

針對弱勢客戶的政策

如果您遇到緊急狀況或需要協助, 請撥打 000

Optus 對弱勢客戶的承諾

幫您擺脫困境

Optus 深知客戶可能會遇到困難, 我們致力於為客戶提供良好的通訊服務, 以便隨時使用及管理這些服務。

我們的目標是成為澳洲最受歡迎的大眾品牌, 並與客戶建立持久關係。幫助及保護可能陷入困境的客戶是我們實現目標的重要部分。

本文檔概述了我們可為您提供的協助以及如何獲得額外協助及關懷。

我們承諾：

1. 我們為您提供關懷和協助
2. 我們將傾聽您的心聲, 並理解您的需求。
3. 您可以向 Optus 員工尋求協助, 他們會為您聯繫專員以提供專業服務。
4. 我們將謹慎、負責地處理您的訊息, 保障您的隱私。
5. 我們設計產品和服務時會考慮客戶可能面臨的困境, 以滿足客戶的不同需求。
6. 我們不斷改進服務以協助陷入困境的客戶, 我們歡迎並重視您的回饋及建議。

什麼是困境？

保持溝通暢通至關重要, 尤其當您面對諸多挑戰時。Optus 認識到困境是一種情況, 其因人而異, 這種狀態可能是暫時的, 也可能跨越數年, 甚至成為生活中的一種常態。

我們知道許多因素都會讓人陷入困境, 這些因素包括重大的生活變故、失去至親、健康問題及天災等。無論出於何種原因, 我們都會隨時為您提供協助。

及時提供協助

Optus 專業支援團隊將為處於困境的客戶提供協助，解決他們的燃眉之急。

Optus 專業支援團隊擁有相關專業知識、工作職權及豐富資源，可有效協助在使用和管理通訊服務方面遇到困難的客戶。

您可以週一至週五上午 8 點至晚上 8 點以及週六上午 9 點至下午 4 點聯繫 **Optus 專業支援團隊**，如需協助，請撥打電話：**1800 470 291**，或發送電子郵件至 **specialistcare@optus.com.au**。

家庭暴力

Optus 反對一切形式的家庭暴力，我們承諾支持受害者、倖存者以及為其提供幫助的正義之士。我們致力於不斷改進援助方案，尋求最佳及最安全的應對措施。

Optus 意識到通訊服務在家庭暴力事件中能發揮關鍵作用。我們也意識到通訊服務可能被用於實施操控及虐待。Optus 致力於確保您在關鍵時刻獲得必要協助。

Optus 致力於幫助可能受到家庭暴力影響的客戶。家庭暴力包括身體虐待、性虐待、情緒虐待、經濟虐待、科技和/或精神虐待。我們的首要任務是確保客戶安全以及為其提供暢通的通訊服務，以協助其獲得協助。

如果您正經歷**家庭暴力或面臨家庭暴力風險**，請致電 **1800 685 059**，我們將確保您的安全並為您保持聯繫。

了解更多信息，請訪問
optus.com.au/about/specialist-care/dfa

在經濟困難時期保持通訊暢通

我們知道人們的財務狀況可能會發生變化，意外事件及支出可能會使人陷入財務困境。如果您遇到財務困難並且無法支付 Optus 服務費用，我們會幫助您重回生活正軌並保持通訊暢通。

我們將為您尋找解決方案，以便您能按時支付 Optus 服務費用。我們將根據您的具體情況提供多種解決方案。

如果您無法按時支付通訊費用，您可以致電 **1300 308 839** 聯絡我們的財務團隊。我們將與您討論援助方案及如何申請援助。

每位客戶的情況都是獨一無二的，我們只會收集與您申請有關的信息，並將其視為保密信息。

我們絕不會在客戶申請經濟困難援助時要求其提供家庭暴力相關證據。

Optus 與其他機構

我們與慈善機構、社會服務機構等外部組織密切合作，以加強我們對弱勢客戶的了解及支持。

若未經您明確同意，我們絕不會與任何其他組織談論或向其透露您的個人情況。Optus 不斷改進服務，將客戶放在首位，所以您的回饋對我們至關重要。如果您在服務中遇到問題或有任何不滿，請您及時提供回饋，以便我們糾正錯誤並提高服務品質。如果您對弱勢客戶支援服務有任何投訴或建議，請致電 **1800 470 291** 與 Optus 專業支援團隊聯繫，您也可以透過 Make a complaint | Optus 提交回饋或投訴。

optus.com.au/support/feedback-and-complaints/make-a-complaint