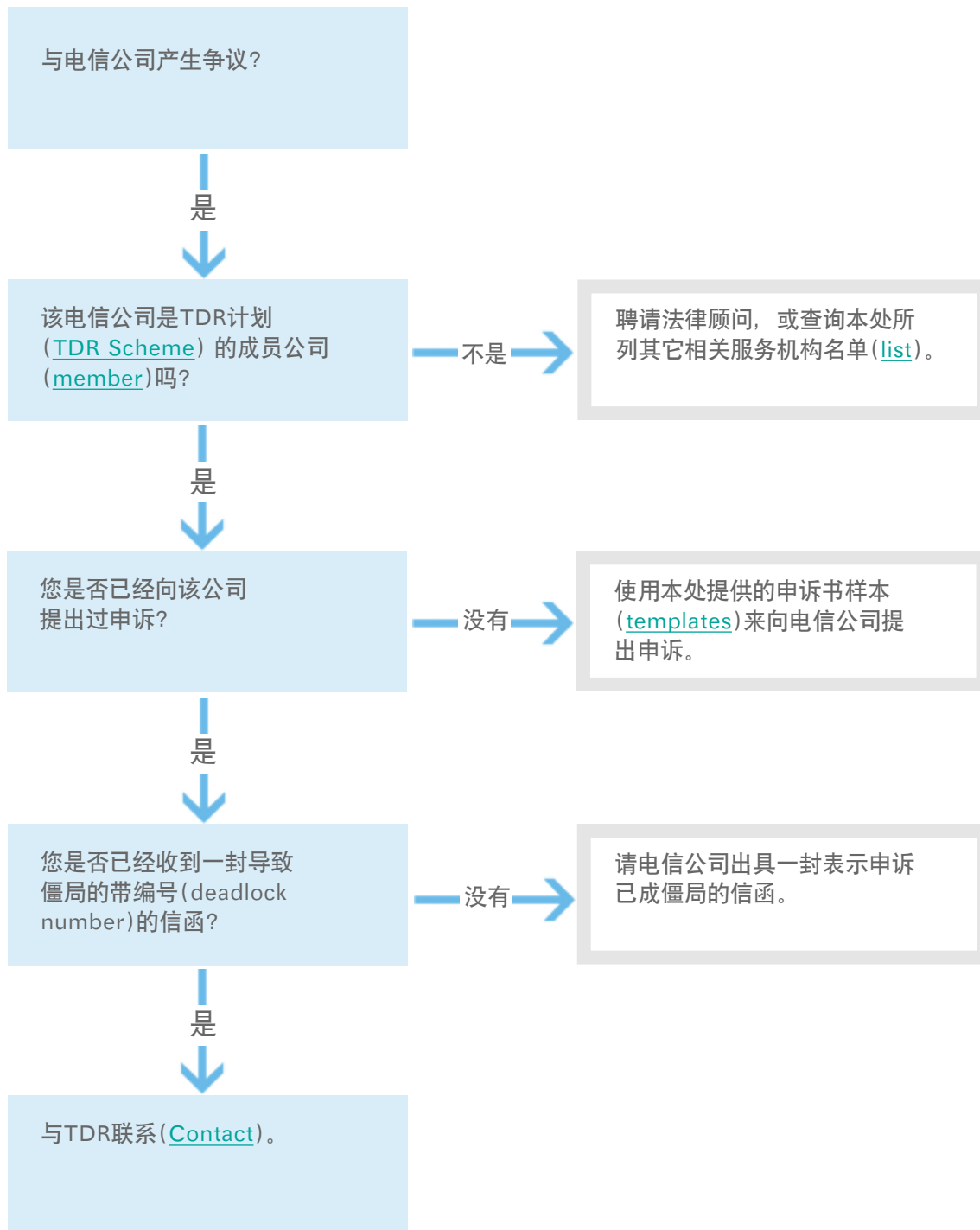


如何投诉

本网页列出建议，教您如何向电信公司申诉您的不满，以及如何向TDR投诉电信公司。在您前往“提出投诉” ([Make A Complaint](#)) 部分之前，我们建议您先阅读本信息。



如果您准备向TDR投诉，被投诉的电信公司必须是参与“电信争议排解计划” ([Telecommunication Dispute Resolution Scheme](#))的成员公司([member](#))。

TDR只受理已经向电信公司做过申诉的投诉案。本处有申诉表([forms](#))可供使用。

在向电信公司提出申诉之前，应先试着把问题理清楚。您可能也想思考一下电信公司可以如何补救。

一般来讲，关于如何申诉的资讯都印在电信公司的帐单背面或公司的网站上。

如果可能，对事件的前后经过、谈话对象、谈话内容等做记录。所有来往信件和电子邮件都应备份留档。

如果您对申诉的结果不满意，或者六个星期以上还没有与电信公司达成协议，这时本服务处可以受理您的投诉。您的申诉一旦进入该阶段，我们就称之为“僵局” ([deadlock](#))。(您或许已经收到电信公司写给您的一封导致“僵局”的带编号信函。)

请拨打本服务处的免费电话0508 98 98 98，查询您的投诉是否在TDR的管辖范围内。本服务处的办公时间为星期一至星期五上午8点至下午5点，节假日不办公。

TDR只受理书面投诉。您可以在网上填写投诉表([complaint form online](#))，也可以下载([download](#))表格，然后邮寄或传真([send or fax](#))至本服务处。我们也可以在电话里协助您写投诉书。

向本服务处投诉时，为确保投诉的资料信息齐全，请使用我们的“投诉备忘清单” ([Complaint Checklist](#))进行核对。您也可以参阅“争议的类型” ([Types of Disputes](#))信息，以查看TDR的职权范围。

我们将把有关资料送交您的电信公司，排解争议的程序由此开始。

如果您需要帮助，请拨打我们的免费电话**0508 98 98 98**。本服务处的办公时间为星期一至星期五上午8点至下午5点，节假日不办公。

请记住，本服务处只受理2007年11月30日以后发生的纠纷，因为该日为TDR计划的启动日期。