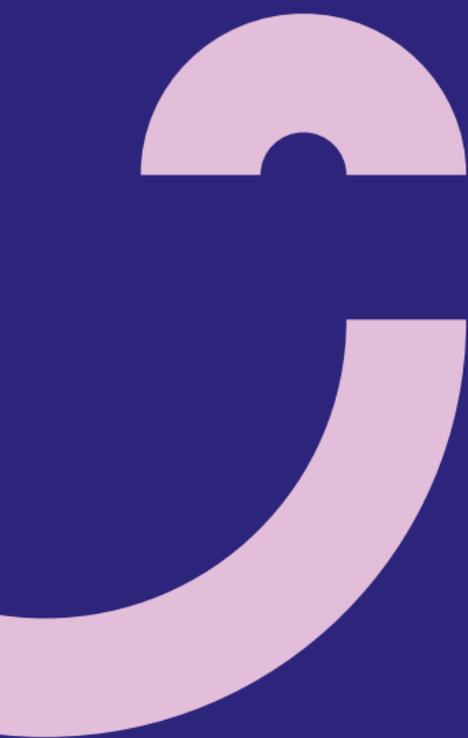




Telecommunications
Dispute Resolution

遇到电信 问题？



与 TDR 联系，获取免费的电
话和互联网投诉服务

我们如何提供帮助

我们的目标是采用下面一个或多个步骤，尽早解决投诉的问题

联系 TDR

免费电话: 0508 98 98 98

电邮: contact@tdr.org.nz

网址: www.tdr.org.nz



请与 TDR 联系

告诉我们您投诉的问题

我们将收集信息，并让您的服务提供商了解您的投诉，以便双方可以一起解决问题。大多数投诉都能在这个阶段得到解决。



调解

相互协作，达成协议

TDR 将了解我们是否可以进一步提供帮助。如果相关投诉在管辖范围内，调解员将帮助您和您的服务提供商一起了解投诉问题并商议出解决方案。

协调

通过对话找到解决方案

我们的团队将提出问题，帮助您澄清问题，确定您想与服务提供商讨论的选项，并帮助您确定您认为解决问题的方法。



裁决

TDR 考虑您的投诉

如果双方无法达成协议，将由 TDR 做出决定。如果您接受相关决定，您的服务提供商必须遵循该决定中的指示。

是否需要额外帮助？

如果您有任何特殊要求（例如，如果英语是您的第二语言，如果您有文化方面的要求，如果您有视力或听力方面的问题），应尽快告知 TDR，以便我们做出适当安排。

TDR 是否可以提供帮助？

电话和互联网服务提供商

我们可以协助处理就以下电话和互联网服务提供商的产品或服务提出的投诉



您知道吗？

如果您的争议涉及以下方面，TDR 也可以提供帮助：

- 停电时，您可以使用固定电话联系紧急服务部门。
- Copper 服务正在从您所在区域撤出。





TDR 是什么？

电信争议解决（简称“TDR”）机构是由 Fair Way 独立运营的免费投诉服务机构。自 2007 年以来，我们一直在协助新西兰人解决电话和网络投诉问题。



你们做些什么？

如果您跟电话或互联网服务提供商之间有未解决的投诉，请与 TDR 联系。我们会帮助您解决以下方面的投诉：

- 互联网
- 座机电话
- 手机



是否有费用？

我们的服务对消费者免费。TDR 每年都会帮助超过 3,000 新西兰人。来找我们试试吧！



有哪些例子？

我们提供的帮助涉及到：

- 账单和收费
- 客户服务
- 故障和网络
- 合同

“你们的参与加快了事情的进度，问题也得到了解决。10/10”



电话和网络问题可能令人沮丧，但提出投诉并不一定也会如此。我们在以下提供了提出投诉的小贴士。

投诉是可以的

如果您遇到问题，要让您的服务提供商知道。如果他们不知道，就没法解决问题！

收集详细信息

尽可能分享有所帮助的信息。

- 发生了什么事情？
- 什么时候发生的？
- 怎么才能解决这个问题？
- 您的服务提供商怎么说？做了什么？
- 您的帐户或客户号码是什么？
- 您是否有从那以后关于相关事情或互动的任何笔记或记录？
- 您是否能分享一下合同或发票？

获取帮助

如果您在提出投诉方面需要一些帮助，或者如果您的服务提供商没有解决问题，请与 TDR 联系。我们是独立机构，不收取费用，而且能随时提供帮忙。

联系 TDR



免费电话: 0508 98 98 98

电邮: contact@tdr.org.nz

网址: www.tdr.org.nz

TDR

Telecommunications
Dispute Resolution