



AT&T 災後恢復 — 用戶救災與提示

如果您已收到災難預警，請務必馬上尋找安全庇護所。如果您被通知需要撤離，請立即去做。

我們致力於為我們的用戶保持正常通訊，即使在發生無法預測的災難性事件之後也是如此。我們的網路災後恢復（NDR）計畫是最大最先進的此類計畫之一。其唯一的目的是在受災地區迅速恢復通訊。

我們的員工和網路都做好了準備，以確保在災難之前、之中和之後為我們的用戶維持至關重要的通訊。我們這些努力可包括：

- 加強網路設施並準備應急設備
- 在關鍵戰略位置安放網路恢復設備，以便在災難發生後迅速進行部署，保正用戶通訊正常。
- 我們的門店準備好為需要充電或使用其設備的用戶提供支援，並在需要時在當地庇護所部署充電站。
- 部署移動通信基站給受災區域的無線服務提供支援。
- 在庇護所為用戶提供設備方面的幫助，並在任何營業的零售點提供個人化用戶帳戶協助

備災提示：

我們知道通訊的重要性，尤其是在災難和惡劣天氣期間。正如我們要充分準備一樣，您也應該做好準備。對於全國各地的用戶來說，請記住以下提示和有用資訊：

- 如果您所在的地區狀況惡劣，但並未被通知要撤離，請計畫好無論身在何處都呆在室內，並告訴親朋好友您的位置。
- 請為所有無線設備充好電，以防斷電。
- 注意收聽當地新聞以獲取最新的天氣資訊更新和應變須知。
- 補充您的應急準備包，需要包括至少三天的食物和水、藥物、手電筒、電池、現金和急救用品。

更多關於備災的有用提示，請訪問：att.com/disasterrelief/planningahead。

如果您已經遭受自然或人為災難的影響：

對於我們的住宅和小企業有線用戶：

擁有AT & T有線服務的AT&T住宅和小企業用戶，包括居住在加州州長或美國總統已宣佈進入緊急狀態的縣的加州用戶，可以請求免除以下產品和服務的費用：

- 設立遠程來電轉接 (Remote Call Forwarding)、遠程訪問來電轉接 (Remote Access to Call Forwarding)、來電轉接 (Call Forwarding) 功能和訊息服務的一次性啟動費和一個月的月費；
- 在用戶的臨時住地或新的永久住地安裝服務的服務費，以及當用戶搬回住宅時的服務安裝費；
- 無論用戶是否有室內佈線計畫 (下稱「計畫」)，在臨時住處以及返回永久住處後，一個電話插孔和相關線路佈線；
- 對於有室內線路計畫的用戶，在回到永久住處後，最多可提供五個免費插孔和相關線路。

如果您想瞭解發生災難時免除費用的更多資訊，小企業用戶可以致電帳單上列出的電話號碼聯絡我們。住宅用戶可以致電 800.288.2020 聯絡我們。

一如既往，任何用戶都可以訪問 att.com/disasterrelief 獲取更多資訊。

對於我們的住宅和小企業數位電話 (VoIP) 用戶：

AT & T為擁有AT & T數位電話服務的小企業和住宅用戶，包括居住在加州州長或美國總統已宣佈進入緊急狀態的縣的加州用戶，提供以下幫助。小企業用戶可以致電帳單上列出的電話號碼聯絡我們。住宅用戶可以致電 800.288.2020 聯絡我們。

- VoIP 電話包含語音信箱和超過25種由用戶啟動的呼叫功能，包括「定位我」 (Locate Me) 以及傳統和增強型來電轉接功能，例如「安全來電轉接」 (Safe Call Forwarding)，當AT & T電話線路不可用時，該功能可將呼叫自動轉移到選定的號碼上。
- 還可以為因災難而導致的服務停止期間提供計費調整和按比例收費。
- 不會因為災難造成的設備損壞而向 VoIP 用戶收取費用。
- VoIP 用戶可以自願暫停服務至少1個月或最多9個月，以獲得對每月經常性費用的免除。

一如既往，任何用戶都可以訪問 att.com/disasterrelief 獲取有關免除「提前停機費」 (Early Termination Fees) 的更多資訊。

對於我們的住宅無線用戶：

在發生惡劣天氣或災難事件後，我們可能會部署網路恢復設備，以保證受災地區用戶的通訊。該設備可能包括：

- 移動通信基站和移動指揮中心，比如「車輪上的通信基站」 (Cell on Wheels, COWs) 和「輕型卡車上的通信基站」 (Cell on Light Trucks, COLTs)
- 應急通訊車
- 充電站
- 移動發電機

在災難期間，我們可能會宣佈專門針對受災用戶的救災方案。有關可能提供的救災的更多資訊，請訪問 att.com/disasterrelief。

