



불만 사항 및 피드백

여러분의 피드백은 개선에 도움이 됩니다. 불만 사항이나 조사를 원하는 문제가 있는 경우 문의해 주세요.

불만 제기 방법

자주 제기되는 불만 사항

불만을 제기할 수 있는 상황은 다음과 같습니다.

- 우편물, 소포 또는 화물의 분실, 지연 혹은 누락
- 도착 시 파손된 물품
- 고객 또는 배송 서비스 불만족
- 배송 오류 (예: 잘못된 주소로 배송됨).
- 청구 문제 (예: 우편 요금 오류 또는 일반 경로를 통해 해결되지 않는 기타 청구 관련 문제).
- 제품 또는 서비스 관련 문제
- 제품이나 서비스를 판매할 때 당사가 오해의 소지가 있는 정보를 제공했다고 생각하는 경우

문의하기

아래 나열된 방법들을 사용하여 여러 방식으로 호주 우체국 및 스타트랙(StarTrack)에 피드백을 제공하거나 불만을 제기할 수 있습니다.

호주 우체국(Australia Post)

문의 방법	연락하는 방법	문의사항 접수 확인 시기
온라인 양식	아래 양식 중 하나를 선택하여 특정 문제에 대한 피드백을 제공하거나 불만을 제기하세요. 1. 지연 또는 누락된 품목 2. 배송 문제 3. 기타 제품 및 서비스 4. 우편물 재배송 또는 보관	문의 제출 시
채팅	도움말 및 지원 채팅	문의 제출 시

전화	<ul style="list-style-type: none"> 호주 내: 13 76 78 (13POST) 해외: +61 3 8847 9045 비즈니스: 13 11 18 <p>보다 쉽게 통화하려면, 다음을 참조하세요:</p> <ul style="list-style-type: none"> 통번역 서비스(TIS)를 사용하여 모국어로 문의하세요. 청각 또는 언어 장애가 있는 경우 전국 중계 서비스(National Relay Service)를 이용해 도움을 요청하세요. 저희가 준수하는 접근성 표준을 확인하려면 당사 접근성 페이지를 방문하세요. 	문의 제출 시
우체국에서	<p>호주 전역의 우체국에서 우체국 직원과 상담하여 불만 사항을 접수할 수 있습니다.</p> <p>우체국 찾기 도구를 사용하여 가까운 우체국을 찾아보세요.</p>	불만 접수에 도움을 줄 수 있습니다.
소셜 미디어	<ul style="list-style-type: none"> 페이스북 X 	영업일 기준 1 일
서면	<p>Australia Post Customer Sales and Service GPO Box 9911 MELBOURNE VIC 3001</p>	일반 우편 배송 기간 3-7 영업일

스타트랙(StarTrack)

문의 방법	연락하는 방법	문의사항 접수 확인 시기
온라인 양식	<ul style="list-style-type: none"> 피드백 양식 스타트랙 택배(StarTrack Courier) 문의 양식 	문의 제출 시
전화	<p>13 23 45 스타트랙(StarTrack)</p> <p>13 13 20 스타트랙 택배(StarTrack Courier)</p> <p>보다 쉽게 통화하려면, 다음을 참조하세요:</p> <ul style="list-style-type: none"> 청각 또는 언어 장애가 있는 경우 전국 중계 서비스(National Relay Service)를 이용해 도움을 요청하세요. 저희가 준수하는 접근성 표준을 확인하려면 당사 접근성 페이지를 방문하세요. 	문의 제출 시

서면	Voice of Customer Team StarTrack 140 Sharps Road Tullamarine, VIC 3043	일반 우편 배송 기간 3-7 영업일
----	--	---------------------

문의 및 불만 접수 시 필요한 정보

- 귀하의 세부 정보: 귀하의 이름 및 저희가 귀하에게 가장 효과적으로 연락할 수 있는 방법 (익명을 원하고 응답이 필요하지 않은 경우 제외).
- 불만 사항에 대한 정보: 무엇이 문제였는지 알려주세요
- 불만 사항과 관련된 세부 정보 제공: 택배 조회 번호, 계정 정보 또는 위임받은 대리인 등.

금융 상품의 마케팅 또는 판매와 관련된 불만 사항은 ASIC 요건을 충족하기 위해 추가 세부 정보가 필요합니다.

개인정보는 당사 개인정보 취급방침에 명시된 대로 처리되며 관련 개인정보 보호법에 의해 보호됩니다.

불만 처리 방법

저희는 현재와 미래에도 고객의 요구를 충족하고 고객 경험과 결과를 개선하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 저희는 불만 사항과 분쟁을 신속하고 공정하며 정당한 방식으로 해결하기 위해 노력합니다.

고객에 대한 약속

저희는 다음 절차를 지키기 위해 최선을 다하고 있습니다.

- 고객이 쉽게 연락할 수 있도록 하겠습니다
- 고객 피드백에 신속하게 대응하겠습니다
- 비즈니스의 다른 영역에 피드백을 제공할 것입니다
- 피드백을 공정하게 처리하겠습니다
- 피드백과 관련된 증거를 객관적으로 평가하겠습니다
- 고객을 존중하는 자세로 대하겠습니다
- 익명의 피드백을 접수하겠습니다
- 공정하고 정당한 결과를 제공할 것입니다

불만 처리 절차

저희는 다음 절차를 지키기 위해 최선을 다하고 있습니다.

1. **불만 접수:** 이메일, 전화 또는 당사 웹사이트의 불만 접수 전용 양식 등 다양한 채널을 통해 접수
2. **불만 기록:** 불만 사항의 성격에 따라 우선순위 정하기
3. **불만 접수 확인:** 불만 사항이 접수되었다는 알림을 받게 됩니다
4. **최초 평가:** 관련 정보를 수집하고 불만 사항에 즉각적인 조치가 필요한지 판단
5. **조사 실시:** 증거 수집, 관련 지역 또는 시설에 연락, 관련 정책 또는 절차 검토
6. **해결책 제안:** 설명, 사과, 시정 조치, 보상 또는 기타 구제책을 제공하거나 추가 피드백 또는 수락을 위해 제안된 해결책을 전달
7. **해결책 수락:** 절차에 대해 적절한 변경 조치를 취하고, 해당 보상, 환불을 제공하거나, 우려 사항을 추가로 해결
8. **불만 사항 종결**
9. **불만 처리 절차 문서화:** 불만 처리 데이터를 정기적으로 검토하여 추세를 파악하고, 해결 절차의 효율성을 평가하며, 필요한 경우 이를 개선

불만 처리 소요 기간

첫 번째 연락 시 불만 사항을 해결하는 것을 목표로 합니다. 조사에 더 많은 시간이 필요한 경우, 영업일 기준 10 일 이내에 불만 사항을 해결하는 것을 목표로 합니다.

이 기간은 다음과 같은 경우에 달라질 수 있습니다.

- 국제 우편 상품을 조사하는 경우 서비스에 따라 최대 60 일이 소요될 수 있습니다.
- 재량에 따라, 문의의 성격상 불만 사항이 긴급하다고 판단되는 경우
- 통화량이 많은 시기
- 비즈니스의 여러 영역이 관련된 사안의 경우
- 호주의 외부 영토(Australian External Territories)인 경우 교통편 이용 가능 여부 및 계절적 기상 조건

불만 사항 해결이 지연되는 경우 지연에 대한 자세한 내용과 해결 예상 시기를 포함하여 가능한 한 빨리 알려드릴 것입니다.

다음은 통해 불만 처리 상태에 대한 업데이트를 받을 수 있습니다.

- 마이 포스트(My Post) 비즈니스 및 비즈니스 고객은 해당 비즈니스 포털을 통해 불만 처리 상태를 확인할 수 있습니다.
- 호주우체국 앱(AusPost App) 사용자는 호주우체국 앱 또는 MyPost 계정을 통해 확인할 수 있습니다.
- 온라인 고객은 이메일을 통해 상태 업데이트를 요청할 수 있습니다.
- 모든 고객은 전화 또는 실시간 채팅을 통해 불만 사항에 대한 상태 업데이트를 받을 수 있습니다.

결과에 불만이 있으신가요?

불만 사항이 만족스럽게 해결되지 않은 경우, 다시 연락을 주시면 추가 분쟁이 발생할 경우 상부 관리자에게 귀하의 사건을 이관할 것입니다.

호주 우체국 또는 스타트랙(StarTrack) 상품 또는 서비스에 관한 분쟁인 경우, 귀하가 선호하는 방법(페이지 상단에 설명되어 있음)으로 문의하시고 불만 제기 접수 번호를 알려주세요.

상부로 이관한 후에도 분쟁 결과가 만족스럽지 않은 경우, 다음 기관에 연락하여 불만을 제기하여 해당 문제를 더 자세히 조사할 수 있습니다.

- **호주 금융 불만 처리 기관(AFCA):** 귀하의 불만 사항이 은행 예금 및 지급, 금융 자문, 신용, 용자 및 퇴직연금 등 금융 상품 및 서비스에 관한 것인 경우
- **호주 정보위원회(OAIC):** 귀하의 불만 사항이 귀하의 개인 정보 또는 당사가 귀하의 개인 정보를 처리한 방식에 관한 것인 경우
- **연방 옴부즈맨(Commonwealth Ombudsman):** 귀하의 불만 사항이 우편 상품, 서비스, 직원 또는 조직에 관한 것인 경우

불만 처리 과정 중 기대 행동

귀하가 기대할 수 있는 것

저희 팀원들은 다음과 같은 정중하고 합리적이며 존중하는 고객 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다:

- 불만 처리 절차 설명 및 이해 여부 확인
- 합리적인 방식으로 불만 처리하기
- 진행 중인 문제의 경우, 정기적이고 효과적인 업데이트를 전달
- 추가 지원을 제안하고, 이 제안을 수락하는 경우 해당 지원이 실제로 제공되었는지 확인
- 관련 결과/결정 및 어떻게 해당 결정에 도달하게 되었는지에 대한 명확한 설명

귀하에게 기대하는 것

귀하 또한 정중하고 합리적이며 존중하는 태도로 행동해 주시기 바랍니다.

허용되지 않는 행동

감정이 폭력적, 위협적, 학대적 행동으로 이어지는 경우, 그리고 다음 중 일부 또는 전부를 포함하는 행위는 용납되지 않습니다:

- 욕설, 경멸, 차별 또는 명예 훼손적 발언 (구두 또는 서면)
- 고조되는 흥분, 위협적인 신체 언어 또는 개인 공간 침범
- 괴롭힘, 협박 또는 위협

- 사람이나 재산에 대한 위협 또는 피해
- 스토킹 (대면 또는 온라인)
- 심리적 조종
- 억압적이거나 강압적인 행동

저희는 허용되지 않는 행동을 용납하지 않으며, 귀하의 행동이 용납할 수 없는 것인 경우, 그 이유를 설명하고 그 행동이 계속되는 경우 귀하와 관련된 응대를 종료할 것임을 경고합니다.

불합리한 행위

불만 사항을 효과적으로 해결하기 위해, 단일 사건에 국한되거나 시간이 지남에 따라 특정 패턴을 형성하는 불합리한 행위, 그리고 다음 중 일부 또는 전부를 포함하는 불합리한 행위를 자제해 주실 것을 요청합니다.

- 문제가 처리되고 있고 합리적인 일정이 주어졌음에도 불구하고 반복적으로 전화를 걸거나, 서면 또는 이메일로 업데이트를 요청하는 것.
- 불만을 조사하는데 필요한 정보 제공을 거부하는 것.
- 검토 요청에 대한 귀하의 권리에 대해 한 번 이상 정보를 받았음에도 불구하고 분쟁 해결 통로를 따르지 않는 것.
- 이미 완료된 불만 사항을 다시 작성하거나 문구를 수정하는 것.
- 불가능하거나 적절하지 않다는 말을 들었음에도 불구하고 팀원에게 직접 이야기하겠다고 고집하는 것.
- 팀원들이 불만 사항을 검토하고 필수 불만 관리 절차를 따르기 전에 상급 관리자와 대화할 것을 요구하는 것.

불합리한 행동이 있을 경우 이를 귀하에게 알리고 그 이유를 설명한 후, 귀하가 이러한 행동을 바로잡을 수 있는 기회를 제공할 것입니다.

허용되지 않거나 불합리한 행위에 대한 추가 조치

허용되지 않거나 불합리한 행위가 지속되는 경우, 귀하에게 이를 통지하고 불만 사항과 관련하여 귀하와의 연락을 제한할 수 있습니다. 이러한 제한 사항에는 다음 중 일부 또는 전부가 포함될 수 있습니다.

- 통화 시간 제한
- 통화가 가능한 특정 시간 제한
- 이메일 또는 우편물로만 연락 제한
- 이메일 주소 또는 기타 커뮤니케이션 채널 차단
- 대변인을 이용하도록 요구

이러한 연락 제한은 불만 사항과 관련하여 저희에게 연락할 때만 적용되며, 저희가 제공하는 다른 서비스에는 영향을 미치지 않습니다. 이러한 제한 사항을 공정하고 합리적이며 균형 있게 조정하려는 저희의 의도를 수시로 알려드릴 것입니다.

개인 정보 보호

호주 우체국에서는 사용자의 사생활과 '개인정보'의 기밀을 보호하는 것을 매우 중요하게 여기며, 이는 호주 우체국 서비스 제공 방식의 기본입니다.

귀하의 개인정보를 당사에 제공하는 것은 중대한 책임입니다. 당사는 귀하의 개인정보를 보호하고 귀하의 개인정보를 사용할 수 있는 사람과 개인정보 사용 방법에 대한 선택권을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

당사의 이러한 노력에 따라, 수집된 모든 개인정보는 호주 우체국 개인정보 취급방침에 따라 처리되며, 이는 개인정보보호법 1988 (Cth) 및 호주우정공사법 1989 (Cth)의 요건을 준수합니다.

호주우정공사 윤리 및 내부 고발자 신고 서비스

호주우정공사 직원이 직장에서 심각한 위법 행위나 부정행위를 했다고 생각되면, 1800 799 353 번으로 호주우정공사 윤리 및 내부 고발자 신고 서비스(Australia Post Group Our Ethics and Whistleblower Reporting Service)에 연락하거나 호주우정공사 윤리 및 내부 고발자 신고 서비스 포털을 통해 기밀로 신고할 수 있습니다.

내부고발자 공개에 해당하는 사항에 대해 자세히 알아보려면, 윤리 및 내부고발자 안내서 (PDF 108kB)를 읽어보십시오.

다른 언어로 된 윤리 및 내부고발자 안내서

- [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 \(Tiếng Việt\) \(PDF 284kB\)](#)