



## ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ

ਤੁਹਾਡੀ ਫੀਡਬੈਕ ਸਾਨੂੰ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਕੋਈ ਮਸਲਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂਚ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

### ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ?

#### ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦੇ

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਹਾਲਾਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਗੁਆਚਿਆ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਗੁੰਮ ਹੋਇਆ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ, ਪਾਰਸਲ ਜਾਂ ਸਮਾਨ
- ਪਹੁੰਚਣ 'ਤੇ ਨੁਕਸਾਨਿਆ ਹੋਇਆ
- ਮਾੜੀ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਡਿਲੀਵਰੀ ਸੇਵਾ
- ਗਲਤ ਡਿਲੀਵਰੀਆਂ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਗਲਤ ਪਤੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ।
- ਬਿਲਿੰਗ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁੱਦੇ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਡਾਕ ਖਰਚ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬਿਲਿੰਗ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਜੋ ਆਮ ਚੈਨਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਵੇਚਦੇ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕੀਤਾ ਹੈ

### ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ ਅਤੇ ਸਟਾਰਟ੍ਰੈਕ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

### ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ

ਵਿਕਲਪ	ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ	ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਹੈ
ਔਨਲਾਈਨ ਲਾਈਨ ਫਾਰਮ	ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮੁੱਦੇ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਚੁਣੋ। <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="#">ਲੇਟ ਜਾਂ ਗੁੰਮ ਹੋਈ ਚੀਜ਼ ਲਈ</a></li> <li>2. <a href="#">ਡਿਲੀਵਰੀ ਸਮੱਸਿਆ</a></li> <li>3. <a href="#">ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ</a></li> <li>4. <a href="#">ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਭੇਜਣ ਜਾਂ ਰੋਕ ਕੇ ਰੱਖਣ ਲਈ</a></li> </ol>	ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ
ਚੈਟ	<a href="#">ਮੱਦਦ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਚੈਟ</a>	ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ
ਫੋਨ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ: <b>13 76 78 (13POST)</b></li> <li>• ਵਿਦੇਸ਼ ਤੋਂ: <b>+61 3 8847 9045</b></li> <li>• ਕਾਰੋਬਾਰ: <b>13 11 18</b></li> </ul> <p>ਫੋਨ ਕਰਨ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਕਰਨਾ ਪਸੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Translating and Interpreting Service (TIS)</a> ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ</li> </ul>	ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ

	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਸੰਬੰਧੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ <a href="#">ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ</a> ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।</li> <li>ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਅਪਾਹਜਤਾ ਪਹੁੰਚ ਸੰਬੰਧੀ ਮਿਆਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਜਾਓ।</li> </ul>	
<b>ਸਟੋਰ ਵਿੱਚ</b>	<p>ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਭਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੋਸਟ ਆਫਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।</p> <p>ਸਾਡੇ <a href="#">ਪੋਸਟ ਆਫਿਸ ਲੋਕੇਟਰ</a> ਟੂਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਨੇੜੇ ਦਾ ਪੋਸਟ ਆਫਿਸ ਲੱਭੋ।</p>	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ
<b>ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">ਫੇਸਬੁੱਕ</a></li> <li><a href="#">ਐਕਸ (X)</a></li> </ul>	1 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ
<b>ਪੱਤਰ</b>	Australia Post Customer Sales and Service GPO Box 9911 MELBOURNE VIC 3001	ਆਮ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਦਾ ਪਹੁੰਚ ਸਮਾਂ, 3-7 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ

### StarTrack (ਸਟਾਰਟ੍ਰੈਕ)

ਵਿਕਲਪ	ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ	ਕਿੰਨ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਹੈ
<b>ਔਨਲਾਈਨ ਲਾਈਨ ਫਾਰਮ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">ਫੀਡਬੈਕ ਫਾਰਮ</a></li> <li><a href="#">ਸਟਾਰਟ੍ਰੈਕ ਕੋਰੀਅਰ ਦਾ 'ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ' ਫਾਰਮ</a></li> </ul>	ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ
<b>ਫੋਨ</b>	<p><b>13 23 45</b> ਸਟਾਰਟ੍ਰੈਕ</p> <p><b>13 13 20</b> ਸਟਾਰਟ੍ਰੈਕ ਕੋਰੀਅਰ</p> <p>ਫੋਨ ਕਰਨ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਕਰਨਾ ਪਸੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਸੰਬੰਧੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ <a href="#">ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸੇਵਾ</a> ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।</li> <li>ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਅਪਾਹਜਤਾ ਪਹੁੰਚ ਸੰਬੰਧੀ ਮਿਆਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ <a href="#">ਸਾਡੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਪੰਨੇ 'ਤੇ ਜਾਓ</a>।</li> </ul>	ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ
<b>ਪੱਤਰ</b>	Voice of Customer Team StarTrack 140 Sharps Road Tullamarine, VIC 3043	ਆਮ ਚਿੱਠੀ-ਪੱਤਰ ਦਾ ਪਹੁੰਚ ਸਮਾਂ, 3-7 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ

### ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ

- ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ: ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਕੀ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਤੁਸੀਂ ਗੁੰਮਨਾਮ ਨਹੀਂ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ)।
- ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ: ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਕੀ ਗਲਤ ਹੋਇਆ ਹੈ
- ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ: ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਟ੍ਰੈਕਿੰਗ ਨੰਬਰ, ਖਾਤੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ।

ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਜਾਂ ਵਿਕਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ASIC ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੀਤੀ (Privacy Statement) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਗੁਪਤਤਾ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹੇਗੀ।

## ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਦੇ ਹਾਂ

ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਨੁਭਵਾਂ ਅਤੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ - ਅੱਜ ਵੀ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਵੀ। ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

## ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਅਸੀਂ ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਕਿ:

- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ
- ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਹੋਰ ਹਿੱਸਿਆਂ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ
- ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਲਈ
- ਫੀਡਬੈਕ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਬੂਤਾਂ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਦਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ
- ਗੁੰਮਨਾਮ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ
- ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਨਤੀਜੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ

## ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਅਸੀਂ ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਕਿ:

1. **ਮਿਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:** ਈ-ਮੇਲ, ਫੋਨ ਕਾਲਾਂ, ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਮਰਪਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਵਰਗੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ
2. **ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:** ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤਰਜੀਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
3. **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਰਸੀਦ ਭੇਜਣਾ:** ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ
4. **ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਮੁਲਾਂਕਣ:** ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ
5. **ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ:** ਸਬੂਤ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨਾ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਖੇਤਰਾਂ ਜਾਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ
6. **ਸੁਝਾਇਆ ਗਿਆ ਹੱਲ:** ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ, ਮੁਆਫ਼ੀ, ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ, ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਹੱਲਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਫੀਡਬੈਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਲਈ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਹੱਲ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਦੱਸਣਾ
7. **ਹੱਲ ਸਵੀਕਾਰਿਆ ਗਿਆ:** ਲਾਗੂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਬਦਲਾਅ ਕਰਨਾ, ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਰਿਫੰਡ ਜਾਂ ਹੋਰ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
8. **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੰਦ ਕਰਨੀ**
9. **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ:** ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਡੇਟਾ ਦੇ ਰੁਝਾਨਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀਤਾ ਦਾ ਅਨੁਮਾਨ ਲਗਾਉਣ, ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

## ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗਦਾ ਹੈ

ਅਸੀਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਜਾਂਚ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ 10 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਟੀਚਾ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ।

ਇਹ ਸਮਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਡਾਕ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ 60 ਦਿਨ ਤੱਕ ਲੱਗ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਸਾਡੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ, ਜੇਕਰ ਜਾਂਚ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਤੁਰੰਤ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਫੋਨ ਕਾਲਾਂ ਆਉਣ ਦੇ ਭਾਰੀ ਮੰਗ ਵਾਲੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਕਈ ਖੇਤਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ
- ਟ੍ਰਾਂਸਪੋਰਟ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਅਤੇ ਮੌਸਮੀ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਬਾਹਰੀ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਦੇ ਹੱਲ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਮਾਈ ਪੋਸਟ ਬਿਜ਼ਨਸ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹਨ
- AusPost ਐਪ ਉਪਭੋਗਤਾ AusPost ਐਪ ਜਾਂ MyPost ਖਾਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ
- ਔਨਲਾਈਨ ਗਾਹਕ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ
- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਲਾਈਵ ਚੈਟ ਨੂੰ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹਨ

## ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਮਿਲੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ?

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਮੁਤਾਬਿਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਦੁਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਨੂੰ ਮੈਨੇਜਰ ਕੋਲ ਭੇਜਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਵਿਵਾਦ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ ਜਾਂ ਸਟਾਰਟੈਕ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਰਾਹੀਂ (ਇਸ ਪੰਨੇ ਦੇ ਸਿਖਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਹੋਏ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ) ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਅੱਗੇ ਵਧਾਏ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਆਪਣੇ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- [ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ \(Australian Financial Complaints Authority, AFCA\)](#) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ, ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ, ਵਿੱਤ ਅਤੇ ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ
- [ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਸੂਚਨਾ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ \(Office of the Australian Information Commissioner, OAIC\)](#) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜਤਾ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਹੈ
- [ਕਾਮਨਵੈਲਥ ਓਮਬਡਸਮੈਨ \(Commonwealth Ombudsman\)](#) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਡਾਕ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਬਾਰੇ ਹੈ

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਉਮੀਦ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਵਰਤਾਰਾ

### ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨਿਮਰ, ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਆਦਰਯੋਗ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਮਝਾਉਣਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਮਝੀ ਗਈ ਹੈ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ
- ਮੌਜੂਦਾ ਚੱਲ ਰਹੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਨਿਯਮਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
- ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਇਹ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਲਈ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ ਕਿ ਇਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ
- ਨਤੀਜੇ/ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਇਹ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ

### ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਅਸੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਵਰਤਾਓ ਵੀ ਨਿਮਰਤਾ ਵਾਲਾ, ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਵਾਲਾ ਹੋਵੇ।

### ਅਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਵਰਤਾਓ

ਵਰਤਾਓ ਉਸ ਸਮੇਂ ਅਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਹਿੰਸਕ, ਧਮਕਾਉਣ ਜਾਂ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵੱਲ ਲੈ ਕੇ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ, ਜਾਂ ਸਭ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ:

- (ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ) ਗਾਲਾਂ ਕੱਢਣੀਆਂ, ਅਪਮਾਨਜਨਕ, ਭੇਦਭਾਵ ਜਾਂ ਬਦਨਾਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਕਰਨੀਆਂ
- ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਉਤੇਜਨਾ, ਡਰਾਉਣ ਵਾਲੀ ਸਰੀਰਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸਰੀਰ ਬਹੁਤ ਨੇੜੇ ਚਲੇ ਜਾਣਾ
- ਤੰਗ-ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਡਰਾਉਣਾ ਜਾਂ ਧਮਕਾਉਣਾ
- ਲੋਕਾਂ ਜਾਂ ਸੰਪਤੀ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੀ ਧਮਕੀ ਦੇਣਾ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ
- ਪਿੱਛਾ ਕਰਨਾ (ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਂ ਔਨਲਾਈਨ ਰੂਪ ਵਿੱਚ)
- ਮਨੋਵਿਗਿਆਨਕ ਹੇਰਾਫੇਰੀ
- ਦਬਾਉਣਾ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਾਲਾ ਵਿਵਹਾਰ

ਅਸੀਂ ਅਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਵਰਤਾਓ ਨੂੰ ਬਰਦਾਸ਼ਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਵਿਵਹਾਰ ਅਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਹੈ, ਕਾਰਨ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚੇਤਾਵਨੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇਕਰ ਇਹ ਜਾਰੀ ਰਿਹਾ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਸਮਾਪਤ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ।

### ਅਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਵਰਤਾਓ

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੋ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਘਟਨਾ ਲਈ ਇੱਕ ਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ, ਜਾਂ ਸਾਰਾ ਕੁੱਝ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਇਹ ਭਰੋਸਾ ਦਿਵਾਉਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਕਿ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਜਾਂਚਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਕਾਲ ਕਰਨਾ, ਈ-ਮੇਲ ਭੇਜਣਾ ਜਾਂ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖਣਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨਾ।
- ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਸਹੀ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।
- ਉਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮੁੜ ਤੋਂ ਉਠਾਉਣਾ ਜਾਂ ਦੁਬਾਰਾ ਵੱਖਰੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ।
- ਇਹ ਦੱਸਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਕਿ ਇਹ ਸੰਭਵ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਟੀਮ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਗੱਲ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣਾ।
- ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਡੇ ਸੀਨੀਅਰ ਨੇਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨਾ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਵਹਾਰ ਅਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਇਸਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦੇਵਾਂਗੇ।

## ਅਸਵੀਕਾਰਨਯੋਗ ਜਾਂ ਗ਼ੈਰ-ਵਾਜਬ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋਰ ਕਾਰਵਾਈਆਂ

ਜੇਕਰ ਅਸਵੀਕਾਰਨਯੋਗ ਜਾਂ ਗ਼ੈਰ-ਵਾਜਬ ਵਿਵਹਾਰ ਜਾਰੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇੰਨ੍ਹਾਂ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ, ਜਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ:

- ਕਾਲਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਨਾ
- ਕਾਲਾਂ ਲਈ ਖ਼ਾਸ ਸਮਾਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨਾ
- ਸੰਪਰਕ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਕਰਨ ਦੀ ਪਾਬੰਦੀ ਲਗਾਉਣਾ
- ਈ-ਮੇਲ ਪਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੰਚਾਰ ਚੈਨਲਾਂ ਨੂੰ ਬਲੌਕ ਕਰਨਾ
- ਸੰਪਰਕ ਲਈ ਵਕੀਲਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਸ਼ਰਤ ਲਗਾਉਣਾ

ਇਹ ਸੰਪਰਕ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਉਦੋਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਇਸਦਾ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਵੇਗਾ। ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਅਨੁਪਾਤਕ ਹੋਣ ਲਈ ਫੇਰ-ਬਦਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸਾਡੇ ਇਰਾਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

## ਤੁਹਾਡੀ ਗੁਪਤਤਾ

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ ਵਿੱਚ, ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ "ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ" ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ ਸਾਡੇ ਲਈ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਬੁਨਿਆਦੀ ਤੱਤ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹੋ, ਇਹ ਸਾਡੇ ਲਈ ਇੱਕ ਗੰਭੀਰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਚੋਣ ਦੇਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੋਠ ਵਰਤ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ **ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੀਤੀ (Australia Post's Privacy Policy)** ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੋ ਗੁਪਤਤਾ ਕਾਨੂੰਨ 1988 (Privacy Act 1988) (Cth) ਅਤੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਨ ਪੋਸਟਲ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਐਕਟ 1989 (Australian Postal Corporation Act 1989) (Cth) ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

## ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ ਗਰੁੱਪ: ਸਾਡੇ ਨੈਤਿਕ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਫ਼ਿਸਲਬਲੇਅਰ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਸੇਵਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ ਗਰੁੱਪ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨੇ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਗੰਭੀਰ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਗ਼ਲਤ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ ਗਰੁੱਪ ਆਵਰ ਐਥਿਕਸ ਐਂਡ ਫ਼ਿਸਲਬਲੇਅਰ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਸਰਵਿਸ (Australia Post Group Our Ethics and Whistleblower Reporting Service) ਨਾਲ 1800 799 353 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਜਾਂ **ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਪੋਸਟ ਗਰੁੱਪ ਆਵਰ ਐਥਿਕਸ ਐਂਡ ਫ਼ਿਸਲਬਲੇਅਰ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਸਰਵਿਸ (Australia Post Group Our Ethics and Whistleblower Reporting Service)** ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਗੁਪਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ ਕਿ ਫ਼ਿਸਲਬਲੇਅਰ ਖੁਲਾਸੇ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਯੋਗ ਹੈ, **Our Ethics and Whistleblower Information sheet (PDF 108kB)** ਪੜ੍ਹੋ।

ਸਾਡੇ ਨੈਤਿਕ ਮਾਪਦੰਡ ਅਤੇ ਵਿਸਲਬਲੇਅਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ੀਟ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ

- [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 \(Tiếng Việt\) \(PDF 284kB\)](#)