

शिकायतें और फ्रीडबैक

आपके फ्रीडबैक से हमें सुधार करने में मदद मिलती है। यदि आपको कोई शिकायत है या कोई समस्या है जिसकी आप जांच करवाना चाहते हैं तो हमसे संपर्क करें।

आप शिकायत कैसे कर सकते हैं

शिकायत से जुड़े आम मुद्दे

जिन स्थितियों में शिकायत हो सकती है उनमें शामिल हैं:

- खोया, लेट हुई या गुम हुई चिट्ठी-पत्र, पार्सल या माल
- सामान का नुकसानग्रस्त हालत में मिलना
- खराब ग्राहक या डिलीवरी सेवा
- गलत डिलीवरी, उदाहरण के लिए गलत पते पर डिलीवर किया गया।
- बिलिंग संबंधी समस्याएं, जैसे डाक शुल्क संबंधी गलतियाँ या अन्य बिलिंग संबंधी समस्याएं जिनका समाधान सामान्य माध्यमों से नहीं किया जाता है।
- किसी उत्पाद या सेवा से जुड़ी कोई समस्या
- यदि आपको लगता है कि हम किसी उत्पाद या सेवा को बेचते समय गुमराह कर रहे हैं

हमसे संपर्क में रहना

आप नीचे सूचीबद्ध विकल्पों का उपयोग करके कई तरीकों से ऑस्ट्रेलिया पोस्ट और स्टारट्रैक को फ्रीडबैक दे सकते हैं या शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

ऑस्ट्रेलिया पोस्ट

विकल्प	संपर्क में रहने के तरीके	स्वीकृति की उम्मीद कब करें
ऑनलाइन फॉर्म	<p>किसी विशिष्ट समस्या के बारे में फ्रीडबैक देने या शिकायत करने के लिए कृपया नीचे दिए गए फॉर्म में से कोई एक चुनें।</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. देर से आई या गुम हुई वस्तु 2. डिलीवरी से जुड़ी समस्या 3. अन्य उत्पाद और सेवाएं 4. मेल रिडायरेक्शन या होल्ड पर रखना 	प्रस्तुत करने पर
चैट	सहायता और समर्थन चैट	प्रस्तुत करने पर
फ़ोन	<ul style="list-style-type: none"> • ऑस्ट्रेलिया में: 13 76 78 (13POST) • विदेश: +61 3 8847 9045 • व्यापार: 13 11 18 <p>कॉल करने को अधिक आसान बनाने के लिए, आप निम्न कार्य कर सकते हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> • अनुवाद और दुभाषिया सेवा (TIS) का उपयोग करके अपनी भाषा में संपर्क करना 	प्रस्तुत करने पर

	<ul style="list-style-type: none"> यदि आप बधिर हैं या सुनने या बोलने में असमर्थ हैं तो सहायता के लिए राष्ट्रीय रिले सेवा (National Relay Service) का उपयोग करना। हमारे द्वारा पालन किए जाने वाले सुलभता मानकों को जानने के लिए कृपया हमारे एक्सेसिबिलिटी पेज पर जाएं। 	
इन-स्टोर	<p>आप शिकायत दर्ज करने में सहायता के लिए ऑस्ट्रेलिया के किसी भी डाकघर में हमारी टीम के किसी सदस्य से बात कर सकते हैं।</p> <p>अपने सबसे करीबी डाकघर का पता लगाने के लिए पोस्ट ऑफिस लोकेटर (Post Office locator) टूल का उपयोग करें।</p>	शिकायत दर्ज करने में मदद कर सकते हैं
सोशल मीडिया	<ul style="list-style-type: none"> फ़ेसबुक X 	1 व्यावसायिक दिन
पत्र	<p>Australia Post Customer Sales and Service GPO Box 9911 MELBOURNE VIC 3001</p>	नियमित पत्र वितरण समय 3-7 व्यावसायिक दिन

स्टारट्रैक

विकल्प	संपर्क में रहने के तरीके	स्वीकृति की उम्मीद कब करें
ऑनलाइन फॉर्म	<ul style="list-style-type: none"> फ़्रीडबैक फॉर्म स्टारट्रैक कूरियर हमसे संपर्क करें फॉर्म 	प्रस्तुत करने पर
फ़ोन	<p>13 23 45 स्टारट्रैक</p> <p>13 13 20 स्टारट्रैक कूरियर</p> <p>कॉल करने को अधिक आसान बनाने के लिए, आप निम्न कार्य कर सकते हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> यदि आप बधिर हैं या सुनने या बोलने में असमर्थ हैं तो सहायता के लिए राष्ट्रीय रिले सेवा (National Relay Service) का उपयोग करना। हमारे द्वारा पालन किए जाने वाले सुलभता मानकों को जानने के लिए कृपया हमारे एक्सेसिबिलिटी पेज पर जाएं। 	प्रस्तुत करने पर
पत्र	<p>Voice of Customer Team StarTrack 140 Sharps Road Tullamarine, VIC 3043</p>	नियमित पत्र वितरण समय 3-7 व्यावसायिक दिन

वह जानकारी जो हमें आपसे चाहिए होगी

- आपका विवरण: आपका नाम और हम आपसे सबसे अच्छे तरीके से संपर्क कैसे कर सकते हैं (जब तक कि आप गुमनाम नहीं रहना चाहते हैं और आपको जवाब की आवश्यकता नहीं है)।
- आपकी शिकायत के बारे में जानकारी: हमें बताएं कि क्या गलत हुआ
- अपनी शिकायत से संबंधित विवरण दें: जैसे ट्रेकिंग नंबर, खाते की जानकारी या अधिकृत प्रतिनिधि।

वित्तीय उत्पाद की मार्केटिंग या बिक्री से संबंधित शिकायतों के लिए अतिरिक्त विवरण की आवश्यकता होती है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि हम ASIC आवश्यकताओं को पूरा करते हैं।

व्यक्तिगत जानकारी को हमारे गोपनीयता कथन में उल्लिखित तरीके के अनुसार प्रबंधित किया जाएगा और प्रासंगिक गोपनीयता कानूनों द्वारा संरक्षित किया जाएगा।

हम शिकायतों का निपटारा कैसे करते हैं

हम ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने तथा उनके अनुभवों और परिणामों को बेहतर बनाने के लिए प्रतिबद्ध हैं - आज और भविष्य में। हम शिकायतों और विवादों को शीघ्र, निष्पक्ष और न्यायपूर्ण तरीके से हल करने का प्रयास करते हैं।

ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

हम इसके लिए प्रतिबद्ध हैं:

- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक हमसे आसानी से संपर्क कर सकता है
- ग्राहकों की फ़ीडबैक का तुरंत जवाब देना
- व्यवसाय के अन्य क्षेत्रों में फ़ीडबैक देना
- फ़ीडबैक को निष्पक्ष रूप से संभालना
- फ़ीडबैक से संबंधित साक्ष्य का निष्पक्ष मूल्यांकन करना
- ग्राहकों के साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार करना
- अनाम फ़ीडबैक स्वीकार करना
- निष्पक्ष और न्यायपूर्ण परिणाम देना

हमारी प्रक्रिया

हम इसके लिए प्रतिबद्ध हैं:

1. **प्राप्त शिकायतें:** विभिन्न चैनलों के माध्यम से प्राप्त हुई जैसे ईमेल, फोन कॉल या हमारी वेबसाइट पर समर्पित शिकायत फ़ॉर्म
2. **दर्ज की गई शिकायत:** शिकायत की प्रकृति के आधार पर प्राथमिकता
3. **शिकायत स्वीकार करना:** आपको एक सूचना मिलेगी कि हमें आपकी शिकायत मिल गई है
4. **प्रारंभिक मूल्यांकन:** प्रासंगिक जानकारी इकट्ठा करना और यह निर्धारित करना कि शिकायत पर तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है या नहीं
5. **जांच करना:** सबूत इकट्ठा करना, प्रासंगिक क्षेत्रों या सुविधाओं से संपर्क करना, और प्रासंगिक नीतियों या प्रक्रियाओं की समीक्षा करना
6. **प्रस्तावित समाधान:** स्पष्टीकरण, माफी, सुधारात्मक कार्रवाईयाँ, निवारण, या अन्य उपाय की पेशकश करना या आगे की प्रतिक्रिया या स्वीकृति के लिए प्रस्तावित समाधान का संचार करना
7. **समाधान स्वीकृत:** प्रक्रियाओं में उचित परिवर्तन करना, लागू मुआवजा, रिफंड (धनवापसी) प्रदान करना, या आगे की चिंताओं पर ध्यान देना
8. **शिकायत बंद करना**
9. **शिकायत प्रक्रिया का दस्तावेजीकरण:** प्रवृत्तियों की पहचान करने, समाधान प्रक्रिया की प्रभावशीलता का आकलन करने और जहां आवश्यक हो, सुधार करने के लिए शिकायत डेटा की नियमित समीक्षाएँ की जाती हैं

इसमें कितना समय लगता है

हमारा लक्ष्य पहले संपर्क में शिकायतों को हल करना है। अगर जाँच करने के लिए और समय की ज़रूरत है, तो हमारा लक्ष्य 10 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतों का समाधान करना है।

यह समय सीमा इन स्थितियों में भिन्न हो सकती है:

- अंतर्राष्ट्रीय डाक उत्पादों की जांच करते समय, जिसमें सेवा के आधार पर 60 दिनों तक का समय लग सकता है।
- हमारे सोचे-समझे निर्णय लिए जाने के अनुसार, यदि जांच की प्रकृति के कारण शिकायत का आकलन तत्काल के रूप में किया जाता है
- पीक कॉल वॉल्यूम अवधि के दौरान
- उन मामलों के लिए जहाँ व्यवसाय के कई क्षेत्र शामिल हैं
- परिवहन उपलब्धता और समयानुकूल मौसमी स्थिति के कारण ऑस्ट्रेलियाई बाहरी क्षेत्रों के लिए

यदि आपकी शिकायत को हल करने में देरी होती है, तो हम आपको जल्द से जल्द सूचित करेंगे, जिसमें देरी के बारे में विवरण शामिल होगा तथा यह भी बताया जाएगा कि हम कब इसका समाधान करने की उम्मीद करते हैं।

आप अपनी शिकायत की स्थिति के बारे में निम्न तरीकों से अपडेट प्राप्त कर सकते हैं:

- माय पोस्ट बिज़नेस और व्यवसाय ग्राहक (बिज़नेस कस्टमर) उपयुक्त व्यावसायिक पोर्टलों के माध्यम से अपनी शिकायत की स्थिति देख सकते हैं
- AusPost ऐप उपयोगकर्ता Aus Post ऐप या MyPost अकाउंट के माध्यम से निगरानी कर सकते हैं
- ऑनलाइन ग्राहक ईमेल के माध्यम से स्थिति अपडेट का अनुरोध कर सकते हैं
- सभी ग्राहक अपनी शिकायत पर स्थिति अपडेट प्राप्त करने के लिए कॉल कर सकते हैं या लाइव चैट का उपयोग कर सकते हैं

परिणाम से नाखुश हैं?

यदि आपकी शिकायत का समाधान आपकी संतुष्टि के अनुसार नहीं किया गया है, तो आप दोबारा संपर्क कर सकते हैं और आगे के विवाद के मामले में हम आपके मामले को प्रबंधक के पास भेज देंगे।

यदि आपका विवाद ऑस्ट्रेलिया पोस्ट या स्टारट्रैक उत्पाद या सेवा के बारे में है, तो कृपया अपने पसंदीदा तरीके (पृष्ठ के शीर्ष पर उल्लिखित) के माध्यम से हमसे संपर्क करें और अपनी शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करें।

शिकायत को अगले चरण में बढ़ाए जाने के बाद भी यदि आप विवाद के परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित प्राधिकारियों से संपर्क करके मामले को आगे बढ़ा सकते हैं:

- [ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण \(AFCA\)](#) यदि आपकी शिकायत वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बारे में है, जिसमें बैंकिंग डिपॉजिट और भुगतान, वित्तीय सलाह, क्रेडिट, वित्त और सुपरएनुएशन शामिल हैं
- [ऑस्ट्रेलियाई सूचना आयुक्त \(OAIC\) का कार्यालय](#) यदि आपकी शिकायत आपकी गोपनीयता के बारे में है या इस बारे में कि हमने आपकी व्यक्तिगत जानकारी को कैसे प्रबंधित किया है
- [राष्ट्रमंडल लोकपाल](#) यदि आपकी शिकायत हमारे डाक उत्पादों, सेवाओं, टीम के सदस्यों या संगठन के बारे में है

शिकायत प्रक्रिया के दौरान अपेक्षित आचरण

आप हमसे क्या उम्मीद कर सकते हैं

हमारी टीम के सदस्य विनम्र, उचित और सम्मानजनक ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं, जिनमें शामिल हैं:

- शिकायतों की प्रक्रिया को समझाना और यह पुष्टि करना कि यह समझ आ गया है।
- शिकायत का उचित तरीके से निपटारा करना
- किसी जारी समस्या के मामले में, नियमित और प्रभावी अपडेट के बारे में बताना

- अतिरिक्त सहायता की पेशकश करना, और यदि यह पेशकश स्वीकार कर ली जाती है, तो जाँच करना कि यह प्रदान किया गया है
- परिणाम/निर्णय की और इस बात की स्पष्ट व्याख्या कि यह निर्णय कैसे लिया गया है

हम आपसे क्या उम्मीद करते हैं

हम अनुरोध करते हैं कि आपका आचरण भी विनम्र, उचित और सम्मानजनक हो।

अस्वीकार्य आचरण

आचरण अस्वीकार्य है जब भावनाएं हिंसक, डराने-धमकाने वाले या अपमानजनक व्यवहार की ओर ले जाती हैं, और इसमें निम्नलिखित में से कोई या सभी प्रकार के व्यवहार शामिल हो सकते हैं:

- दुर्व्यवहार, अपमानजनक, भेदभावपूर्ण या मानहानिकारक टिप्पणियाँ (ज़बानी या लिखित)
- बढ़ती अशांति, डराने-धमकाने वाली बॉडी लैंग्वेज (हाव भाव) या व्यक्तिगत जीवन पर अतिक्रमण
- उत्पीड़न, डराना-धमकाना या धमकियाँ देना
- लोगों या संपत्ति को धमकियाँ देना या नुकसान पहुँचाना
- पीछा करना (व्यक्तिगत रूप से या ऑनलाइन)
- मनोवैज्ञानिक हेराफ़ेरी करना
- दमनकारी या ज़ोर-जबरदस्ती का व्यवहार

हम अस्वीकार्य आचरण को बर्दाश्त नहीं करते हैं और यदि आपका आचरण अस्वीकार्य है तो आपको बताएंगे, समझाएंगे कि क्यों, और आपको चेतावनी देंगे कि यदि यह जारी रहता है तो हम बातचीत समाप्त कर देंगे।

अनुचित आचरण

आपकी शिकायत को प्रभावी ढंग से संबोधित करने के लिए, हम अनुरोध करते हैं कि आप अनुचित आचरण से बचें जो किसी एक घटना से जुड़ा हो सकता है या जिसका समय के साथ एक पैटर्न बन सकता है, और इसमें निम्नलिखित में से कोई भी या सभी शामिल हो सकते हैं:

- बार-बार फोन करके, पत्र लिखकर या ईमेल भेजकर अपडेट मांगना, जबकि उन्हें आश्वासन दिया गया है कि मामले नियंत्रण में हैं और उचित समय-सीमाएँ दी गई हैं।
- शिकायत की जाँच के लिए आवश्यक जानकारी देने से इनकार करना।
- समीक्षा के अपने अधिकार के बारे में एक से अधिक बार जानकारी प्राप्त करने के बावजूद विवाद चैनलों का पालन न करना।
- पहले से ही अंतिम रूप दी जा चुकी शिकायत को पुनः तैयार करना या शब्दों में परिवर्तन करना।
- यह बताए जाने के बावजूद कि यह संभव या उचित नहीं है, टीम के किसी सदस्य से सीधे बात करने पर जोर देना।
- हमारी टीम के सदस्यों द्वारा शिकायत पर विचार करने तथा हमारी अपेक्षित शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया का पालन करने से पहले हमारे वरिष्ठ मार्गदर्शकों से बात करने की मांग करना।

जब आपका आचरण अनुचित होगा तो हम आपको सूचित करेंगे, कारण बताएंगे तथा आपको इस आचरण में सुधार करने का अवसर प्रदान करेंगे।

अस्वीकार्य या अनुचित आचरण के विरुद्ध आगे की कार्रवाईयाँ

यदि अस्वीकार्य या अनुचित आचरण जारी रहता है, तो हम आपको सूचित करेंगे और शिकायत के संबंध में आपसे संपर्क सीमित कर सकते हैं। इन प्रतिबंधों में निम्नलिखित में से कोई भी या सभी शामिल हो सकते हैं:

- कॉल की अवधि सीमित करना
- कॉल के लिए विशिष्ट समय सीमित करना
- संपर्क को केवल ईमेल या पोस्ट तक सीमित करना
- ईमेल पते या अन्य संचार चैनलों को ब्लॉक करना
- अधिवक्ताओं के उपयोग की आवश्यकता

ये संपर्क प्रतिबंध केवल तभी लागू होंगे जब आप हमसे शिकायतों के बारे में संपर्क करते हैं और इससे आपको प्रदान की जाने वाली हमारी अन्य सेवाओं पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा। समय-समय पर, हम आपको इन प्रतिबंधों को निष्पक्ष, उचित और आनुपातिक बनाने के अपने इरादे से अवगत कराएंगे।

आपकी गोपनीयता

ऑस्ट्रेलिया पोस्ट में, आपकी गोपनीयता और आपकी "व्यक्तिगत जानकारी" की गोपनीयता की रक्षा करना हमारे लिए बहुत महत्वपूर्ण है और यह हमारे द्वारा आपको सेवा प्रदान करने के तरीके का मूलभूत आधार है।

जब आप हमें अपनी व्यक्तिगत जानकारी देते हैं तो यह एक गंभीर जिम्मेदारी है। हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा के लिए प्रतिबद्ध हैं तथा आपको यह विकल्प देते हैं कि आपकी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग कौन कर सकता है तथा इसका उपयोग कैसे किया जा सकता है।

हमारी प्रतिबद्धता को ध्यान में रखते हुए, एकत्र की गई सभी व्यक्तिगत जानकारी को **ऑस्ट्रेलिया पोस्ट की गोपनीयता नीति (Australia Post's Privacy Policy)** के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा, जो गोपनीयता अधिनियम 1988 (Cth) और ऑस्ट्रेलियाई डाक निगम अधिनियम 1989 (Cth) की आवश्यकताओं का अनुपालन करती है।

ऑस्ट्रेलिया पोस्ट ग्रुप हमारी नैतिकता एवं व्हिसलब्लोअर रिपोर्टिंग सेवा (अवर एथिक्स एंड व्हिसलब्लोअर रिपोर्टिंग सर्विस)

यदि आपको लगता है कि Australia Post Group टीम का कोई सदस्य कार्यस्थल में गंभीर आचरण या गलत काम में लिप्त है, तो आप 1800 799 353 पर ऑस्ट्रेलिया पोस्ट ग्रुप अवर एथिक्स और व्हिसलब्लोअर रिपोर्टिंग सर्विस से संपर्क करके या **Australia Post Group Our Ethics and Whistleblower Reporting Service पोर्टल** के माध्यम से गोपनीय रूप से रिपोर्ट दर्ज कर सकते हैं।

व्हिसलब्लोअर प्रकटीकरण के रूप में क्या योग्य है, इसके बारे में अधिक जानने के लिए, **हमारा नैतिकता और व्हिसलब्लोअर सूचना पत्र (PDF 108kB) पढ़ें।**

हमारा नैतिकता और व्हिसलब्लोअर सूचना पत्रक अन्य भाषाओं में

- **[Mandarin \(Simplified Chinese\) Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(简体中文\) \(PDF 417kB\)](#)**
- **[Cantonese \(Traditional Chinese\) Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(繁體中文\) \(PDF 334kB\)](#)**
- **[Hindi Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(हिन्दी\) \(PDF 267kB\)](#)**
- **[Korean Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(한국어\) \(PDF 449kB\)](#)**
- **[Punjabi Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(ਪੰਜਾਬੀ\) \(PDF 315kB\)](#)**
- **[Tagalog Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(Tagalog\) \(PDF 204kB\)](#)**
- **[Tamil Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(தமிழ்\) \(PDF 335kB\)](#)**
- **[Vietnamese Our Ethics and Whistleblower Reporting information sheet \(Tiếng Việt\) \(PDF 284kB\)](#)**