



如果您身处危險處危險或者需要緊急求助, 請撥打000



關於家庭和親密關係暴力的政策聲明

您的安全, 我們的首要任務

我們已制定相關政策和程序, 以保護可能受到家庭暴力或親密關係暴力影響的客戶的安全與福祉。

This statement provides information on how we can support, if you or someone you know is affected by domestic or family violence.

我們承諾

將客戶的安全, 以及確保您的通訊服務暢通無阻, 視為首要任務。

如果您的服務已被限制、暫停或中斷, 而您對此感到擔憂, 特別是涉及您的人身安全, 我們提供多種選項以幫助您保持暢通的通信。根據您的需求和具體情況, 我們可以緊急恢復服務或為您提供等效的電信服務。

我們的支援

我們的專屬支援團隊受過專業培訓, 致力於協助您保持通信服務。根據您的具體情況, 我們可提供多種選擇, 包括:

- 審查並更新聯絡資訊以及帳戶存取權限
- 轉移服務或變更服務所有權
- 終止您不需要的服務
- 將服務遷移至新地址
- 為您重新開設帳戶或服務

我們理解家庭和親密關係暴力、家庭外的性暴力等情況可能讓您在支付通信服務費用時面臨困難。我們可依據《2024年電信(經濟困難)標準》, 為您提供經濟困難支援方案。我們致力於為您提供協助, 幫助您保持通信暢通。

我們專屬團隊的聯繫方式

撥打1800 452 566

澳大利亞東部標準時間(AEST):
週一至週五 上午8點至晚上8點
週六及周日 上午8點至下午5點

我們24小時全天在線支援

打開My Telstra 應用程式, 點擊
“Get help”, 往下滑至“Contact us”
, 並選擇“Chat now”。

來電需求

如您需要幫助但此刻不方便通話,
請我們聯繫的專屬團隊, 根據您的時間,
安排來電。請登陸

telstra.com.au/forms/callback-request

如果您身处危險處危險或者需要緊急求助, 請撥打000



如您為聽障人士、聽力減弱者, 或在語言、溝通方面有困難,

歡迎通過國家中繼服務(the National Relay Service)與我們取得聯繫; 電話: 1800 452 566; 短信: 0423 677 767

請選擇適合您的國家中繼服務(NRS), 並告知該服務的工作人員我們專屬團隊的電話: 1800 452 566.

詳情請瀏覽 accesshub.gov.au

如果您使用的語言不是英文

請聯繫我們Telstra 多語言服務 (Multilingual Service), 致電 (1800 241 600) 澳大利亞東部標準時間 (AEST):

週一至週五 上午8點至晚上6點.

Servicios de interpretación | [सुभाषिते मेदादा](#) | Dịch vụ phiên dịch | 口譯服務 | 口译服务

助您安心暢通, 不斷聯

免費求助熱線

使用所有Telstra預付費手機套餐, 即使無有效沖值, 都可以免費撥打求助熱線。只需保持SIM卡處於激活狀態即可。對於其他套餐用戶, 這些通話已包含在您的套餐內, 無需額外收費。

公共電話亭提供免費通話及無線網絡服務

使用Telstra的公共電話亭, 均可免費撥打所有本地及全國範圍內的常規固定電話號碼和常規澳大利亞手機號碼。

我們也在部分具備無線網絡功能的公共電話亭提供免費 Wi-Fi, 方便您聯繫求助支持服務, 例如詢問伊茲 (Ask Izzy)。詳情請登陸 www.telstra.com.au/aboutus/access-for-everyone

其他可能幫助您的機構

如您需要進一步的支持, 我們給您列出了一些在澳大利亞各地提供服務的外部支持機構。

1800 RESPECT (1800 737 732)

全國性侵與家庭暴力資訊服務中心 (The National Sexual Assault Domestic Violence Counselling Service) 提供保密的在線和電話資訊、信息支援及轉介服務。

askizzy.org.au

詢問伊茲 (Ask Izzy) 是一個幫助有需要的人提供住房、餐食、經濟援助、家庭暴力支持、心理諮詢及更多服務的在線平台。該平台免費且匿名使用。若您使用Telstra的移動網絡, 即使沒有話費餘額或無法連接 Wi-Fi, 也能通過手機訪問該網站。

13YARN (13 92 76)

這是对澳大利亞所有州和托雷斯海峽群島的原住民開放免費求助支持熱線, 全天候24小時免費且保密開放。

理財顧問協助服務

如果您正在經歷經濟虐待

moneysmart.gov.au

找到查找離您最近的理財理財顧問, 請登陸 moneysmart.gov.au/managing-debt/financial-counselling