



OurISP

家庭与家庭暴力支持声明



在 OurISP ，我们为您提供支持

在 **OurISP** ，我们理解部分客户可能正经历困难或不安全的情况 ，包括家庭暴力(Domestic, Family and Sexual Violence ，简称 DFSV)。您的安全与福祉对我们至关重要 ，我们致力于以关怀与理解为基础 ，为您提供安全、尊重且保密的服务 ，回应您的需求。

我们可以如何支持您

如果您正经历家庭暴力 ，我们可以提供多种支持选项 ，帮助您在安全的情况下保持网络连接 ：

保障您的账户安全

- 协助保护您的账户及个人信息
- 在适当情况下限制他人访问您的账户
- 将联系方式更新为安全的邮箱或电话号码
- 提供其他与我们联系的方式

管理您的服务

- 在可行情况下 ，将服务转移至新的账户
- 协助办理断网或搬迁服务申请
- 在您的情况发生变化时 ，帮助您继续保持连接

财务支持

- 提供灵活的付款安排
- 在适当情况下减免部分费用
- 协助管理未结清账单

我们将始终与您一起 ，寻找最适合您情况的解决方案。

您的隐私与安全

我们非常重视您的隐私，并将：

- 保障您的信息安全与保密
- 仅限授权员工访问您的信息
- 避免采取可能使您处于风险中的行为
- 与您确认安全的联系方式

您无需提供详细证明即可获得支持。

如何安全地联系我们

如果您需要支持，您可以联系我们并告知需要帮助。您可以：

- 请求与受过培训的工作人员沟通
- 告知我们您偏好且安全的联系方式
- 自行决定愿意分享的信息程度

您可以通过电话或电子邮件联系我们：

电话：

1300 OUR ISP (1300 687 477)

工作时间：周一至周五

上午 8:00 – 下午 6:00 (澳大利亚东部标准时间 AEST)

邮箱：

support@outisp.com.au

您也可以通过我们的网站表单申请回电。

如果当前不适合通话，您可以向我们咨询其他安全的沟通方式。

外部支持服务

如果您需要额外支持，可以联系以下专业机构：

- **1800RESPECT (1800 737 732)**

提供全天候（24 小时）免费的全国性咨询、信息与支持服务，面向正在经历或面临家庭暴力或性暴力风险的人士，可通过电话或在线聊天获取帮助。

- **1800 ElderHelp (1800 353 374)**

为遭受或面临老年人虐待风险的年长人士提供免费信息、支持及转介服务。

- **Full Stop (1800 385 578)**

提供全天候（24 小时）创伤支持服务，为受到性暴力或家庭暴力影响的人士提供保密的咨询与支持。

- **National Debt Helpline (1800 007 007)**

提供免费且独立的财务咨询服务，帮助管理债务，包括针对财务控制或经济虐待的支持。

- **National Disability Abuse and Neglect Hotline (1800 880 052)**

提供免费且保密的服务，用于举报残障人士遭受的虐待或忽视，并提供支持、信息及转介。

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

为 LGBTQIA+ 群体提供专业且以创伤知情为基础的支持服务。

紧急情况

如遇紧急情况，请拨打 **000**。

如果您或他人正处于即时危险中，请立即拨打 000，该服务将为您连接警方、消防或救护部门。