



Khiếu nại và phản hồi

Phản hồi của quý vị giúp chúng tôi cải thiện. Hãy liên hệ với chúng tôi nếu quý vị có khiếu nại hoặc muốn chúng tôi điều tra một vấn đề nào đó.

Quý vị có thể khiếu nại bằng cách nào

Các vấn đề khiếu nại phổ biến

Các tình huống có thể dẫn đến khiếu nại bao gồm:

- Thư từ, bưu kiện hoặc hàng hóa bị mất, bị chậm trễ hoặc bị thất lạc
- Hàng hóa bị hư hỏng khi đến nơi
- Dịch vụ khách hàng hoặc giao hàng kém
- Giao hàng không đúng, ví dụ giao hàng sai địa chỉ.
- Các vấn đề liên quan đến hóa đơn thanh toán, ví dụ như sai sót về phí bưu chính hoặc các vấn đề khác về hóa đơn thanh toán khác không được giải quyết qua các kênh thông thường.
- Vấn đề về sản phẩm hoặc dịch vụ
- Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã gây hiểu lầm khi bán một sản phẩm hoặc dịch vụ

Liên hệ với chúng tôi

Quý vị có thể gửi ý kiến phản hồi hoặc khiếu nại đến Australia Post và StarTrack theo nhiều cách bằng cách sử dụng các lựa chọn được liệt kê dưới đây.

Bưu điện Úc (Australia Post)

Các lựa chọn	Các cách để liên hệ	Khi nào sẽ nhận được xác nhận
Đơn trực tuyến	Vui lòng chọn một trong các đơn dưới đây để cho ý kiến phản hồi hoặc khiếu nại về một vấn đề cụ thể. <ol style="list-style-type: none"> 1. Hàng giao trễ hoặc thiếu 2. Vấn đề về giao hàng 3. Các sản phẩm và dịch vụ khác 4. Chuyển tiếp hoặc giữ lại thư 	Ngay khi nộp
Trò chuyện	Trò chuyện để Giúp đỡ và Hỗ trợ	Ngay khi nộp
Điện thoại	<ul style="list-style-type: none"> • Ở Úc: 13 76 78 (13POST) • Ở nước ngoài: +61 3 8847 9045 • Kinh doanh: 13 11 18 <p>Muốn thực hiện cuộc gọi dễ dàng hơn, quý vị có thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sử dụng Dịch vụ Biên và Phiên dịch (TIS) để liên hệ bằng ngôn ngữ của quý vị • Sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia để được hỗ trợ nếu quý vị bị điếc hoặc suy giảm thính giác hoặc khả năng nói. • Để tìm hiểu về các tiêu chuẩn có khả năng tiếp cận mà chúng tôi tuân thủ, vui lòng truy cập trang khả năng tiếp cận của chúng tôi. 	Ngay khi nộp

Trong cửa hàng	<p>Quý vị thể trao đổi với nhân viên của chúng tôi tại bất kỳ Bưu điện nào trên khắp nước Úc để được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại.</p> <p>Sử dụng công cụ Định vị Bưu điện (Post Office locator) của chúng tôi để tìm bưu điện gần quý vị.</p>	Có thể hỗ trợ nộp đơn khiếu nại
Phương tiện truyền thông xã hội	<ul style="list-style-type: none"> Facebook X 	1 ngày làm việc
Thư	<p>Bưu điện Úc Bán hàng và Dịch vụ Khách hàng Hộp thư GPO 9911 MELBOURNE VIC 3001</p>	Thời gian giao thư thông thường 3-7 ngày làm việc

StarTrack

Các lựa chọn	Các cách để liên hệ	Khi nào sẽ nhận được xác nhận
Đơn trực tuyến	<ul style="list-style-type: none"> Đơn cho ý kiến phản hồi Đơn Liên hệ Chúng tôi của dịch vụ Chuyển Phát Nhanh StarTrack (StarTrack Courier) 	Ngay khi nộp
Điện thoại	<p>13 23 45 StarTrack</p> <p>13 13 20 Chuyển phát nhanh StarTrack</p> <p>Muốn thực hiện cuộc gọi dễ dàng hơn, quý vị có thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia để được hỗ trợ nếu quý vị bị điếc hoặc suy giảm thính giác hoặc khả năng nói. Để tìm hiểu các tiêu chuẩn khả năng tiếp cận mà chúng tôi tuân thủ, vui lòng truy cập trang khả năng tiếp cận của chúng tôi. 	Ngay khi nộp
Thư	<p>Đội ngũ Tiếng nói của Khách hàng StarTrack 140 Sharps Road Tullamarine, VIC 3043</p>	Thời gian giao thư thông thường 3-7 ngày làm việc

Thông tin chúng tôi sẽ cần từ quý vị

- Thông tin chi tiết của quý vị: Tên và cách tốt nhất để chúng tôi có thể liên hệ với quý vị (trừ khi quý vị muốn ẩn danh và không cần phản hồi).
- Thông tin quý vị khiếu nại: Cho chúng tôi biết vấn đề gì đã xảy ra
- Cung cấp thông tin chi tiết liên quan đến khiếu nại của quý vị: Chẳng hạn như số theo dõi, thông tin tài khoản hoặc đại diện được ủy quyền.

Những khiếu nại liên quan đến tiếp thị hoặc bán sản phẩm tài chính cần cung cấp thêm thông tin chi tiết để đảm bảo chúng tôi đáp ứng các yêu cầu của ASIC.

Thông tin cá nhân sẽ được xử lý như đã nêu trong Tuyên bố Quyền riêng tư của chúng tôi và được bảo vệ bởi các luật về quyền riêng tư có liên quan.

Chúng tôi xử lý khiếu nại như thế nào

Chúng tôi cam kết đáp ứng nhu cầu của khách hàng và nâng cao trải nghiệm cũng như kết quả của khách hàng - hiện tại và trong tương lai. Chúng tôi nỗ lực giải quyết các khiếu nại và tranh chấp một cách nhanh chóng, theo cách công bằng và hợp lý.

Cam kết của chúng tôi với khách hàng

Chúng tôi cam kết:

- Đảm bảo rằng khách hàng có thể liên hệ với chúng tôi một cách dễ dàng
- Trả lời kịp thời đối với ý kiến phản hồi của khách hàng
- Cung cấp phản hồi cho các lĩnh vực khác của doanh nghiệp
- Xử lý ý kiến phản hồi một cách công bằng
- Đánh giá bằng chứng liên quan đến ý kiến phản hồi một cách khách quan
- Đối xử với khách hàng một cách tôn trọng
- Chấp nhận ý kiến phản hồi ẩn danh
- Cung cấp kết quả công bằng và chính đáng

Quy trình của chúng tôi

Chúng tôi cam kết:

1. **Khiếu nại đã nhận:** Nhận qua nhiều kênh khác nhau như email, cuộc gọi điện thoại hoặc đơn khiếu nại chuyên dụng trên trang mạng của chúng tôi
2. **Khiếu nại được ghi lại:** Ưu tiên dựa trên bản chất của khiếu nại
3. **Xác nhận khiếu nại:** Quý vị sẽ nhận được thông báo rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị
4. **Đánh giá ban đầu:** Thu thập thông tin có liên quan và xác định xem liệu khiếu nại này có cần được giải quyết ngay lập tức hay không
5. **Tiến hành điều tra:** Thu thập bằng chứng, liên hệ với các khu vực hoặc cơ sở có liên quan và xem xét các chính sách hoặc quy trình có liên quan
6. **Giải pháp được đề xuất:** Đưa ra lời giải thích, lời xin lỗi, hành động khắc phục, bồi thường hoặc các biện pháp khắc phục khác HOẶC Giải pháp đề xuất được gửi đi để lấy thêm ý kiến phản hồi hoặc sự chấp nhận
7. **Giải pháp được chấp nhận:** Thực hiện những thay đổi phù hợp đối với các quy trình, cung cấp khoản bồi thường thích hợp, hoàn tiền hoặc giải quyết thêm các mối quan tâm
8. **Kết thúc khiếu nại**
9. **Ghi lại quy trình khiếu nại:** Tiến hành xem xét thường xuyên dữ liệu khiếu nại để xác định xu hướng, đánh giá hiệu quả của quy trình giải quyết và thực hiện cải tiến khi cần thiết.

Mất thời gian bao lâu

Chúng tôi đặt mục tiêu giải quyết khiếu nại ngay từ lần liên hệ đầu tiên. Nếu cần thêm thời gian để điều tra, chúng tôi đặt mục tiêu giải quyết khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc.

Khung thời gian này có thể thay đổi trong những trường hợp sau:

- Khi điều tra các sản phẩm bưu chính Quốc tế, tùy thuộc vào bản chất dịch vụ thời gian giải quyết có thể lên đến 60 ngày.
- Theo quyết định của chúng tôi, nếu khiếu nại được đánh giá là khẩn cấp do bản chất của cuộc điều tra
- Trong các khoảng thời gian cao điểm về số lượng cuộc gọi
- Đối với những vấn đề liên quan đến nhiều lĩnh vực kinh doanh
- Đối với các Lãnh thổ Bên ngoài nước Úc do khả năng vận chuyển và điều kiện thời tiết theo mùa

Nếu có sự chậm trễ trong việc giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị ngay khi có thể, bao gồm cả thông tin chi tiết về sự chậm trễ và thời gian chúng tôi dự kiến giải quyết khiếu nại.

Quý vị có thể biết được thông tin cập nhật về tình trạng khiếu nại của mình qua:

- Tài khoản Dịch vụ Bưu chính của tôi (My Post Business) và Khách hàng Doanh nghiệp (Business Customers) có thể xem tình trạng khiếu nại của họ thông qua các cổng thông tin doanh nghiệp phù hợp
- Người dùng ứng dụng AusPost có thể theo dõi thông qua ứng dụng AusPost hoặc tài khoản MyPost
- Khách hàng trực tuyến có thể yêu cầu thông tin cập nhật tình trạng qua email
- Tất cả khách hàng có thể gọi điện hoặc sử dụng trò chuyện trực tiếp để cập nhật tình trạng khiếu nại của họ

Không hài lòng với kết quả?

Nếu khiếu nại chưa được giải quyết thỏa đáng, quý vị có thể liên hệ lại và chúng tôi sẽ chuyển trường hợp của quý vị lên người quản lý trong trường hợp có tranh chấp thêm.

Nếu tranh chấp của quý vị liên quan đến sản phẩm hoặc dịch vụ của Bưu điện Úc hoặc StarTrack, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua phương thức liên hệ quý vị mong muốn (được nêu ở đầu trang) và cung cấp số tham chiếu khiếu nại của quý vị.

Sau khi đã được chuyển lên cấp trên, nếu vẫn không hài lòng với kết quả giải quyết tranh chấp, quý vị có thể tiếp tục khiếu nại bằng cách liên hệ với các cơ quan sau đây để nộp đơn khiếu nại:

- [Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc \(Australian Financial Complaints Authority - AFCA\)](#) nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ tài chính, bao gồm tiền gửi và thanh toán ngân hàng, tư vấn tài chính, tín dụng, tài chính và tiền hưu
- [Văn phòng Ủy viên Thông tin Úc \(Office of the Australian Information Commissioner - OAIC\)](#) nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến quyền riêng tư hoặc cách chúng tôi xử lý thông tin cá nhân của quý vị
- [Thanh tra viên Liên bang \(Commonwealth Ombudsman\)](#) nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến các sản phẩm bưu chính, dịch vụ, đội ngũ nhân viên hoặc tổ chức của chúng tôi

Hành vi mong đợi trong quá trình khiếu nại

Quý vị có thể kỳ vọng điều gì từ chúng tôi

Các thành viên trong nhóm của chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ khách hàng một cách lịch sự, hợp lý và tôn trọng, bao gồm:

- Giải thích quy trình khiếu nại và xác nhận rằng quý vị đã hiểu quy trình
- Xử lý khiếu nại một cách hợp lý
- Cung cấp thông tin cập nhật thường xuyên và hiệu quả trong trường hợp vấn đề đang còn tiếp diễn
- Cung cấp hỗ trợ bổ sung, và nếu đề nghị này được chấp nhận, đảm bảo rằng hỗ trợ này đã được cung cấp
- Giải thích rõ ràng về kết quả/quyết định và cách quyết định đó đã được đưa ra

Chúng tôi kỳ vọng điều gì từ quý vị

Chúng tôi yêu cầu hành vi của quý vị cũng lịch sự, hợp lý và tôn trọng.

Hành vi không thể chấp nhận

Hành vi không thể chấp nhận được khi cảm xúc dẫn đến hành vi bạo lực, đe dọa hoặc lạm dụng, và có thể liên quan đến bất kỳ hoặc tất cả các hành vi sau đây:

- lời lẽ lạm dụng, xúc phạm, phân biệt đối xử hoặc phỉ báng (bằng lời nói hoặc viết)
- kích động gia tăng, ngôn ngữ cơ thể đe dọa hoặc xâm phạm không gian cá nhân
- quấy rối, hăm dọa hoặc đe dọa

- đe dọa hoặc gây hại cho người hoặc tài sản
- theo dõi (trực tiếp hoặc trực tuyến)
- thao túng tâm lý
- hành vi áp bức hoặc cưỡng bức

Chúng tôi không dung thứ cho hành vi không thể chấp nhận được và sẽ cho quý vị biết nếu hành vi của quý vị là không thể chấp nhận được, giải thích lý do và cảnh báo với quý vị rằng chúng tôi sẽ chấm dứt sự tương tác nếu hành vi đó vẫn tiếp tục.

Hành vi không hợp lý

Để giải quyết khiếu nại của quý vị một cách hiệu quả, chúng tôi yêu cầu quý vị kiềm chế hành vi không hợp lý, có thể chỉ xảy ra đối với một sự cố đơn lẻ hoặc hình thành một khuôn mẫu theo thời gian, và liên quan đến bất kỳ hoặc tất cả các hành vi sau:

- liên tục gọi điện thoại, viết thư hoặc gửi email để yêu cầu thông tin cập nhật, mặc dù đã được đảm bảo rằng vấn đề đang được giải quyết và đã được cung cấp về khoảng thời gian hợp lý.
- từ chối cung cấp thông tin cần thiết để điều tra khiếu nại.
- không theo dõi các kênh giải quyết tranh chấp, mặc dù đã nhiều lần nhận được thông tin về quyền được xem xét.
- điều chỉnh lại hoặc diễn đạt lại một khiếu nại đã được giải quyết.
- khăng khăng yêu cầu nói chuyện trực tiếp với một thành viên trong nhóm mặc dù đã được thông báo điều đó là không thể hoặc không phù hợp.
- Yêu cầu được nói chuyện với các lãnh đạo cấp cao trước khi các thành viên trong nhóm xem xét khiếu nại và thực hiện theo quy trình quản lý khiếu nại bắt buộc của chúng tôi.

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết khi có một hành vi không hợp lý, giải thích lý do và tạo cơ hội để quý vị điều chỉnh hành vi này.

Các biện pháp tiếp theo đối với hành vi không thể chấp nhận hoặc không hợp lý

Nếu hành vi không thể chấp nhận hoặc không hợp lý vẫn tiếp diễn, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết và có thể hạn chế liên lạc với quý vị về vấn đề khiếu nại. Những hạn chế này có thể bao gồm một hoặc tất cả những điều sau:

- giới hạn thời lượng của các cuộc gọi
- giới hạn thời gian cụ thể cho các cuộc gọi
- hạn chế việc liên hệ chỉ qua email hoặc thư tín
- chặn địa chỉ email hoặc các kênh giao tiếp khác
- yêu cầu sử dụng người bên thứ ba

Những biện pháp hạn chế liên lạc này chỉ áp dụng khi quý vị liên hệ với chúng tôi về các vấn đề khiếu nại và sẽ không ảnh hưởng đến các dịch vụ khác mà chúng tôi cung cấp cho quý vị. Thành thật, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết ý định của chúng tôi về việc điều chỉnh bất kỳ hạn chế nào trong số này để đảm bảo công bằng, hợp lý và tương xứng.

Quyền riêng tư của quý vị

Tại Bưu điện Úc, bảo vệ quyền riêng tư và tính bảo mật “thông tin cá nhân” của quý vị là điều rất quan trọng đối với chúng tôi và là yếu tố nền tảng trong cách chúng tôi phục vụ quý vị.

Khi quý vị cung cấp thông tin cá nhân cho chúng tôi, đó là một trách nhiệm nghiêm túc. Chúng tôi cam kết bảo vệ thông tin cá nhân của quý vị và tạo cho quý vị quyền lựa chọn ai có thể sử dụng thông tin cá nhân của quý vị và có thể sử dụng chúng như thế nào.

Để giữ đúng cam kết của mình, mọi thông tin cá nhân thu thập được sẽ được xử lý theo **Chính sách Quyền Riêng tư của Bưu điện Úc (Australia Post's Privacy Policy)**, tuân thủ các yêu cầu của Đạo luật Quyền Riêng tư năm 1988 (Privacy Act 1988) (LBg) và Đạo luật Tổng công ty Bưu chính Úc năm 1989 (Australian Postal Corporation Act 1989) (LBg).

Dịch vụ Trình báo Người Tố giác và Đạo đức (Ethics and Whistleblower Reporting Service) của Tập đoàn Bưu điện Úc (Australia Post Group)

Nếu quý vị tin rằng một thành viên trong Tập đoàn Bưu điện Úc (Australia Post Group) có liên quan đến hành vi sai trái hoặc việc làm sai trái nghiêm trọng tại nơi làm việc, quý vị có thể nộp trình cáo một cách bảo mật bằng cách liên hệ với Dịch vụ Trình báo Người Tố giác và Đạo đức của Tập đoàn Bưu điện Úc theo số điện thoại 1800 799 353 hoặc thông qua [**cổng thông tin Dịch vụ Trình báo Người Tố giác và Đạo đức của Tập đoàn Bưu điện Úc.**](#)

Để tìm hiểu thêm về những thông tin nào đủ điều kiện được coi là tiết lộ của người tố giác, hãy đọc [**tờ thông tin về Đạo đức và Người Tố giác của chúng tôi \(PDF 108kB\).**](#)

Tờ thông tin về Đạo đức và Người Tố giác của chúng tôi bằng các ngôn ngữ khác

- [**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 \(Tiếng Việt\) \(PDF 284kB\)**](#)