



## 投訴與回饋

您的回饋有助於我們改進。如果您要進行投訴或有問題希望我們調查，請聯絡我們。

### 如何提出投訴

#### 常見投訴問題

可能需要投訴的情況包括：

- 郵件、包裹或貨物遺失、延誤或遺失
- 貨物抵達時損壞
- 客戶服務或送貨服務不佳
- 不正確的遞送，例如遞送到錯誤的地址。
- 計費問題，例如郵資錯誤或其他無法透過正常管道解決的計費問題。
- 產品或服務的問題
- 如果您認為我們在銷售產品或服務時有誤導

## 與我們聯繫

您可以使用下面列出的選項，透過多種方式向澳洲郵政和 StarTrack 提供回饋或提出投訴。

### 澳洲郵政

選項	聯絡方式	多長時間可以收到確認訊息
線上表格	請選擇以下表格之一來提供回饋或針對特定問題進行投訴。 <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="#">遲到或遺失的物品</a></li> <li><a href="#">遞送問題</a></li> <li><a href="#">其他產品和服務</a></li> <li><a href="#">郵件重定向或保留</a></li> </ol>	提交時
聊天	<a href="#">幫助和支持聊天</a>	提交時
電話	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 澳洲境內：13 76 78 (13 POST)</li> <li>• 海外：+61 3 8847 9045</li> <li>• 商務：13 11 18</li> </ul>	提交時

	<p>為了使通話更輕鬆，您可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用<a href="#">筆譯和口譯服務 (TIS)</a> 以您自己的語言進行聯繫</li> <li>• 如果您失聰或有聽力或言語障礙，請使用<a href="#">全國轉接服務 (National Relay Service)</a> 尋求協助。</li> <li>• 要了解我們遵守的無障礙服務標準，請造訪我們的無障礙頁面。</li> </ul>	
郵局店內	<p>您可以與澳洲各地任何郵局的我們團隊的人員聯繫，以協助您提出投訴。</p> <p>使用我們的<a href="#">郵局定位</a>工具尋找離您較近的郵局。</p>	可以協助提出申訴
社群媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Facebook</a></li> <li>• <a href="#">X</a></li> </ul>	1 個工作天
信件	<p>澳洲郵政 客戶銷售與服務 郵政總局信箱 9911(GPO Box 9911) 墨爾本維多利亞州 3001 (MELBOURNE VIC 3001)</p>	常規信件遞送時間 3-7 個工作天

## StarTrack

選項	聯絡方式	多長時間可以收到確認訊息
線上表格	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">回饋表</a></li> <li>• <a href="#">StarTrack 快遞聯絡我們表格</a></li> </ul>	提交時
電話	<p>13 23 45 StarTrack</p> <p>13 13 20 StarTrack 快遞</p> <p>為了使通話更輕鬆，您可以：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果您失聰或有聽力或言語障礙，請使用<a href="#">全國轉接服務 (National Relay Service)</a> 尋求協助。</li> <li>• 要了解我們遵守的無障礙服務標準，請造訪我們的無障礙頁面。</li> </ul>	提交時
信件	<p>StarTrack 客戶之聲團隊 夏普斯路 140 號 (140 Sharps Road) 塔拉馬林, 維多利亞 3043 (Tullamarine, VIC 3043)</p>	常規信件遞送時間 3-7 個工作天

## 我們需要您提供的信息

- 您的詳細資訊：您的姓名以及我們如何最好地與您聯繫（除非您希望保持匿名並且不需要回覆）。
- 有關您投訴的資訊：請告訴我們出了什麼問題
- 提供與您的投訴相關的詳細資訊：例如追蹤號碼、帳戶資訊或授權代表。

有關金融產品行銷或銷售的投訴需要額外的詳細信息，以確保我們滿足澳洲證券和投資委員會 (ASIC) 要求。

個人資訊將按照我們的隱私權聲明中的規定進行處理，並受相關隱私權法的保護。

## 我們如何處理投訴

無論是現在還是未來，我們都致力於滿足客戶需求並提高客戶體驗和成果。我們尋求及時、公平和公正的方式解決投訴和爭議。

## 我們對客戶的承諾

我們致力於：

- 確保客戶可以輕鬆聯繫我們
- 及時回覆客戶回饋
- 向業務的其他領域提供回饋
- 公正處理回饋
- 客觀評估與回饋相關的證據
- 尊重客戶
- 接受匿名回饋
- 提供公平公正的結果

## 我們的流程

我們致力於：

1. **收到的投訴**：透過各種管道收到，例如電子郵件、電話或我們網站上的專用投訴表
2. **投訴記錄**：根據投訴的性質決定優先順序
3. **確認投訴**：您將收到一則通知，表明我們已收到您的投訴
4. **初步評估**：收集相關資訊並確定投訴是否需要立即關注
5. **進行調查**：收集證據，聯繫相關區域或設施，並審查相關政策或程序
6. **提出的解決方案**：提供解釋、道歉、糾正措施、補救措施或其他補救措施，或傳達建議的解決方案以供進一步回饋或接受
7. **接受的決議**：對流程進行適當的更改，提供適用的補償、退款或進一步解決問題

## 8. 關閉投訴

9. **記錄投訴流程**：定期審查投訴數據，以識別趨勢、評估解決流程的有效性，並在必要時進行改進

### 需要多長時間

我們的目標是在第一次接觸時解決投訴。如果需要更多時間進行調查，我們的目標是在 10 個工作天內解決投訴。

在以下情況下，此時間範圍可能會有所不同：

- 在調查國際郵政產品時，根據服務的不同，可能需要長達 60 天的時間。
- 我們將酌情決定，是否由於調查的性質而將投訴評估為緊急
- 在通話量高峰期間
- 對於涉及多個業務領域的事務
- 對於澳洲外部領土，由於交通可用性和季節性天氣條件的影響

如果解決您的投訴出現延遲，我們將盡快通知您，包括有關延遲的詳細資訊以及我們預計何時解決。

您可以透過以下方式取得投訴狀態的最新資訊：

- 我的郵政業務和企業客戶可以透過適當的業務入口網站查看其投訴的狀態
- AusPost 應用程式使用者可以透過 AusPost 應用程式或 MyPost 帳戶進行狀態監控
- 線上客戶可以透過電子郵件請求狀態更新
- 所有客戶都可以致電或使用即時聊天來獲取投訴的狀態更新

### 對結果不滿意？

如果您的投訴沒有得到滿意的解決，您可以再次聯繫，如果出現進一步爭議，我們會將您的案件回報給經理。

如果您的爭議涉及澳洲郵政或 StarTrack 產品或服務，請透過您的首選方法（在頁面頂部概述）聯絡我們並提供您的投訴參考號碼。

升級處理後，如果您對爭議結果仍不滿意，您可以聯繫以下當局提出投訴，進一步追究此事：

- [澳洲金融申訴局 \(AFCA\)](#) 如果您的投訴涉及金融產品和服務，其中包括銀行存款和付款、財務建議、信貸、金融和退休金
- [澳洲資訊專員辦公室 \(Oaic\)](#) 如果您的投訴涉及您的隱私或我們如何處理您的個人資訊
- 如果您的投訴涉及我們的郵政產品、服務、團隊成員或組織，請聯絡 [聯邦監察員 \(Commonwealth Ombudsman\)](#)

## 投訴過程中期望看到的行為

### 您對我們有何期望

我們的團隊成員致力於提供禮貌、合理和尊重的客戶服務，包括：

- 解釋投訴流程並確認已被理解
- 以合理的方式處理投訴
- 如果問題持續存在，定期溝通，提供有效的更新
- 提供額外的支持，如果接受此提議，請檢查是否已提供
- 對結果/決定以及如何達成該決定提供清晰解釋

### 我們對您的期望

我們要求您的行為也要有禮貌、合理和尊重。

### 不可接受的行為

當情緒導致暴力、威脅或辱罵行為時，該行為是不可接受的，並且可能涉及以下任何或全部行為：

- 辱罵、貶損、歧視或誹謗性言論（口頭或書面）
- 不斷升級的激動、恐嚇的肢體語言或侵犯個人空間
- 騷擾、恐嚇或威脅
- 對人員或財產造成威脅或傷害
- 追蹤（親身或線上）
- 心理操縱
- 壓迫或脅迫行為

我們不會容忍不可接受的行為，如果您的行為不可接受，我們會通知您，解釋原因，並警告您，如果這種行為繼續下去，我們將結束互動。

### 無理行為

為了有效解決您的投訴，我們要求您避免做出不合理的行為，這些行為可能只是單一事件或隨著時間的推移形成模式，並涉及以下任何或全部：

- 儘管得到保證，事情仍在進展中，並給出了合理的時間表，但還是不斷地打電話、寫信或發電子郵件詢問最新情況。
- 拒絕提供調查投訴所需的資訊。
- 儘管多次收到有關您審查權利的信息，但仍未遵循指定爭議管道尋求解決。
- 重新設計或重新措詞已經最終確定的投訴。
- 儘管被告知不可能或不合適，但仍堅持直接與團隊成員交談。
- 在我們的團隊成員考慮投訴並遵循我們所需的投訴管理流程之前，要求與我們的高階主管交談。

當某種行為不合理時，我們會通知您，解釋原因，並為您提供調整此行為的機會。

## 針對不可接受或不合理行為的進一步行動

如果不可接受或不合理的行為持續存在，我們將通知您，並可能限制我們就投訴事宜與您聯繫。這些限制可能涉及以下任何或全部：

- 限制通話時長
- 限制特定的通話時間
- 僅限透過電子郵件或貼文聯繫
- 封鎖電子郵件地址或其他通訊管道
- 要求您透過倡導者與我們聯絡

這些聯絡限制僅在你就投訴聯絡我們時適用，不會影響我們為您提供的其他服務。我們會不時通知您我們打算對這些限制的調整，從而做到公平、合理和相稱。

## 您的隱私

對於在澳洲郵政來說，保護您的隱私和「個人資訊」的機密性非常重要，這也是我們為您服務的方式的基礎。

當您向我們提供您的個人資訊時，這是一項嚴肅的責任。我們致力於保護您的個人訊息，並讓您選擇誰可以使用您的個人資訊以及如何使用您的個人資訊。

為了履行我們的承諾，收集的所有個人資訊將按照 [《澳洲郵政的隱私權政策》](#) 進行處理，該政策符合《1988 年隱私權法（聯邦）》和《1989 年澳洲郵政公司法（聯邦）》的要求。

## 澳洲郵政集團：我們的職業道德和檢舉服務

如果您認為澳洲郵政集團團隊成員在工作場所存在嚴重不當行為或錯誤行為，您可以透過撥打 1800 799 353 或透過 [澳洲郵政集團職業道德和檢舉服務入口網站](#) 聯繫澳洲郵政集團職業道德和檢舉服務。

要了解有關舉報人披露的更多信息，請閱讀 [《我們的職業道德和舉報人資訊表》\(PDF 108kB\)](#)。

其他語言版本的《我們的職業道德和舉報人資訊表》

- [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 \(Tiếng Việt\) \(PDF 284kB\)](#)