

# Centrelink自助服務介紹



We speak your language ☎ 13 1202

Centrelink Self Service - Chinese

請注意，目前只有英語自助服務。詳細資料尚未翻譯成你的語言。

## 使用電話自助服務

- 1 拿起電話聽筒，撥電話號碼 **13 6240\***。
- 2 聽到問話後，報讀出你的**Customer Access Number – CAN (顧客身份代碼)**。請把所有數字，以及最後結尾的字母，全部唸出。
- 3 按電話撥號鍵，輸入你的六位數 **Personal Identification Number – PIN (個人識別密碼)**。
- 4 聽取個人服務項目清單，重復報出你所需要的服務項目。如果你知道自己需要的服務，可以直接說出，無需等待系統報讀所有服務項目。

- 申請索取諸如付款記錄等文件。
- 改換你的**PIN**。

服務系統會指引你完成所有手續。使用服務過程中，講話請保持自然，無需大聲叫喊，也無需減慢語速。

- 為方便顧客，自助服務每天24小時，每週7天運作。
- 澳洲境內致電13開頭的電話號碼費用為25分。使用移動電話或公用電話致電收費較高。

\* 如果你需要每兩周報告一次收入情況，你可以直接致電 **13 3276**。這是專門為需要每兩周報告一次情況的人士設立的專線。(該服務目前只有英語。)

## 自助服務能為你提供的各項選擇包括：

- **預支**—申請Family Tax Benefit Advance Payment (家庭稅補助金預支) 或查詢你是否有資格申領這項福利金。(其他預支服務即將推出)。
- 查詢與你有關的**福利金資訊**。
- 登記**每兩周報告**—如果你必須每兩周向Centrelink 報告一次你的情況。
- **就學意向**—全日制學生可以通知今後的就學計劃和打算。
- 修改更新你的**Family Income Estimate (家庭收入估算)**。
- 查詢你的**Working Credit (工作信用額)**結餘。
- 查詢**Income Bank (收入儲蓄額)**結餘 (學生或 Australian Apprentices [澳洲學徒])。

## 使用網上自助服務

- 1 進入 **www.centrelink.gov.au** 網站。
- 2 點擊 **<online services>** 鏈接。
- 3 點選 **<Logon>** 按鈕 (在 **<Quick Logon>** 方框中)。
- 4 輸入你的 **Customer Access Number – CAN (顧客身份代碼)** 以及密碼。  
**注意：**如果你使用的是在登記時獲得的臨時密碼，系統會提醒你更改這個密碼。按照屏幕上出現的指令完成更改。
- 5 你將會看到一份個人服務項目清單，從中選擇最符合自己需要的服務項目。
- 6 進入你選擇的服務項目時，系統有可能要求你完成一個 **“秘密問題和答案”** 步驟，目的在於保護屬於你個人和機要的資料。

www.centrelink.gov.au



Australian Government



## 網上自助服務能讓你：

- 查詢何時能收到Centrelink或Family Assistance Office (家庭輔助處)的津貼金。
- 報告你的收入情況。
- 修改更新你的Family Income Estimate (家庭收入估算)。
- 告訴我們你將來的學習計劃。
- 申領Family Tax Benefit (家庭稅補助金)，Austudy或Youth Allowance (青年津貼)。

獲取詳細資訊或幫助，請瀏覽我們的網站

**www.centrelink.gov.au**上 <online services>部分，  
或撥打你通常使用的**13電話號碼**，或前往Centrelink  
辦事處諮詢。

如果你希望使用中文聯絡Centrelink，請致電**13 1202\***。中文資訊也可以在**www.centrelink.gov.au**網站上找到。

\* 在澳洲境內任何地區使用標準電話服務撥打“13”開頭的電話號碼每次費用不超過本地電話費（不同電話公司收費可能有所不同）。  
“1800”開頭號碼為免費電話。公用電話或移動電話收費可能較高。