



Telecommunications  
Dispute Resolution

# 遇到電信 問題嗎？



使用 TDR 免費電話服務及網  
路投訴服務

# 我們如何提供協助

我們的目標是運用以下一個或多個步驟，儘快解決問題

## 聯絡 TDR

免費電話 0508 98 98 98

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

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



## 請聯絡 TDR

請告知投訴問題。

我們會收集資訊，並將投訴告知您的供應商，以利您與之合作，解決問題。大多數投訴在這一一個步驟即可解決。



## 調解

合作並達成協議。

TDR 會確認是否能夠進一步協助。如果投訴內容屬司法範疇，會有調解委員協助您和您的供應商，深入討論投訴內容及解決方案。

## 協調

透過對話找出解決方案。

我們的團隊會向您提問，協助您釐清情況、找出與供應商討論的選項、幫助您找出解決方案。



## 裁決

若雙方無法達成共識。

TDR 會投訴作出裁決。如果您接受我們所提出的決定，您的供應商必須接受範疇內的指示。

## 還需要其他協助嗎？

如果您有任何特殊需求（如，英語為您的第二語言、有文化相關需求，或是視覺或聽覺異常），請儘早告知 TDR，以利替您作出合適的安排。

# TDR 幫的上忙嗎？

## 電話和網路提供商

我們可針對以下電話和網路供應商之產品或服務投訴，提供協助



talk

Bigpipe™

CHORUS



ELECTRIC  
KIWI

enable  
fibre broadband

farmside  
Powered by one.nz



kogan.com

megatel

Mercury

MyRepublic

Northpower FIBRE

nova  
energy



orcon

PRIMO



sky  
BROADBAND

slingshot

Spark

Tuatahi  
First Fibre

unison

vector  
fibre

VOCUS

VoIPline  
telecom

VoIPcloud  
wholesale



## 您知道嗎？

TDR 也可就以下爭端領域提供幫助：

- 緊急停電時，能夠協助您使用市話聯絡緊急服務。
- 移除您所在區域的銅金屬。





## 什麼是 TDR ?

電信爭端解決機制 ( TDR ) 是一項免費投訴服務，由Fair Way 獨立經營。我們從 2007 年起，就開始協助紐西蘭居民解決電話與網路客訴。



## 您該怎麼做？

若您無法與電話或網路提供商解決紛爭，請聯絡 TDR。我們會協助您解決以下相關投訴：

- 網路
- 家庭電話
- 手機



## 須付費嗎？

消費者不需付費使用服務。TDR 每年幫助 3000 多名紐西蘭人。找我們試試看吧！



## 是否有案例呢？

我們可以就以下領域提供協助：

- 帳單和費用
- 客戶服務
- 故障和網絡
- 合約合約

「你們介入後，進展迅速，問題已經解決了。」 10/10 分」

電話和網路的問題常會讓人煩心，但是投訴並不會讓人心煩。這是我們的投訴小訣竅。

## 您可以投訴

讓網路供應商了解您所遇到的問題。如果他們不知道，就無法修正！

## 收集詳細資訊

有用的資訊都盡量分享。

- 發生了什麼事？
- 何時發生的？
- 要怎樣做才能解決問題？
- 您的供應商怎麼說，或是做了什麼？
- 您的帳戶或客戶編號是什麼？
- 自問題發生以來，您是否有關於事件或和供應商互動的紀錄或筆記呢？
- 您可否分享合約或發票？

## 如果您需要幫助才能投訴

請尋求協助。要是您的供應商無法解決問題，就請和 TDR 談談。我們的服務獨立、免費，為您提供協助。

### 聯絡 TDR



免費電話 0508 98 98 98

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

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

**TDR**

Telecommunications  
Dispute Resolution