

# 电信争议排解服务处 是甚麽性质的机构?

电信争议排解服务处(简称 TDR) 为一家免费协助解决消费者与电信公司之间争议的独立机构。

TDR 的服务对象为电信公司的居民和小型企业的客户(即雇用全职员工少于20位的企业)。

TDR 的服务权限范围涵盖本页所列的纽西兰各大主要电信公司。

欲查询更多有关 TDR 讯息, 请登录 [www.tdr.org.nz](http://www.tdr.org.nz)



请拨打免费电话  
0508 98 98 98 或登录  
[www.tdr.org.nz](http://www.tdr.org.nz) 进行网  
路投诉。消费者可免费使  
用本服务。

我们的联系方式



免费电话0508 98 98 98



[contact@tdr.org.nz](mailto:contact@tdr.org.nz)



[www.tdr.org.nz](http://www.tdr.org.nz)

## 为您排解 电信与网路公司 的争端

0508 98 98 98  
[www.tdr.org.nz](http://www.tdr.org.nz)



TELECOMMUNICATION  
DISPUTE  
RESOLUTION

# 如何向 TDR 提出投诉?

您必须先向电信公司提出投诉。

若您无法与电信公司解决问题，请致电TDR。TDR 将审核您的争议，并斟酌您的问题是否属于本机构可协助之权限范围。若您对于投诉的结果不满，或您的投诉在六星期之后仍未获得解决，您即可向 TDR 寻求协助。请拨打 TDR 免费电话 0508 98 98 98。您亦可登录 [www.tdr.org.nz](http://www.tdr.org.nz) 进行网路投诉。

TDR将尽力与电信公司交涉解决您的投诉，并与双方一同达成和解协议。若无法达成和解，本机构将做出裁决。裁决可能对您有利，或者对电信公司有利。若您不满该裁决，您仍可向争议法庭，或经由法院体系申诉。

## TDR 能在哪一方面为您提供协助?

TDR 能够受理有关电信公司的产品及服务的各项投诉。

这包含:

- ✓ 任何服务或产品，其中包括了预付型方案手机
- ✓ 电信公司的帐单（但不包含公司的定价）
- ✓ 居民及小型企业用户
- ✓ 已经向电信公司提出但未获解决之投诉
- ✓ 赔偿金额在一万五千元之内的投诉

TDR无法受理与下列问题相关之投诉:

- × 该电信公司不支援的设备或软体
- × 网络覆盖率
- × 111紧急电话
- × 黄页电话簿之广告内容
- × 网域名称
- × 涉及隐私法案的问题

## 会员公司 (截至2016年10月)



0800 022 022



09 281 4357



[www.bigpipe.co.nz](http://www.bigpipe.co.nz)



0800 895 000



0800 640 840



0800 894 111



0508 387 669



0800 60 SALES



0800 GET NOW



0800 131 415



0800 123 PRIMO



0800 4 SKINNY



0800 892 000



123 or \*123  
(mobile)



09 929 3000



0800 878 787



0800 442 015



ADSL/VDSL 0800 438 448  
Mobile 0800 800 021  
Cable/Fibre 0508 888 800



0800 284 800

