援程度，指派一名客戶投訴專員或客戶關懷專員處理個案。若閣下親臨門市投訴而有關問題未能即場解決，門市職員會透過公司系統為閣下提出投訴，並由專員直接跟進。

2. 確認收悉投訴

當閣下透過電話、親臨門市、網站、My Optus 應用程式或本公司的即時通訊平台

提出投訴後，我們會盡快確認收悉。若閣下透過電郵或郵寄方式投訴，我們會在 2 個工作天內確認收悉。在所有情況下，我們會向閣下提供一組專屬投訴參考編號，

以及跟進投訴進度的方法。

我們亦會提供其中一名客戶投訴專員的聯絡資料，專員將會負責處理閣下的投訴，並為閣下解釋其後流程。

對於網絡故障方面的投訴，如果閣下向本公司反映無法使用服務或就此情況作出投訴，我們將採取一切合理措施，確認閣下是否受到重大地區性或大型網絡故障的影響。

我們會在可行情況下盡快：

- a) 在閣下首次聯絡時確認收悉投訴
- b) 向閣下提供一組專屬投訴參考編號以及跟進投訴的方法。
- c) 提供相關資訊，讓閣下隨時掌握有關網絡故障的最新消息（如適用）。
- d) 在恢復服務時通知閣下，並告知可供選擇的補救方案。

3. 追蹤投訴處理進度

我們會調查相關投訴的具體情況，並會在調查過程中持續向閣下交代最新進展。

- a) 閣下可以透過 My Optus 帳戶或 My Optus 應用程式，以專屬投訴參考編號追蹤投訴處理進度。
- b) 如客戶希望與本公司職員聯絡，以跟進投訴處理進度 — 可以致電 133 937；商業客戶可以致電 133 343；需要額外支援的客戶可以致電 1800 470 291 聯絡我們。

4. 解決方案

本公司職員會致電閣下，討論有關投訴的調查結果以及解決方案。之後，我們會在閣下接受相關結果及方案後 5 個工作天內，以信函或電郵確認雙方議定的處理結果。若無法與閣下取得聯絡，我們將會於 10 個曆日內再嘗試聯絡閣下至少 5 次，而每一次均會在不同日期進行。

若仍然無法聯絡閣下，我們會向閣下發出一封信件或電郵，通知閣下我們多次聯絡未果以及相關投訴的結果。同時，亦會讓閣下在 10 個工作天內與我們商討投訴事宜。

若在此期間未能收到閣下的答覆，便會結束處理相關投訴。

5. 升級處理

若閣下對投訴處理結果感到不滿，相關投訴會先轉交團隊主管處理。

若問題仍未解決，請參閱下文「*如對投訴處理方案感到不滿*」一節，了解其他可行方案。

投訴處理時間

在可行情況下，我們會盡力於閣下首次聯絡時解決相關投訴。若我們的調查進度比預期緩慢，我們會向閣下交代有關理由以及新的預計完成調查時間。同時，如閣下有意使用外部爭議解決服務，我們會向閣下說明有關選項。

投訴類型	投訴處理時間
一般投訴	我們致力於收到投訴後 10 個工作天內回覆，並提出處理方案。 雙方議定處理方案後，我們會致力於 5 個工作天內落實方案 （除非雙方議定方案時另有約定）。
緊急一般投訴	我們致力在 2 個工作天內解決緊急投訴。
網絡故障投訴	我們會在恢復服務後盡快通知閣下，而相關投訴通常會因此得以解決。服務恢復時間將視乎網絡故障性質以及所需工作而定（可能會涉及第三方供應商）。 服務恢復時，我們會另行通知，並請閣下確認服務經已恢復。若在 3 個工作天內未能收到閣下的答覆，便會結束處理相關投訴。 如問題仍然持續，而閣下對處理結果感到不滿，請致電 133 937 聯絡我們。我們會繼續與閣下合作，以恢復閣下的服務或商討最適合的處理方案。 有時，在網絡故障影響大量客戶的情況下，本公司可能會提供統一的處理方案。更多有關處理方案的詳情載於我們的網絡故障資訊頁面 [查詢網絡狀況]（如適用）。
緊急網絡故障投訴	我們致力於 2 個曆日內通知閣下，確認受影響的服務經已恢復。 如果閣下告知我們相關處理方案未能解決問題，我們會在 2 個工作天內

	採取補救措施。 直至閣下確認服務經已恢復之前，我們不會結束處理相關緊急網絡故障投訴。
有關帳單出錯的投訴	我們會在目前結算週期或收到投訴後 30 個曆日內處理。

如對投訴處理方案感到不滿

如果閣下對我們處理投訴的方式感到不滿，閣下有權將投訴轉交電訊行業申訴專員（Telecommunications Industry Ombudsman，簡稱 TIO）處理。TIO 提供免費及獨立的服務。我們懇請閣下在聯絡 TIO 之前，首先嘗試與我們合作解決問題。

如果閣下向我們表達對建議處理方案有所不滿，我們會在收到通知後 5 個工作天內以信件或電郵向閣下解釋我們對投訴內容的理解、曾提出的處理方案，以及閣下可採取的外部處理途徑，並確認閣下的專屬投訴編號。

*請注意：*向 TIO 提供專屬投訴參考編號，有助證明閣下在使用其服務前曾經嘗試與我們解決有關問題，但並非必要。

如有意將投訴轉交 TIO 處理，閣下可以致電 1800 062 058（文字電話請致電 1800 675 692）或透過官方網站 www.tio.com.au 聯絡 TIO。

提出投訴時可獲得的支援

如果需要協助提出或跟進投訴，或反映網絡故障，請告知我們。

我們很樂意與代表閣下處理相關事宜的人士聯絡，但須先取得閣下的同意。我們可能會透過電話或書面形式，確認閣下同意我們與閣下指定的人士討論相關投訴事宜以及帳戶資料。更多有關授權第三方代表閣下作出查詢的資訊，請參閱 [[第三方授權](#)]。

我們致力識別及支援身處弱勢的客戶，並確保他們能夠享用服務。

如果閣下受到伴侶暴力、家庭暴力或性虐待影響，請致電 1800 685 059 聯絡我們的客戶關懷團隊，獲取度身訂造的支援。閣下亦可以在網上參閱我們的《伴侶及家庭暴力支援政策》 [[伴侶及家庭暴力支援政策](#)]。

我們的客戶關懷團隊亦會支援身處其他弱勢情況、有無障礙服務需要，或來自非英語背景並需要額外協助的客戶。

如果閣下因財政困難而需要協助，請聯絡我們的 Advocacy Assist（權益支援）團隊，

以便我們評估最適合閣下的支援方式。我們的 [\[繳費援助政策\]](#) 說明了本公司提供的協助。如果閣下對財政困難援助有任何投訴，閣下可以聯絡

客戶關懷團隊取得協助。

客戶關懷團隊及權益支援團隊聯絡資料：

Specialist Care（客戶關懷團隊） 星期一至星期五： 早上 8 時 - 晚上 8 時 以及星期六：早上 8 時 - 下午 4 時（澳洲東部標準/夏令時間）	致電 1800 470 291 聯絡弱勢客戶支援（Vulnerable Customer Support）團隊，以提出或跟進投訴。 如果閣下受到伴侶暴力、家庭暴力或性虐待影響，請致電 1800 685 059。
Advocacy Assist（權益支援團隊） 星期一至星期六： 上午 9 時 - 晚上 9 時 （澳洲東部標準/夏令時間）	如需經濟困難支援、提出或跟進投訴，請致電 1300 308 839。

若閣下是聾人、有聽覺或語言障礙、非英語人士或需要任何額外支援，可以使用：

- National Relay Service（全國中繼服務）：電話 13 36 77，逢星期一至五上午 9 時至下午 5 時（澳洲各地）或透過 [Helping you Connect Hub](#) 網上平台使用服務。
- Optus 傳譯服務：1300 294 479。
- 如需進一步資訊，請瀏覽 [\[無障礙支援服務\]](#)

如欲詳細了解我們的服務承諾，以及如何獲取額外支援及關懷服務，包括如何提出投訴和跟進投訴處理進度，請點擊 [\[弱勢客戶指南\]](#)。

閣下需要提供甚麼？

為確保能夠妥善處理閣下的投訴，我們可能需要與閣下聯絡，索取更多資料及了解閣下關注的問題。我們需要閣下的聯絡資料，以便與閣下保持聯絡；同時亦可能會請閣

下在雙方約定時間與我們討論有關事宜。我們亦會使用閣下提供的聯絡方式確認相關投訴處理結果，並透過電郵/信件發送一份副本。

在我們調查閣下的投訴時，請支付任何尚未結清且無爭議的款項。我們不會就與投訴相關的款項展開追討欠款程序，亦不會因為投訴而取消或限制閣下的服務。閣下的投訴獲得解決或結案後，本公司的一般服務條款將會重新生效。

我們致力以公平、禮貌、有耐心及同理心的態度對待所有投訴。因此，我們希望閣下能夠以同樣態度對待本公司員工。當閣下作出無理行為或攻擊性言行時，我們可能無法為閣下處理投訴。

投訴渠道

閣下可以透過以下任何聯絡方式提出投訴。

網站（網上表格）	請填妥網上投訴表格 (http://www.optus.com.au/complaints) — 我們會指派一名客戶投訴專員處理閣下的投訴。
My Optus 應用程式 24/7 全天候服務	透過 My Optus 應用程式的「協助及支援」功能投訴。我們會指派一名客戶投訴專員處理閣下的投訴。
即時通訊 24/7 全天候服務	透過 My Optus 應用程式或瀏覽 http://www.optus.com.au/myaccount
電話（本地時間） 24/7 全天候服務	133 937 個人客戶熱線
電話（本地時間） 24/7 全天候服務	133 343 商業客戶熱線
郵寄方式	Optus Complaints PO Box 888 North Ryde NSW 2113 我們會在收到投訴後 2 個工作天內通知收悉。
電郵	complaints@optus.com.au — 我們會在收到投訴後 2 個工作天內通知收悉
親臨門市 門市營業時間內	我們的員工可以協助閣下提交投訴。請按一下 [尋找 Optus 門市] 查找附近門市的資料。

Specialist Care (客戶關懷團隊) 星期一至星期五：上午 8 時 - 晚上 8 時以及星期六：上午 8 時 - 下午 4 時 (澳洲東部標準/夏令時間)	致電1800 470 291聯絡弱勢客戶支援 (Vulnerable Customer Support) 團隊，以提出或跟進投訴。 如果閣下受到伴侶暴力、家庭暴力或性虐待影響，請致電 1800 685 059。
Advocacy Assist (權益支援團隊) ：星期一至星期六：上午 9 時 - 晚上 9 時 (澳洲東部標準/夏令時間)	如需經濟困難支援、提出或跟進投訴，請致電 1300 308 839
若閣下是聾人、有聽覺或語言障礙或需要任何額外溝通支援	• National Relay Service (全國中繼服務)：閣下可以於星期一至星期五上午 9 時至下午 5 時致電 13 36 77，透過全國中繼服務聯絡我們 (服務適用於全國各地)；或選擇使用網上中繼服務 Helping you Connect Hub。 • Optus 傳譯服務團隊，請致電 1300 294 479。 • 如需進一步資訊，請參閱 [無障礙支援服務] 請參閱下文「如閣下在投訴時需要額外支援，我們隨時提供協助」一節