



如果您身处危险之中或者需要紧急求助, 请拨打000



关于家庭和亲密关系暴力的政策声明

您的安全, 我们的首要任务

我们已制定相关政策和程序, 以保护可能受到家庭暴力或亲密关系暴力影响的客户的安全与福祉。

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

我们承诺

将客户的安全, 以及确保您的通信服务畅通无阻, 视为首要任务。

如果您的服务已被限制、暂停或中断, 而您对此感到担忧, 特别是涉及您的人身安全, 我们提供多种选项以帮助您保持畅通的通信。根据您的需求和具体情况, 我们可以紧急恢复服务或为您提供等效的电信服务。

我们的支持

我们的专属支持团队受过专业培训, 致力于帮助您保持通信服务。根据您的具体情况, 我们可提供多种选择, 包括:

- 审查并更新联系信息以及账户访问权限
- 转移服务或更改服务所有权
- 终止您不需要的服务
- 将服务迁移至新地址
- 为您重新开设账户或服务

我们理解家庭和亲密关系暴力、家庭外的性暴力等情况可能让您在支付通信服务费用时面临困难。我们可依据《2024年电信(经济困难)标准》, 为您提供经济困难援助方案。我们致力于为您提供帮助, 助您保持通信畅通。

我们专属团队的联系方式

拨打 1800 452 566

澳大利亚东部标准时间
(AEST):
周一至周五 上午8点至晚上
8点
周六及周日 上午8点至下午
5点

我们提供24小时全天在线支持

打开My Telstra 应用程序, 点进
“Get help”, 往下滑至“Contact
us”, 并选择“Chat now”。

来电需求

如您需要帮助但此刻不方便通话,
请联系我们专属团队, 根据您的时间,
安排来电。请登录
telstra.com.au/forms/callback-request

如果您身处危险之中或者需要紧急求助, 请拨打000



如您为听障人士、听力减弱者, 或在言语、沟通方面有困难,

欢迎通过国家中继服务(the National Relay Service)与我们取得联系; 电话: 1800 452 566; 短信: 0423 677 767

请选择适合您的国家中继服务(NRS), 并告知该服务的工作人员我们专属团队的电话: 1800 452 566.

详情请浏览 accesshub.gov.au

如果您使用的语言不是英语

请联系我们Telstra 多语言服务 (Multilingual Service), 致电 (1800 241 600) 澳大利亚东部标准时间 (AEST)

: 周一至周五 上午8点至晚上6点.

Servicios de interpretación | བསྐྱེད་མཁའ་ལྷན་ | Dịch vụ phiên dịch | 口譯服務 | 口译服务

助您安心畅通, 不断联

免费求助热线

使用所有Telstra预付费手机套餐, 即使无有效充值, 都可以免费拨打求助热线。

只需保持SIM卡处于激活状态即可。对于其他套餐用户, 这些通话已包含在您的套餐内, 无需额外收费。

公共电话亭提供免费通话及无线网络服务

使用Telstra的公共电话亭, 均可免费拨打所有本地及全国范围内的常规固定电话号码和常规澳大利亚手机号码。

我们也在部分具备无线网络功能的公共电话亭提供免费 Wi-Fi, 方便您联系求助支持服务, 例如询问伊兹 (Ask Izzy)。详情请登录 www.telstra.com.au/aboutus/access-for-everyone

其他可能帮助您的机构

如您需要进一步的支持, 我们给您列出了一些在澳大利亚各地提供服务的外部支持机构。

1800 RESPECT (1800 737 732)

全国性侵与家庭暴力咨询服务中心 (The National Sexual Assault Domestic Violence Counselling Service) 提供保密的在线和电话咨询、信息支持及转介服务。

askizzy.org.au

询问伊兹 (Ask Izzy) 是一个帮助有需要的人提供住房、餐食、经济援助、家庭暴力支持、心理咨询及更多服务的在线平台。该平台免费且匿名使用。若您使用Telstra的移动网络, 即使没有话费余额或无法连接 Wi-Fi, 也能通过手机访问该网站。

13YARN (13 92 76)

这是对澳大利亚所有州和托雷斯海峡群岛的原住民开放免费求助支持热线, 全天候24小时免费且保密开放。

理财顾问协助服务

如果您正在经历经济虐待

moneysmart.gov.au

找到查找离您最近的理财顾问, 请登录 moneysmart.gov.au/managing-debt/financial-counselling