



AT&T 灾后恢复 – 用户救灾与提示

如果您已收到灾难预警，请务必马上寻找安全庇护所。如果您被通知撤离，请立即去做。

我们致力于为我们的用户保持正常通讯，即使在发生无法预测的灾难性事件之后也是如此。我们的网络灾后恢复（NDR）计划是最大最先进的此类计划之一。其唯一的目的是在受灾地区迅速恢复通讯。

我们的员工和网络都做好了准备，以确保在灾难之前、之中和之后为我们的用户维持至关重要的通讯。我们的这些努力可包括：

- 加强网络设施，准备应急设备
- 在关键战略位置安放网络恢复设备，以便在灾难发生后迅速部署，保证用户通讯正常。
- 我们的门店准备好为需要充电或使用其设备的用户提供支持，并在需要时在当地庇护所部署充电站。
- 部署移动通信基站以给受灾区域的无线服务提供支持。
- 在庇护所为用户提供设备方面的帮助，并在任何营业的零售点提供个人化用户帐户协助。

备灾提示：

我们知道通讯的重要性，尤其是在灾难和恶劣天气期间。正如我们要充分准备一样，您也应该做好准备。对于全国各地的用户来说，请记住以下提示和有用信息：

- 如果您所在的地区状况恶劣，但并未被通知撤离，请计划好无论身在何处都呆在室内，并告诉亲朋好友您的位置。
- 请为所有无线设备充好电，以防断电。
- 注意收听当地新闻以获取最新的天气信息更新和应变须知。
- 补充您的应急准备包，里面要有至少三天的食物和水、药物、手电筒、电池、现金和急救用品。

更多关于备灾的有用提示，请访问：att.com/disasterrelief/planningahead

如果您已经遭受自然或人为灾难的影响：

对于我们的住宅和小企业有线用户：

拥有AT&T有线服务的AT&T住宅和小企业用户，包括居住在加州州长或美国总统已宣布进入紧急状态的县的加州用户，可以请求免除以下产品和服务的费用：

- 设立远程呼叫转移 (Remote Call Forwarding)、远程访问呼叫转移 (Remote Access to Call Forwarding)、呼叫转移 (Call Forwarding) 功能和讯息服务的一次性激活费和一个月的月费；
- 在用户的临时住地或新的永久住地安装服务的服务费，以及当用户搬回住宅时的服务安装费；
- 无论用户是否有室内布线计划 (下称“计划”)，在临时住处以及返回永久住处后，一个电话插孔和相关线路的布线；
- 对于有室内布线计划的用户，在回到永久住处后，最多可提供五个免费插孔和相关线路布线。

如果您想了解发生灾难时免除费用的更多信息，小企业用户可以致电帐单上列出的电话号码联系我们。住宅用户可以致电 800.288.2020 联系我们。

一如既往，任何用户都可以访问 att.com/disasterrelief 获取更多信息。

对于我们的住宅和小企业数字电话 (VoIP) 用户：

AT&T为拥有AT&T数字电话服务的小企业和住宅用户，包括居住在加州州长或美国总统已宣布进入紧急状态的县的加州用户，提供以下帮助。小企业用户可以致电帐单上列出的电话号码联系我们。住宅用户可以致电 800.288.2020 联系我们。

- VoIP 电话包含语音信箱和超过25种由用户启动的呼叫功能，包括“定位我” (Locate Me) 以及传统和增强型呼叫转移功能，例如“安全呼叫转移” (Safe Call Forwarding)，当AT&T电话线路不可用时，该功能可将呼叫自动转移到选定的号码上。
- 还可以为因灾难而导致的服务停止期间提供计费调整和按比例收费。
- 不会因为灾难造成的设备损坏而向 VoIP 用户收取费用。
- VoIP 用户可以自愿暂停服务至少1个月或最多9个月，以获得对每月经常性费用的免除。

一如既往，任何用户都可以访问 att.com/disasterrelief 获取有关免除“提前停机费” (Early Termination Fees) 的更多信息。

对于我们的住宅无线用户：

在发生恶劣天气或灾难事件后，我们可能会部署网络恢复设备，以保证受灾地区用户的通讯。该设备可能包括：

- 移动通信基站和移动指挥中心，比如“车轮上的通信基站” (Cell on Wheels, COWs) 和“轻型卡车上的通信基站” (Cell on Light Trucks, COLTs)
- 应急通讯车
- 充电站
- 移动发电机

在灾难期间，我们可能会宣布专门针对受灾用户的救灾方案。有关可能提供的救灾的更多信息，请访问 att.com/disasterrelief。

