

Optus關於家庭暴力的支持聲明

Optus認識到，我們在支援受家庭暴力（DFV）影響的客戶方面肩負著重要角色，理解他們有著獨特的需求。我們知道DFV可能發生在任何人身上，且往往令人難以啟齒。我們致力於營造一個具支援性的環境，並倡導在各種形式上都堅決抵制家庭暴力的文化。

我們對您的承諾

保障客戶的通訊暢通和安全，是我們的首要任務。

本聲明介紹了我們可以為正在遭受或可能遭受家庭暴力的人士提供的資源與支援方式。暴力形式可能包括身體、性、情緒及／或心理上的虐待。家庭暴力亦可能表現為科技輔助虐待或經濟虐待，例如，施暴者透過金錢或科技手段控制其伴侶（或其他家庭成員），這同樣屬於嚴重的家庭暴力形式。

我們知道，家庭暴力可能發生在任何社會性別、生理性別、性取向、宗教、文化、年齡以及社會經濟背景的人身上。

Optus已訂立專門的政策和程序，以保障受影響人士的安全與私隱。

我們的專責關懷團隊均經過培訓，會以尊重和敏感的態度為您提供支援。

如果您正在遭受家庭暴力，您可以透過Optus專責關懷團隊獲得支援。

- **請撥打1800 685 059，與我們的專責關懷團隊聯繫。**支援服務每週7天、每天24小時都可獲取。
- **門市服務：**在營業時間內前往任何一間Optus零售門市，我們的團隊可為您直接聯繫Optus專責關懷團隊。

您可以透過Optus Messaging與我們聯絡。我們會盡力優先處理您最迫切的電訊服務需要；如您需要額外支援，我們會將您的個案轉交專責關懷團隊，由他們在您方便的時間安排回電。

我們對保障您通訊暢通的承諾

當您告知我們的專責關懷團隊，您正在或可能正在經歷家庭暴力時，我們會盡最大努力協助您保持通訊暢通，並確保由您掌控自己的服務。

我們致力於保障您的電信服務暢通：

- 如果您的服務因某些原因被限制、暫停或中止，而您告知我們您對自身安全感到憂慮，我們會緊急撤銷相關限制措施，儘快恢復服務。
- 如在實際操作上無法恢復原有服務，我們將為您提供等同的電訊服務。

我們亦會：

- 在您需要時，協助您「重新開始」，為您開設一個全新的、與任何其他帳戶不相連的獨立帳戶，讓您享有更高的安全性和獨立性。
- 與您一同檢視並更新您的聯絡資料及帳戶存取權限，確保只有您授權的人士可以管理您的帳戶。

財務支援

Optus認識到，遭受家庭暴力或非家庭情境下的性暴力，可能會導致財務壓力，使您難以及時支付帳單。

受這些情況影響的客戶，可能有資格根據《2024年電信（財務困難）標準》申請財務困難援助。請參閱我們的「財務困難政策」，了解我們可以如何提供協助。

可為您提供額外幫助的其他機構

1800 Respect 1800 737 732

1800 Respect為在澳洲所有直接和間接經歷，或面臨性侵犯或家庭暴力風險的人提供支持。致電**1800 737 732**（24/7支援）
造訪**1800respect.org.au**

1800ElderHelp - 1800 353 374

1800 ElderHelp為免費專線，來電者可自動轉接到所在州或領地的相關服務，獲取老年虐待方面的資訊和建議。該熱線是與州和領地政府合作設立的。

Full Stop - 1800 385 578

Full Stop為在澳洲受到性暴力或家庭暴力影響的人提供創傷諮詢和康復服務。

他們還透過國家性虐待與補償支持服務（National Sexual Abuse and Redress Support Service）提供協助，特別針對：

- 童年時期遭受性虐待，並參與或受國家補救計劃（National Redress Scheme）影響的成年人，該計劃是根據皇家委員會關於機構應對兒童性虐待的調查建立的。
- 受到機構內兒童性虐待的倖存者支持者，包括父母、照顧者和專業人士。

造訪fullstop.org.au/get-help/our-services/redresssupport

全國債務求助熱線（National Debt Helpline） - 1800 007 007

全國債務求助熱線透過專業理財顧問，為您提供免費、保密且獨立的支援服務。請致電**1800 007 007**（週一至週五上午9：30至下午4：30）

造訪ndh.org.au

全國殘障人士虐待與忽視熱線（National Disability Abuse and Neglect Hotline） - 1800 880 052

全國殘疾虐待和忽視熱線（National Disability Abuse and Neglect Hotline）是一項免費、獨立且保密的服務。您可以撥打該熱線舉報在聯邦、州或領地資助的殘障服務機構中，對殘障人士實施的虐待與忽視行為。

熱線服務時間為週一至週五，上午9點至晚上7點（澳洲東部標準時間/夏令時間）。不包括澳洲的國定假日。

造訪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熱線（Rainbow Sexual, Domestic and Family Violence Helpline） - 1800 497 212

彩虹性暴力及家庭暴力求助熱線的服務對象為：

澳洲任何來自LGBTQ+社群，且近期或過去層經歷性暴力或家庭暴力的任何人。

造訪fullstop.org.au/get-help/our-services/rainbowviolenceandabusesupport