

# Optus关于家庭暴力的支持声明

Optus认识到，我们在支持受家庭暴力（DFV）影响的客户方面扮演着重要角色，理解他们有着独特的需求。我们知道DFV可能发生在任何人身上，且往往令人难以启齿。我们致力于创建一个支持性的环境，并倡导坚决抵制一切形式家庭暴力的文化。

## 我们对您的承诺

保障客户的通信畅通和安全是我们的首要任务。

本声明介绍了我们可以为正在遭受或可能遭受家庭暴力的人士提供的资源和支持方式。暴力形式可能包括身体、性、情感和/或心理虐待。家庭暴力亦可能表现为技术手段虐待或经济虐待，例如施暴者通过金钱或科技手段控制其伴侣（或其他家庭成员），这同样属于严重的家庭暴力形式。

我们知道，家庭暴力可能发生在任何社会性别、生理性别、性取向、宗教、文化、年龄以及社会经济背景的人身上。

Optus制定了专门的政策和程序，以保护受影响人士的安全和隐私。

## 我们的专业关怀团队均经过培训，将以尊重和敏感的态度为您提供帮助。

如果您正在遭受家庭暴力，您可以通过Optus专业关怀团队获得支持。

- **请致电1800 685 059**，与我们的专业关怀团队联系。支持服务每周7天、每天24小时为您开放。
- **门店服务：**在营业时间内前往任意一家Optus零售门店，我们的团队可为您直接联系Optus专业关怀团队。

您可以通过Optus Messaging与我们联系。我们会尽力满足您当前的电信需求，如需额外支持，会将您的情况转介给我们的专科护理团队，他们可安排您合适的时间联系。

## 我们对保障您通信畅通的承诺

当您告知Optus您正在或可能正在遭受家庭暴力时，我们将尽最大努力协助您保持通讯畅通，并确保您能够掌控自己的服务。

我们致力于保障您的电信服务畅通：

- 如果您的服务因某些原因被限制、暂停或断开，并且告知我们您担心自身安全，我们会紧急撤销这些限制措施，尽快恢复服务。
- 如果恢复原服务在实际操作上不可行，我们将为您提供等效的电信服务。

我们还将：

- 在您需要时，协助您“重新开始”，为您开设一个全新的、与他人账号不关联的独立账户，帮助您获得更高的安全性和独立性。
- 与您一起审核并更新您的联系方式和账户访问权限，确保只有您授权的人可以管理您的账户。

## 财务支持

Optus认识到，遭受家庭暴力或非家庭情境中的性暴力可能会导致财务压力，使您难以及时支付账单。

受这些情况影响的客户可能有资格根据《2024年电信（财务困难）标准》申请相关援助。请参阅我们的财务困难政策，了解详情。

## 可为您提供额外帮助的其他机构

### 1800 Respect - 1800 737 732

1800 Respect为在澳大利亚所有直接和间接经历，或面临性侵犯或家庭暴力风险的人提供支持。请致电**1800 737 732**（全天候24小时支持）  
访问[1800respect.org.au](https://1800respect.org.au)

### 1800 ElderHelp - 1800 353 374

1800 ElderHelp为免费的电话服务，可自动将寻求老年人虐待相关信息和建议的来电者转接至其所在州或领地的电话服务。该热线是与州和领地政府合作设立的。

## Full Stop 1800 385 578

Full Stop为在澳大利亚受到性暴力或家庭暴力影响的人提供创伤咨询和康复服务。

他们还通过国家性虐待与补偿支持服务（National Sexual Abuse and Redress Support Service）提供协助，特别针对：

- 童年时期遭受性虐待，并参与或受国家补救计划（National Redress Scheme）影响的成年人，该计划是根据皇家委员会关于机构应对儿童性虐待的调查建立的。
- 受到机构内儿童性虐待的幸存者支持者，包括父母、照顾者和专业人士。

访问 [fullstop.org.au/get-help/our-services/redresssupport](https://fullstop.org.au/get-help/our-services/redresssupport)

## 全国债务求助热线（National Debt Helpline） - 1800 007 007

全国债务求助热线通过专业理财顾问，为您提供免费、保密且独立的支持服务。请致电**1800 007 007**（周一至周五上午9：30至下午4：30）

访问 [ndh.org.au](https://ndh.org.au)

## 全国残疾虐待和忽视热线（National Disability Abuse and Neglect Hotline） - 1800 880 052

全国残疾虐待和忽视热线（The National Disability Abuse and Neglect Hotline）是一项免费、独立且保密的服务。您可以拨打该热线举报联邦、州和领地资助的残疾服务机构中针对残疾人士的虐待和忽视行为。

热线服务时间为周一至周五，上午9点至晚上7点（澳大利亚东部标准时间/夏令时间）。不包括澳大利亚的国家公共假期。

访问 [dss.gov.au/help-and-support-disability/national-disability-abuse-and-neglect-hotline](https://dss.gov.au/help-and-support-disability/national-disability-abuse-and-neglect-hotline)

## 彩虹性暴力及家庭暴力求助热线（Rainbow Sexual, Domestic and Family Violence Helpline） - 1800 497 212

彩虹性暴力及家庭暴力求助热线的服务对象为：

澳大利亚来自LGBTQ+社区、最近或过去曾经历性暴力或家庭暴力的任何人

访问 [fullstop.org.au/get-help/our-services/rainbowviolenceandabusesupport](https://fullstop.org.au/get-help/our-services/rainbowviolenceandabusesupport)