

TDR—电信争议排解服务处 (Telecommunication Dispute Resolution Service)

TDR是一家免费解决消费者与电信公司之间争议的独立机构。

我们的职责是对投诉进行公正的调查。我们注重事实，不偏听偏信。消费者使用本服务不用支付任何费用。

本服务处可受理与下列业务有关的投诉:

- 电话或传真
- 手机
- 网路连接
- 有线或数字电视
- 从一家电信公司转到另一家电信公司

本服务处不受理有关下列问题的投诉:

- 价格
- 网络覆盖
- 111紧急电话

欲获得一份完整的列表，请参阅：[可排解的争议类型 \(Types of Disputes Covered\)](#)

在投诉之前:

您可以使用本网站上的表格进行投诉 ([make a complaint](#))，但在此之前应了解如下几点:

- 您想投诉的电信公司必须是参加本计划的成员公司 ([member of the scheme](#))。
- 您应当已经向电信公司提出过申诉。如果您对他们的处理结果不满意，或者六个星期之内没有收到回音，本服务处便可以受理您的投诉。
- 在提出投诉之前，最好先阅读一下本网站内的“常见问题” ([Frequently Asked Questions](#)) 页，以便弄清哪种问题可以受理 ([sort of things are covered](#))，哪种问题不予受理。

提出投诉 ([Make a Complaint](#))

您可以在网上提出投诉。

下载投诉表 ([Download Form](#))

也可以下载表格并邮寄给我们。

您可以从这里下载中文版的TDR信息手册。