



## 投诉和反馈

您的反馈意见可以帮助我们做出改进。如果您需要投诉或者希望我们调查某个问题，请联系我们。

### 如何投诉

#### 常被投诉问题

可能需要投诉的情况包括：

- 邮件、包裹或货物完全丢失、延误或部分遗失
- 送达时货物有损坏
- 客户服务或送货服务质量差
- 误投误送，例如投递到错误的地址。
- 账单问题，例如收错邮费或其他无法通过正常渠道解决的账单问题。
- 产品或服务的问题
- 您认为我们在销售产品或服务时存在误导行为

## 联系我们

向 Australia Post 和 StarTrack 提供反馈或提出投诉的方式有多种，您可以从下列表格中选择。

### Australia Post

投诉方式	联系方式	何时会收到确认
在线表格	<p>请从以下表格中选择一张表格，来提供反馈或对具体问题投诉。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">寄件延误或丢失</a></li> <li>2. <a href="#">投送问题</a></li> <li>3. <a href="#">其他产品和服务的问题</a></li> <li>4. <a href="#">邮件转投或暂停投送的问题</a></li> </ol>	提交时即确认
线上客服	<a href="#">Help and Support Chat</a>	提交时即确认
电话	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 澳大利亚境内：13 76 78</li> <li>• 澳大利亚境外：+61 3 8847 9045</li> <li>• 企业用户：13 11 18</li> </ul> <p>为了方便电话沟通，您可能希望：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通过<a href="#">口笔译服务处 (TIS)</a>，让说中文的口译员帮助您沟通</li> <li>• 如果您是聋人或者有听力或言语障碍，请向<a href="#">全国中继服务 (National Relay Service)</a> 寻求帮助。</li> <li>• 如需了解我们必须遵守的无障碍服务标准，请访问我们的无障碍页面。</li> </ul>	提交时即确认

通过邮局	您可以与我们在澳大利亚各地邮局的工作人员沟通，让他们帮助您提交投诉。  使用我们的 <a href="#">Post Office locator (邮局定位)</a> 工具来查找离您最近的邮局。	可以帮助提交投诉
社交媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Facebook</a></li> <li>• <a href="#">X</a></li> </ul>	1 个工作日
邮寄信件	Australia Post Customer Sales and Service GPO Box 9911 MELBOURNE VIC 3001	普通信件投递时间为 3-7 个工作日

## StarTrack

投诉方式	联系方式	何时会收到确认
在线表格	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Feedback form (反馈表格)</a></li> <li>• <a href="#">StarTrack Courier Contact Us form (联系表格)</a></li> </ul>	提交时即确认
电话	<p>13 23 45 StarTrack 13 13 20 StarTrack Courier</p> <p>为了方便电话沟通，您可能希望：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果您是聋人或者有听力或言语障碍，请向 <a href="#">全国中继服务 (National Relay Service)</a> 寻求帮助。</li> <li>• 如需了解我们必须遵守的无障碍服务标准，请<a href="#">访问我们的无障碍页面</a>。</li> </ul>	提交时即确认
邮寄信件	Voice of Customer Team StarTrack 140 Sharps Road Tullamarine, VIC 3043	普通信件投递时间为 3-7 个工作日

## 我们需要您提供的信息

- 您的详细信息：您的姓名，以及最方便联系您的方式（除非您希望保持匿名并且不需要回复）。
- 有关您投诉的信息：告诉我们哪里出了问题
- 提供与您投诉相关的详细信息：例如快递单号、帐户信息或授权代表。

与金融产品营销或销售相关的投诉需要额外的详细信息，以确保我们符合 ASIC 的规定。

您的个人信息将按照我们的隐私声明中陈述的方式处理，并受相关隐私法律的保护。

## 我们如何处理投诉

无论是现在还是将来，我们都致力于满足客户需求，并改善客户体验和投诉处理结果。我们力求以迅速、公平、公正的方式解决投诉和纠纷。

## 我们对客户的承诺

我们承诺：

- 确保客户可以轻松联系到我们
- 及时对客户反馈做出回应
- 向业务的其他领域提供反馈
- 公正地处理反馈
- 客观评估与反馈相关的证据
- 尊重客户
- 接受匿名反馈
- 提供公平公正的结果

## 我们的流程

我们承诺：

1. **接受投诉：**通过电子邮件、电话或我们网站上的专用投诉表格等各种渠道来接受投诉
2. **记录投诉：**根据投诉性质按优先顺序记录投诉
3. **确认投诉：**您将收到我们收到您投诉的确认通知
4. **初步评估：**收集相关信息，并确定投诉是否需要立即处理
5. **开展调查：**收集证据、联系相关地区或设施、审查相关政策或程序
6. **建议解决方案：**提供解释、道歉、纠正措施、补偿或其他补救措施，或通知客户拟议的解决方案以便其决定接受或提供进一步的反馈
7. **接受解决方案：**对流程进行适当更改，提供合适的补偿、退款或进一步解决问题
8. **投诉解决**
9. **记录投诉流程：**定期审查投诉数据，以确定趋势、评估解决流程的有效性，并在必要时进行改进

## 需要多长时间

我们的目标是在第一次接触时就解决投诉。如果需要更多时间开展调查，则我们旨在 10 个工作日内解决投诉。

在下列情况下，此时限可能会有所不同：

- 在调查国际邮政产品时，根据不同服务，最多可能需要 60 天。
- 如投诉因其性质而被评估为紧急投诉，我们可自行决定解决时限
- 在电话投诉高峰期
- 投诉涉及多个业务领域
- 澳大利亚外部领土与运输便利性和季节性天气条件相关的投诉

如果解决您的投诉有延迟，我们会尽快通知您，包括延迟的详细信息以及我们预计何时解决该投诉。

您可以通过以下方式了解投诉处理的最新状态：

- My Post Business 和企业客户可以通过相应的企业门户在线查看其投诉的状态
- AusPost 应用程序用户可以通过 Aus Post 应用程序或 MyPost 账户查看投诉状态
- 在线客户可以通过电子邮件要求更新投诉状态
- 所有客户均可致电或使用实时聊天来获取其投诉的最新状态

## 对投诉结果不满意吗？

如果投诉尚未得到令您满意的解决，您可以再次联系我们，我们会将您的投诉上报给经理，以防出现进一步的纠纷。

如果您的投诉涉及 Australia Post 或 StarTrack 的产品或服务，请通过您认为方便的方式（页面顶部有概述）与我们联系，并提供您的投诉参考编号 (complaint reference number)。

上报给经理后，如果您仍然对投诉处理结果不满意，则可以通过联系以下机构提交投诉，来进一步处理给投诉：

- 如果您的投诉涉及金融产品和服务，包括银行存款和支付、财务建议、信贷、金融和退休金，请联系 [澳大利亚金融投诉管理局 \(Australian Financial Complaints Authority, 缩写为 AFCA\)](#)
- 如果您的投诉涉及您的隐私或我们处理您个人信息的方式，请联系 [澳大利亚信息专员办公室 \(Office of the Australian Information Commissioner, 缩写为 OAIC\)](#)
- 如果您的投诉涉及我们的邮政产品、服务、工作人员或组织机构，请联系 [联邦申诉专员 \(Commonwealth Ombudsman\)](#)

## 投诉过程中的行为标准

### 您可以希望我们做到

工作人员致力于提供礼貌、合理和尊重的客户服务，包括：

- 解释投诉流程并确认您已理解
- 用合理的方式处理投诉
- 如果问题持续存在，则定期传达有意义的更新信息
- 建议提供额外支持，如果客户接受此提议，则查看是否确实已做到
- 明确说明结果/决定，以及如何做出了该决定

### 我们希望您能够做到

我们要求您的行为也应是礼貌、合理且尊重他人的。

### 我们不会接受的行为

我们不可接受由情绪引发的暴力、威胁或辱骂行为，这可能包括以下任何一种或全部行为：

- 辱骂、贬低、歧视或诽谤的言论（口头或书面）
- 情绪不断升级、使用恐吓的肢体语言或侵犯个人空间
- 骚扰、恐吓或威胁
- 对人身或财产造成威胁或伤害
- 跟踪（线下或线上）
- 心理操控
- 压迫或胁迫控制行为

我们不会容忍这些不可接受的行为，如果您的行为不可接受，我们会告知您，说明原因，并提出警告，如果这种行为继续下去，我们将终止与您的交流。

## 不合理行为

为了有效处理您的投诉，我们要求您避免做出不合理行为，这些行为可能只出现在单一事件中，也可能逐渐变成一种模式，并包括以下任何一种或全部行为：

- 尽管我们已确认投诉正在处理中，并且给出了合理的时限，但您仍然不断打电话、写信或发电子邮件询问最新情况。
- 拒绝提供调查投诉所需的信息。
- 尽管您多次收到有关您享有复议权利的信息，但仍未遵循纠纷解决渠道。
- 为已处理完毕的投诉更改投诉框架和措辞。
- 尽管已被告知不可能或不合适，仍坚持直接与某个工作人员交谈。
- 在我们的工作人员有机会处理投诉并遵循我们规定的投诉管理流程之前，要求与我们的高层领导交谈。

在您有不合理的行为时，我们会告知您，说明原因，并为您提供就此类行为做出调整的机会。

## 针对不可接受或不合理行为的进一步行动

如果不可接受或不合理的行为持续存在，我们将告知您，并且可能会限制我们与您就投诉进行的沟通。这些限制可能涉及以下任何一项或全部内容：

- 限制通话时长
- 限制特定的通话时间
- 仅限通过电子邮件或邮政信件联系
- 屏蔽电子邮箱地址或其他沟通渠道
- 要求使用代言人沟通

这些沟通限制仅适用于您联系我们进行投诉时，不会影响我们向您提供的其他服务。我们会不时地告知您我们意图调整这些限制措施，使其变得公平、合理和适度。

## 您的隐私

在 Australia Post，保护您的隐私和“个人信息”的保密性对我们来说非常重要，也是我们如何为您服务的基础。

当您向我们提供您的个人信息时，我们需要担负重大的责任。我们致力于保护您的个人信息，并让您选择谁可以使用您的个人信息以及如何使用。

为了履行我们的承诺，所有收集的个人信息将按照 [《澳大利亚邮政的隐私政策》\(Australia Post's Privacy Policy\)](#) 的规定来处理，该政策符合《1988 年（联邦）隐私法》(Privacy Act 1988 (Cth)) 和《1989 年澳大利亚邮政公司法（联邦）》(Australian Postal Corporation Act 1989 (Cth)) 的规定。

## Australia Post Group Our Ethics and Whistleblower Reporting Service

如果您认为 Australia Post Group 的工作人员在工作场所存在严重不当或不法行为，则可以通过致电 Australia Post Group Our Ethics and Whistleblower Reporting Service（澳大利亚邮政集团道德和举报服务热线）1800 799 353，或通过 [Australia Post Group Our Ethics and Whistleblower Reporting Service 的线上门户](#) 以保密方式进行举报。

如需了解更多什么是属于举报人披露性质的信息，请查阅 [Our Ethics and Whistleblower Information sheet](#)（《我们的道德和举报人信息单》，PDF 格式，108kB）。

《我们的道德和举报人信息单》的其他语言版本

- [Mandarin \(Simplified Chinese\) Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(简体中文\) \(PDF 417kB\)](#)
- [Cantonese \(Traditional Chinese\) Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(繁體中文\) \(PDF 334kB\)](#)
- [Hindi Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(हिन्दी\) \(PDF 267kB\)](#)
- [Korean Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(한국어\) \(PDF 449kB\)](#)
- [Punjabi Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(ਪੰਜਾਬੀ\) \(PDF 315kB\)](#)
- [Tagalog Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(Tagalog\) \(PDF 204kB\)](#)
- [Tamil Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(தமிழ்\) \(PDF 335kB\)](#)
- [Vietnamese Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(Tiếng Việt\) \(PDF 284kB\)](#)