

针对弱势客户的政策

如果您遇到紧急状况或急需帮助, 请拨打 000

Optus 对弱势客户的承诺

帮您摆脱困境

Optus 深知客户可能会遇到困难, 我们致力于为客户提供良好的通信服务, 以便其随时使用及管理这些服务。

我们的愿景是成为澳大利亚最受欢迎的大众品牌, 并与客户建立长久关系。帮助及保护可能陷入困境的客户是我们实现该愿景的重要一环。

本文档概述了我们可为您提供的帮助以及如何获得额外帮助及关怀。

我们承诺：

1. 我们为您提供关怀和帮助
2. 我们将倾听您的心声, 理解您的需求。
3. 您可以向 Optus 员工寻求帮助, 他们会为您联系专员以提供专业服务。
4. 我们将谨慎、负责地处理您的信息, 保护您的隐私。
5. 我们设计产品和服务时会考虑客户可能面临的困境, 以满足客户的不同需求。
6. 我们不断改进服务以协助陷入困境的客户, 我们欢迎并重视您的反馈及建议。

什么是困境？

保持通信畅通至关重要, 尤其当您面对诸多挑战时。Optus 认识到困境是一种状态, 其因人而异, 这种状态可能是暂时的, 也可能跨越数年, 甚至成为生活中的一种常态。

我们知道许多因素都会让人陷入困境, 这些因素包括重大的生活变故、失去至亲、健康问题及自然灾害等。无论出于何种原因, 我们都会随时为您提供帮助。

及时提供帮助

Optus 专业支援团队将为处于困境的客户提供帮助, 解决他们的燃眉之急。

Optus 专业支援团队拥有专业知识及丰富资源, 可以有效帮助在使用和管理通信服务方面遇到困难的客户。

您可以周一至周五上午 8 点至晚上 8 点以及周六上午 9 点至下午 4 点联系 **Optus 专业支援团队**, 如需帮助, 请拨打电话: **1800 470 291**, 或发送电子邮件至 **specialistcare@optus.com.au**。

家庭暴力

Optus 反对一切形式的家庭暴力, 我们承诺支持受害者、幸存者以及为其提供帮助的正义之士。我们致力于不断改进援助方案, 寻求最佳及最安全的应对措施。

Optus 认识到通信服务在家庭暴力事件中能发挥关键作用。我们还意识到通信服务可能被用于实施操控及虐待。Optus 致力于确保您在关键时刻获得必要帮助。

Optus 致力于帮助可能受到家庭暴力影响的客户。家庭暴力包括身体虐待、性虐待、情感虐待、经济虐待、技术和/或精神虐待。我们的首要任务是确保客户安全以及为其提供畅通的通信服务, 以帮助其获得帮助。

如果您正经历**家庭暴力或面临家庭暴力风险**, 请致电 **1800 685 059**, 我们将确保您的安全并为您保持通讯畅通。

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

在经济困难时期保持通讯畅通

我们知道人们的财务情况可能会发生变化, 意外事件及支出可能会使人陷入财务困境。

如果您遇到经济困难并且无法支付 Optus 服务费用, 我们会帮助您重回生活正轨并保持通讯畅通。

我们将为您寻找解决方案, 以便您能按时支付 Optus 服务费用。我们将根据您的具体情况提供多种解决方案。

如果您无法按时支付通讯费用, 您可以致电 **1300 308 839** 联系我们的**财务团队**。我们将与您讨论援助方案及如何申请援助。

每位客户的情况都是独一无二的, 我们只会收集与您申请有关的信息, 并将其视为保密信息。

我们绝不会在客户申请经济困难援助时要求其提供家庭暴力相关证据。

Optus 与其他机构

我们与慈善机构、社会服务机构等外部组织密切合作, 以加强我们对弱势客户的了解及支持。若未经您明确同意, 我们绝不会与任何其他组织谈论或向其透露您的个人情况。

不断改进服务

Optus 将客户放在首位, 所以您的反馈对我们至关重要。如果您在服务中遇到问题或有任何不满, 请您及时提供反馈, 以便我们纠正错误并提高服务质量。如果您对弱势客户支持服务有任何投诉或建议, 请致电 **1800 470 291** 与 Optus 专业支援团队联系, 您也可以通过 Make a complaint | Optus 提交反馈或投诉。

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