



加州普濟電話服務： 計劃特點及參加指標

培訓指南

培訓宗旨

普濟通訊線電話服務(ULTS)，即為眾所周知的加州普濟電話，對於符合資格的低收入家庭是一項極有意義的服務。符合資格的個人或家庭如果因為不曉得這個計劃或不知道如何參加，他們就錯失在基本的電話服務方面省錢的機會了。

此一培訓是由消費者行動與加州AT&T 共同推展合作，將協助合格家庭瞭解普濟電話服務的特點與優惠，如何申請加入該計劃以及必需如何做才可以繼續參加。

培訓目標

參加培訓學員將學習：

- 普濟電話各項優惠
- 參加普濟電話資格
- 如何申請普濟電話
- 如何得以繼續參加普濟電話計劃
- 如何查詢普濟電話其他相關資訊

教材內容

學員講義，包括：

- “選用省錢的普濟電話！”社區教育小冊子
- PowerPoint 演講資料

以下附加在此培訓課程中的紙張資料、各項活動及表格可以複印以推廣宣導：

- “我是否符合資格加入普濟電話？”問卷 - 課堂工具
- 普濟電話用戶需知 - 課堂互動
- 普濟電話資格證明/資格覆查資料清單 - 課外工具
- 加州普濟電話資格證明表格樣本 & 填寫說明 (共4 頁)
- 加州普濟電話資格覆查表格樣本 & 填寫說明 (共3 頁)
- 證明表格及覆查表格摘要及第二條普濟電話使用者的申請與續用方法指引。

培訓者教材：

- “普濟電話：加州低收入居民的優惠價電話服務” 培訓教材
- “普濟電話：加州低收入居民的優惠價電話服務” PowerPoint 演講資料
- 壁報紙架、壁報紙及簽字筆

講座用時

此培訓全程設為1小時45分鐘至2小時。中間包括10分鐘小休。

培訓概要

第一部分(45 分鐘)

- 普濟電話培訓綜覽(5 分鐘)
- 分組介紹(10 分鐘)
- 普濟電話特點及優惠(15分鐘)
- 參加普濟電話計劃資格(15分鐘)
“我是否合格參加普濟電話？” — 問卷

中段下課休息10 分鐘

第二部分(45 分鐘)

- 申請普濟電話(15 分鐘)
加州普濟電話資格證明表格樣本 & 填寫說明 — 課堂工具
- 年度計劃複查/確認(5分鐘)
加州普濟電話資格覆查表格樣本 & 填寫說明 — 課堂工具
- 持續參加普濟電話(10分鐘)
普濟電話用戶需知 — 個人活動
- 課堂問答(10分鐘)
- 結論與評估(5分鐘)

培訓設計

在舉辦講座前，請先熟識以下幾點：

- 普濟電話講座指南以及附加活動
- “選用省錢的普濟電話！”社區教育小冊子
- “選用省錢的普濟電話！”培訓教材
- PowerPoint 演講資料

第一部份

普濟電話培訓綜覽 (5分鐘)

講員致詞：

歡迎光臨。我是_____。十分榮幸，我將在今天擔任各位的講員。

普濟通訊線電話服務(ULTS)，即為眾所周知的加州普濟電話，對於符合資格的家庭是一項極有意義的服務。如果你尚未參加這個計劃，你可能就會失去一個在基本電話服務方面省錢的機會了。

這個講座可以幫你瞭解普濟電話計劃的特點和優惠，如何申請其服務，以及怎樣才能保持繼續參加該計劃。

對大多數人而言，電話服務是一項必需的家庭開銷。你能設想一些例子來說明一下住宅電話對個人的重要性嗎？

(例如：你有緊急情況需要打電話求救時，怎麼辦？如果一個家庭成員或朋友緊急需要和你家人聯絡，怎麼辦？雖然手機也能用，但是如果你遺失了手機、另外一個家人將手機帶出去，或是當你想打出或接聽一個電話時才發現電池沒電了，怎麼辦呢？)

一般的住宅電話服務不僅方便，對許多人來說它也是必需具備的。可是當你費力地維持生活平衡時，它有時也會成為每月的一大筆開支。普濟電話服務的優惠計劃每月都能為你省錢。合格者努力爭取加入這個計劃是肯定值得的。

今天，討論主題將涵蓋普濟電話計劃中所有相關的資料：

- 普濟電話服務所提供的各項優惠
- 普濟電話計劃的參加資格
- 如何申請普濟電話
- 如何順利地繼續使用普濟電話
- 如何查詢更多有關普濟電話的資料

各項主題將分成簡短、易懂的小節，講座中段有十分鐘小息。在今天的課程結束時，你會完全有備而返，並開始個人的普濟電話安裝申請程序，而且只要你符合資格，你就知道如何充份利用普濟計劃的特點與優惠。

分組介紹(10 分鐘)

請出席講座者自我介紹並且說說他們期望從這次培訓中學到什麼。

在壁報紙或黑板上寫下學員們的期望。留下紙張等到培訓結束前做結論及評估時可以重新查閱，並要求大家對講座回饋一些他們的感想。

講座一開始就提醒學員們那本附在他們講義中的小冊子“安裝省錢的普濟電話！”。在你繼續講述以前，讓全班先花幾分鐘閱讀一下小冊子。

普濟電話特點及優惠(15分鐘)

課程背景：閱讀指導手冊。

學習目標：學員將瞭解普濟電話的特點及優惠，同時明白為什麼符合資格的個人或家庭在申請電話服務時應要求普濟服務是值得的。

簡介：加入普濟電話服務可以為你家省下50%以上的本地電話費，同時經由計劃中各種不同的特點而享有其他優惠。

普濟電話計劃特點	說明
安裝電話費折扣	初次安裝電話服務收費\$10或是電話公司安裝住宅電話一般收費的半價，以較低費用為準。
轉換電話服務費折扣	轉換電話服務計劃收費(1)\$10; (2)電話公司安裝電話一般收費的半價或是轉換電話服務一般收費，以較低費用為準。
不限次數本地電話服務費折扣	無限制本地通話收費每月\$5.47, 或是電話公司一般住宅無限制本地通話收費的半價，以較低費用為準。
限制次數本地電話服務費折扣	每月撥打60通本地電話收費\$2.91或是電話公司一般住宅限制次數打本地電話收費的半價，以較低費用為準。額外本地電話 (每月超過60通) 每通費用8¢。
安裝及轉換電話服務費分期付款計劃	根據你所選用的電話公司，你的安裝及轉換電話服務費可以用長至12個月的分期付款計劃的方式來支付，不需附加利息。
聽障家庭成員安裝第二條普濟電話線	如果你家合格安裝普濟電話，而家人中包括需要使用打字電話機(TTY/TDD) 通話，你可能符合資格使用第二條普濟電話線。
免費的“封鎖收費電話”服務	如果你合格使用普濟電話，就有資格免費封鎖收費電話，這項服務可以防止你或他人從你的電話機撥打收費的長途電話或短長途電話。
不需支付用戶服務收費	普濟電話用戶不需每月支付這項聯邦收費。

講員：請逐一說明普濟電話計劃特點。以下附加的資料及詳情是為了便於學員討論及理解你的講述。

安裝電話費折扣：

當有人第一次開始需要住宅電話，或是斷線一段時間後要重新接線，甚至是新電話公司的

用戶，安裝服務都是必要的。

安裝電話折扣不包括裝置電話插座(也稱為接頭)。如果一個普濟電話用戶家中沒有電話接頭，他/她則需要另外支付該公司代為安裝設備的費用。備註：依照加州法律規定，房東必需在每一個出租單位提供有效的電話接頭。

轉換電話服務費折扣：

這種折扣適用於客戶在同一間電話公司由已有的電話服務轉換成另一種服務(例如，由一般住宅電話變為普濟電話)。

不限次數以及限制次數本地電話服務費折扣：

每個普濟電話用戶都必需決定選用對他/她本身最有利的服務計劃。

課堂問答：“如果你每天一般只打一、二通電話，哪個計劃對你最有利？”

答案：限制次數的電話服務。

課堂問答：“如果你每天平均打三通以上的電話，哪個計劃對你最有利？”

答案：不限制次數的電話服務。

課堂問答：“你選用限制次數的電話服務，如果打了70通電話，你需額外付費多少？”

答案：80¢。(有10通電話是超過60通限額內的，每通8¢x 10 = 80¢)

在加州有少數幾個區域，普濟電話用戶每月付多一點的費用以換取較大的服務範圍(依據普濟電話計劃，這些較大的區域仍符合本地電話範圍)。

安裝及轉換電話服務費分期付款計劃

根據你所選用的電話公司規定，你的安裝及轉換電話服務費可以利用長至12個月的分期付款計劃來支付。

免費的“封鎖”收費電話服務

普濟電話計劃並不包括長途電話。不過普濟電話用戶如果在開通了長途電話服務，還是可以撥打收費電話的。

長途電話費的確會累積的。“封鎖收費電話”服務可防止普濟電話用戶在收到一張巨額長途電話帳單時卻無力支付。

“封鎖收費電話”服務不會影響你接收長途電話，而且你還是可以撥打任何免費電話號碼。如果要打長途電話你可以使用預付電話卡(在很多商店，也包括一些大型超市均可買得到預付電話卡)。

短長途電話是指致電地點已經超出了本地電話範圍但又未達到長途電話區域。短長途電話是要額外收費的。在加州有幾個區域的普濟電話用戶每月可以多交一點費用以換取較廣的本地通話範圍。除了這種特殊的情況之外，“封鎖收費電話”服務會封鎖所有要收費的長途及短長途電話。

有聽障的家庭成員可以使用第二條普濟電話線：

若想合格擁有第二條優惠價電話線，一個普濟電話用戶必需符合以下要求：

- 你的第一條住宅電話線符合資格申請使用加州普濟電話服務。
- 你家中殘障成員必需擁有一部打字電話機(TTY) 並在家中使用。
- 如果你家中的打字電話機不是由聽障及殘障電話設備計劃(DDTP) 提供的，你就必需提供醫療證明以顯示她/他或另一位家庭成員需要使用打字電話機。

普濟電話申請資格(15 分鐘)

課程背景：閱讀指導手冊。

學習目標：講座學員將會瞭解普濟電話的資格規定，並且懂得根據不同的標準來決定他們是否夠資格參加這個計劃。

簡介：為了更好地理解普濟電話申請資格，讓我們一起回顧普濟電話服務計劃的申請程序及合格標準。

你家將合格申請普濟電話，如果：

- 你有參加已經認證的公援計劃，或是
- 你符合普濟計劃的家庭收入標準，以及
- 你的普濟電話安裝在你主要的住宅，以及
- 你不是他人報稅單上的受扶養者。

請全班拿出“我是否合格參加普濟電話？”問卷，然後依照他們個人的情況選擇合適的項目欄。

問題 1：你是否會將普濟電話安裝在主要的住家居所？

如果不會，你就不合普濟計劃資格。如果你回答“是”，請繼續回答第二個問題。

(講員備註：一個主要的居所即意為普濟用戶的自住的住宅，普濟電話不可安裝在用戶的其他房子或商業場所。)

問題 2：你是不是他人報稅單上的受扶養者？

如果你是，你就不合普濟計劃資格。如果你回答“不是”，請繼續回答第三個問題。

(講員備註：參加講座學員是否符合資格的子女或是親人而被當作他人申報退稅的對象？換

句話說，有人(除了配偶以外) 因為要花相當一部分的收入在這個學員身上，而符合資格獲得更多的免稅額或是退稅優惠。學員如需要更多相關資訊，可直接問那個以他為減稅申報對象的人，或者查詢網頁：www.irs.gov 電話：800-829-1040，(聽障專線：800-829-4059)

問題 3：你本人或家中其他人有加入以下的公援計劃：

- 聯邦/加州醫療補助
- 社安金津貼 (SSI)
- 糧食券
- 健康家庭A類醫療補助
- 印地安家庭急需臨時補助(Tribal TANF)
- 婦嬰兒童計劃(WIC)
- 低收入家庭能源補助計劃(LIHEAP)
- 聯邦公屋或第八段房屋補助
- 家庭急需臨時補助(TANF)
- 全國學童免費午餐計劃(NSL)
- 印地安事務局補助
- 學前教育班(Head Start) 低收入補助資格(只限印地安部落)

如果你已加入上述一個或多個計劃，同時你回答問題1“是”，問題2“否”，你就合格申請普濟電話(這稱為公援計劃資格)。如果你沒有參加任何公援計劃，請繼續回答問題4。

(講員備註：全家就是一個家庭(或個人)或一大家族，像團體一樣住在一起。如果一個或幾個家庭合住一棟房子、公寓或其他居所，每個家庭(每戶)只要符合資格，可各自安裝普濟電話。)

問題4：如果你沒有參加任何以上列出的公援計劃，但是你全家的稅前總收入未超過以下標準，你還是合格申請加州普濟電話：

家庭人數	普濟電話全年收入限額
	2008年6月1日 - 2009年5月31日*
1-2人	\$22,900
3人	\$26,900
4人	\$32,400
每增加一人	在\$32,400之上多加\$5,500

*收入限制每年調整

講員：要確定學員是否瞭解，可請全班計算一個6人家庭的收入上限。(4人家庭的\$32,400收入上限加\$5,500，即等於5人家庭的收入上限，再加\$5,500，即等於6人家庭的收入上限，因此，6人家庭的收入上限是\$43,400)。

你的家庭稅前總收入有沒有超額？如果沒有，同時你若是回答問題1“是”，問題2“否”，你就合格申請普濟電話(這稱為收入標準資格)。

(講員備註：全家總收入是指所有家庭成員賺來的不論扣稅與否的各項收入總和。包括以下各項及其他未列出的：

- 工資及月薪
- 利息及股息
- 配偶贍養費及子女撫養金
- 補助金、禮物、零用金、津貼等
- 社安金及退休金
- 公援金
- 租金
- 現金及非現金工作收入，包括自僱工)

中段小休(10分鐘)

宣佈下課休息10分鐘。並請大家準時就座，因為在散會前還有很多資料要講解。

當學員們在休息時，用螢幕、壁報或黑板展示以下這個問題。如果你的進度剛好或有些落後，這個問題可以豐富大家的思想，鼓勵大家加入普濟電話。

如果你的進度超前，你可以花幾分鐘讓講座學員說說他們會怎麼用普濟電話省下來的錢。這裡有幾個好主意：早場戲票、食譜材料、長者公車月票、一部份雜誌訂閱費等等。

(注意：能省多少錢是根據個人選用的電話公司及計劃而定。每月可能省\$5至\$10，請說明這只是一個例子。)

安裝普濟電話，開始省錢！

從普濟電話省下來的錢，你會用在哪裡？

第二部份

申請普濟電話(15分鐘)

課程背景：閱讀指導手冊。

學習目標：學員將會瞭解如何申請普濟電話，以及通過練習填寫申請表來加深認識。

簡介：申請普濟電話的程序很簡單，但是你得依照指示並在截止日前完成全部手續。

第一步：

打電話到電話公司開始申請普濟電話，或是打電話到普濟電話熱線中心 866-272-0349（英文）或 866-272-0356（中文）開始進行“資格證明”。請準備好所有能夠證明你符合資格的資料，並決定你要選擇哪個電話服務。整個程序大概需要20分鐘。

現有的電話服務客戶

如果你已經有了一般(非普濟電話)的本地電話服務，可以打帳單上所印的號碼查詢怎樣申請普濟電話服務。(注意：當你由基本住宅電話轉換為普濟電話時，會有\$10手續費或該電話公司安裝、轉換服務費半價的一次性收費，以較低收費為準。如果你無法一次支付全部轉換服務費，可以向電話公司營業代表查詢如何設定一個分期付款計劃。)

電話服務新客戶

如果你還沒有電話服務但是想安裝普濟電話，可以聯絡附近提供本地服務的電話公司(可查閱電話黃頁指南“電訊公司”一欄)。瀏覽網頁：www.californiaLifeline.com 也可查到公司名單。

當你打電話給電話公司時，你便可以即時開始享有加州普濟電話折扣優惠。但是，要通過了審核機構的資格審核，你才可以加入普濟電話服務。

第二步：

在你和電話公司聯絡後，加州普濟電話計劃辦事人員或是資格審核代理會用一個粉紅色的信封寄一份表格給你，你要妥善填寫。

請學員們拿出加州普濟電話資格證明表及填表說明。注意：附加在此的表格只是一份樣本。課堂學員不能用它來申請普濟電話。他們必需聯絡電話公司才可以開始正式的申請程序。

在表格的首頁，列明了帳單地址、電話服務地址、電話公司資料以及寄表期限。這一部份是由寄件人(資格審核代理)預先印好的。電話公司資料包括公司名稱、電話號碼、普濟電話號碼(如果申請人符合資格為聽障家庭成員申請第二條普濟電話線，就會有兩個電話號碼)，還有普濟電話服務開始日期。如果在第一頁的資料不正確，可致電服務公司，電話號碼會印在電話公司名稱之下。

請學員將帳單地址、電話服務地址寫好。(在打電話給服務公司前預先準備好需提供的資料。) 如果他們已經決定好要選用哪家電話公司，也可寫下該公司名字。如否，讓他們插寫“電訊公司” 以及/或者www.californialifeline.com當做提醒他們如何尋找電話公司以及怎樣辦理申請手續。

在表格第二頁，指明C部份資格一欄，以及方法1公援計劃和方法2收入標準項目。提醒學員如果他們或任何一個家庭成員目前有參加表所列的公援計劃，只要填寫方法1即可，如果他們不具參加公援計劃資格，就只能填寫方法2。(如果學員具備兩項資格，她/他只要填報方法1公援計劃即可。)

讓學員在表格上填妥適當的項目。如有必要，給予個別協助。以收入標準來申請的人可圈選或記下他們打算提供的收入證明文件。這樣可以提醒他們回家後需要備妥的文件。

如果你(申請人) 打電話給電話公司營業代表，告訴他(他也應該會問) 你或其他家庭成員是殘障的，在使用打字電話機打電話(TTY，是電話附加打字的一種設備，與TDD相同) ，你若想申請第二條普濟電話線，他會寄一份表格，這份表格包括了需填寫使用打字電話機的殘障者姓名欄，以及該打字電話機是否由聽障及殘障電訊計劃(DDTP) 所供應。如果打字電話機不是由聽障及殘障電訊計劃提供，你就需要附加一張醫生證明指出有人需要打字電話機。注意：“若想合格安裝第二條普濟電話線，該名殘障者必需有直接並且持續使用的打字電話機設備(TTY)。”

要求第二條普濟電話線的證明表格包括以下項目：

第二條普濟電話線-你家有一位殘障人士，此人有直接並且持續使用的打字電話機設備(TTY)。請提供使用打字電話機設備的殘障人士姓名，並且圈選下面一個正確的答案。												
姓名：												
<input type="radio"/> 該名人士所使用的打字電話機設備(TTY)是由聽障及殘障電訊計劃(DDTP) 所供應。姓名												
<input type="radio"/> 該名人士所使用的TTY 不是由DDTP所供應。(你需要附加一張醫療證明指出此人需要打字電話機。)												

指導學員以黑或藍色筆簽名及寫下日期，如果他們希望以後收到盲人點字版本或較大字體的表格也可以圈選相關欄目。

第三步：

使用隨表格一同寄來的回郵信封寄回填妥的申請表，並確保在表格及填表說明上標明的期限前寄達。

如果你憑收入指標申請，記住要附上各種收入證明的複印本。但不要將正本寄出。同時不要將收入證明訂在或黏在表格上。

保留一份填表說明及已填妥的表格的複印本作為日後記錄。

不論你的申請是否獲得批准，你都會收到通知信。

如果你填妥的表格沒有按期寄達，或者你不能通過資格審核，電話公司會將你從普濟電話名單中除名，將你的電話服務成為全費住宅電話，同時追加以前你不應享有的普濟電話優惠，還有可能要你加付服務訂金。

向學員指出在填表說明第一頁的中間方格中有免費查詢熱線：877-858-7463, TTY 888-858-7889。

這個時候，在課堂上問一下大家有沒有關於申請、填寫或遞交資格證明表方面的問題。(告訴學員在講座結束前會安排有關普濟電話的一般問答。)

普濟電話年度覆查 (5分鐘)

課程背景：閱讀指導手冊。

學習目標：學員將會明白如何處理普濟電話年度覆查，並熟識年度覆查表格樣本。

簡介：如要繼續使用普濟電話計劃，你需要每年填妥年度覆查表以接受年度覆查，或是“確認”你是否繼續符合普濟計劃資格。

請學員拿出加州普濟電話覆查表樣本及表格說明。

覆查表格及遞交手續幾乎與新申請時一樣，只是那些以收入標準申請的人不再需要每年送交收入證明文件，除非普濟電話計劃辦事人員有通知。

每年在你加入加州普濟電話計劃屆滿一周年的104天之前，加州普濟電話計劃會寄資格審核表格給你。資格審核表格會用一個粉紅色的信封給你。

為了繼續使用普濟電話，你需要填妥“方法1：公援計劃”，或“方法2：收入標準”的覆查表，同時配合印在表格或填表說明上的期限寄出。

安裝第二條普濟電話線的普濟用戶覆查表包括以下部分：

第二條加州普濟電話線：你已符合資格使用第二條加州普濟電話線，為了繼續使用，請圈選以下項目，並提供適當的資料：												
<input type="radio"/> (填入姓名) 是家庭成員，在家直接並持續使用TTY設備												
<input type="radio"/> 一位新的家庭成員正在使用DDTP供應的打字電話機(TTY)												
<input type="radio"/> 一位新的家庭成員正在使用打字電話機(TTY) (必需附加醫療證明指出該家庭成員需要使用TTY)												
新的家庭成員姓名：												

向學員指出在填表說明第一頁的中間方格中有免費查詢熱線：877-858-7463, TTY：888-858-7889。這些免費電話登在所有表格說明上。

繼續參加普濟電話(10分鐘)

課程背景：閱讀指導手冊。

學習目標：講座學員將會瞭解繼續參加普濟電話是個人的責任，這也可以有助於避免電話被斷線或被普濟計劃除名。

簡介：若想繼續每年享有普濟電話的廉價與各種優惠，你得先做一個負責任的客戶。

請學員參與“普濟電話需知”活動。給全班幾分鐘時間看一下練習資料，從每個問題中選擇最好的答案。在大家各自作答後，再和全班逐條討論。

以下是講員對一些問題的備註及答案，正確答案以粗體字印出。

1. 如果你弄丟了資格證明表或覆查表，該怎麼辦？
 - a. 就用這個講座的樣本表格。
 - b. 從普濟電話網址www.californialifeline.com下載表格。
 - c. 嘗試靠記憶重做表格。
 - d. 即時致電普濟計劃辦事人員(877-858-7463/TTY 888-858-7889) 要求他們寄一份重印的表格給你，你將依照原來表格上印的期限寄回填妥的表格。

(講員備註：只有在原來表格應該遞交的30天期限內才能獲得補寄新表格。申請人清楚地知道自己的遞表期限是很重要的。)

2. 在哪種情況下，一個普濟電話的用戶會被斷線？

- a. 你有一大筆逾期未繳的長途電話費。
- b. 你沒有支付你的基本電話服務費。
- c. 你不合格申請普濟電話。
- d. 以上全對。

(講員備註：積欠長途電話費，不會令你斷線或失去普濟電話服務。不過電話公司可能在你的電話戶口上設置收費電話呼叫限制，讓你無法撥打收費電話。客戶如果不符合普濟電話資格，或是逾期沒有寄回資格證明表，將被普濟計劃除名並且要補交他們不應享有的折扣，但是他們的基本電話服務是不會被中止的。普濟電話客戶如果沒有支付他們的基本住宅電話費就可能被斷線。)

3. 因為我沒有付基本電話費而被斷線，我還可以得到普濟電話服務嗎？

- a. 不可以，客戶如沒有付基本電話費就不再符合普濟電話資格。
- b. 可以，但是你得發誓你永遠都不會漏繳下一個帳單。
- c. 可以，但是在重新接線之前你得付清逾期未繳的基本服務費。
- d. 可以，但是只有在你的出生月份中有” R” 字母出現的情況下。

4. 如果我不再符合普濟電話資格或安裝第二條普濟電話線，我應如何做？

- a. 通知你的電話公司，或許你還得償還任何你不應該得到的折扣。
- b. 哭泣。
- c. 保持沉默同時希望不會被查到。
- d. 以上皆非。

(講員備註：依據計劃規定，每年有一小部份(3%)普濟電話覆查(確認) 會被抽出查核。也就是說資格審核代理可能會查驗用戶的收入或身份是否符合資格享受優待。如果查驗結果發現該用戶資格不符，她/他就會被普濟計劃除名，同時還得償還以前他不應享有的折扣優惠外加利息。)

5. 如果我換了電話公司，我還可以得到普濟電話折扣嗎？

- a. 不可以。
- b. 可以。如果你向目前的電話公司取消服務，並通知新的公司你以前享有普濟電話服務優惠，現在正在申請新的普濟電話服務。
- c. 可以，如果你先前的電話公司將你自他們的普濟電話計劃除名的話。
- d. b及c

(講員備註：當普濟電話用戶致電取消服務時，她/他目前的電話公司就應將他們從普濟電話計劃名單中除名。這樣可以讓她們/他開始向新的電話公司登記申請。用戶應該讓新公司知道她/他在以前的公司有參加普濟電話。如果在兩間公司之間能在30天之內轉換普濟服務的話，用戶不需再次辦理資格證明手續。)

6. 如果我對普濟服務不滿，我應該：
- 告訴所有的朋友。
 - 在與公用事業委員會交涉之前，先試著與電話公司或普濟電話計劃辦事員商討解決辦法。
 - 我先取消電話服務。
 - 以上皆是。

課堂問答(10分鐘)

課程背景：閱讀指導手冊。

學習目標：學員將對普濟計劃和申請手續的任何疑難問題得到答案，也有可能被指引至其他能提供加州普濟電話資料的資源中心。

簡介：今天我們已經研討了很多教材。大家對相關資料或表格有任何問題？

請大家提出問題。指導手冊是以問答方式寫的，以便幫你預習回答常見的問題。

當問題都解答後，可指出印在教育手冊上的資源名單。(所有相關資料已在講座中提及)

普濟計劃資源

與提供普濟服務的電話公司聯絡

如果你認為自己合乎普濟電話資格但還沒有安裝電話，你可以先和提供本地電話服務的公司聯絡。你可以在電話黃頁指南“電訊公司”或普濟網頁：www.californialifeline.com查詢。瀏覽網頁時，先選擇“Enrollment Instructions”（登記說明），然後是點擊視窗下方的“click here”（在此點擊），這時就會出現一個新的視窗。在新視窗使用公共事業委員會(CPUC)的電腦查尋工具時，可以從“Find Carriers by Type”（以型態查尋公司）旁邊的下滑選項中選擇“Local Service Providers”（本地服務供應商），再從“Key Word Search By”（查尋關鍵字）旁邊的下滑選項中選擇“Carrier Name”（公司名字）。

加州有35個供應商提供本地電話服務及普濟計劃，其中有兩家電話公司提供絕大多數的普濟電話用戶服務：

- 加州AT&T電訊公司：與加州普濟電話互聯的語音答覆系統：800-446-5651(英文)/800-882-0521(西班牙文)/888-765-1566(中文)；訂購各種服務：800-288-2020(英文)/800-870-5855(西班牙文)/800-338-8106(中文)/800-651-5111(聽障專線)；網址：www.att.com/lifeline
- Verizon電訊公司：電話：800-483-4000(英文)/800-743-2483(西班牙文)/800-483-8688(中文)/800-974-6006(聽障專線)；網址：www.verizon.com

如果你已經有一般的(非普濟電話)本地電話服務，你的電話帳單上會印有一個客戶服務電話，你可以打這個電話申請加州普濟電話服務。

聽障用戶的電話工具

加州電話設備計劃(www.ddtp.org/CTAP) 提供通訊及服務給有聽障、視障、行動或語言不便者。英文專線：800-806-1191, 800-806-4474(文字電話專線)，西班牙文：800-949-5650; 800-896-7670(文字電話專線)。

投訴

加州公共事業委員會(www.cpuc.ca.gov) 管轄加州的公用事業，並監督普濟電話計劃。如果你有投訴，首先試著與電話公司解決問題。如合適，與普濟電話計劃辦事員聯絡(電話號碼就列在你的填表說明上)。

如果你對結果不滿意，可與 加州公共事業委員會(CPUC)的消費者事宜部門聯絡，地址：Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Ave., San Francisco, CA 94102. 電話：800-649-7570, 415-703-1170. 傳真：415-703-1158 電郵：consumer-affairs@cpuc.ca.gov

寄給加州公共事業委員會的書面投訴應該包括：

- 你的名字及電話帳單上的名字(如果不同)
- 使用電話服務的地址
- 郵寄地址及電話號碼
- 要投訴的機構名稱(例如：加州普濟電話審核代理)
- 簡短陳述你的投訴(投訴信紙請限於兩張以下)

一般資訊

加州普濟電話(www.CaliforniaLifeline.com) 這是審查機構的網址，提供一般加州普濟電話資訊、表格樣本及說明、回答常見問題、電話公司名錄，並連接到加州公用事業委員會的網上資訊。

需要其他有關消費者的各類主題資料及教材，可與消費者行動聯絡：

(www.consumer-action.org)。這個非牟利的教育及代言機構，提供消費者建議並指引消費者處理相關的投訴，並免費提供範圍廣大的消費者主題教育手冊。有中文、英文及西班牙文服務。電話：415-777-9635或 213-624-8327, 電郵：hotline@consumer-action.org

結論與評估(5分鐘)

請學員取出普濟電話資格證明/覆查明細清單。覆查此一工作紙張並鼓勵學員善用這個課外工具，以配合跟進他們在講座所學到的東西。

回顧培訓剛開始時學員們所表達的期望。徵詢這次講座是否符合他們的期望。記下學員所回饋的寶貴意見。這樣有助於提高未來的培訓質量。

向當天出席培訓並專心學習的學員致賀。

如果你想要知道更多有關如何免費索取消費者行動社區教育材料或是各項活動，請瀏覽網頁：www.consumer-action.org，或致電：1-800-999-7981

本培訓指南由消費者行動創作，加州AT&T贊助。版權所有：2007年消費者行動

我是否合格加入普濟電話？

問題1：你是否會將普濟電話安裝在自住的主要住宅中？

是 否

如果你的答案是否定的，你就不合格加入普濟電話服務。如果你的答案是肯定的，請繼續回答以下的問題。

問題2：你是否他人報稅表上的受扶養者？

是 否

如果你的答案是肯定的，你就不合格加入普濟電話服務。如果你的答案是否定的，請繼續回答以下的問題。

問題3：你或其他家庭成員是否有參加以下的公援計劃？如果有，請圈選適合的項目：

聯邦/加州醫療補助	社安金津貼 (SSI)
糧食券	健康家庭A類醫療補助
印地安家庭急需臨時補助 (Tribal TANF)	婦嬰兒童計劃 (WIC)
低收入家庭能源補助計劃 (LIHEAP)	聯邦公屋或第八段房屋補助
家庭急需臨時補助 (TANF)	全國學童免費午餐計劃
印地安事務局補助	學前教育班 (Heard Start) 補助金 (只限印地安部落)

如果你有參加以上一項或多項公援計劃，同時你回答問題1：是，問題2：否，你就符合資格加入普濟電話(稱為公援計劃資格)。否則，繼續回答以下的問題。

問題4：你全家的稅前總收入有沒有超過以下標準？

家庭人數	普濟電話全年收入限額
1-2人	\$22,900
3人	\$26,900
4人	\$32,400
每增加一人	在\$32,400之上多加\$5,500

以上的收入限制為2008年6月1日至2009年5月31日的標準，每年均有調整。

如果你的回答是否定的，同時你回答問題1：是，問題2：否，你就合格加入普濟電話(此稱為收入標準資格)

普濟電話客戶需知

請從以下的選擇題中選出最佳答案：

1. 如果你弄丟了資格證明表或覆查表，該怎麼辦？
 - a. 就用這個講座的樣本表格。
 - b. 從普濟電話網址www.californialifeline.com下載表格。
 - c. 嘗試靠記憶重做一張表格。
 - d. 即時致電普濟計劃管理人員(877-858-7463/TTY 888-858-7889)要求他們寄達一份重印的表格給你，你將依照原來表格上印的期限寄回填妥的表格。

2. 在哪種情況下，一個普濟電話的用戶會被斷線？
 - a. 你有一大筆逾期未繳的長途電話費。
 - b. 你沒有支付你的基本電話服務費。
 - c. 你不合格申請普濟電話。
 - d. 以上全對。

3. 因為我沒有付基本電話費而被斷線，我還可以得到普濟電話服務嗎？
 - a. 不可以，客戶如沒有付基本電話費就不再符合普濟電話資格。
 - b. 可以，但是你得發誓你永遠都不會漏繳下一個帳單。
 - c. 可以，但是在重新接線以前你得付清逾期未繳的基本服務費。
 - d. 可以，但是只有在你的出生月份中有” R” 字母出現的情況下。

4. 如果我不再符合普濟電話資格或安裝第二條普濟電話線，我應如何做？
 - a. 通知你的電話公司，或許你還得償還任何你不應該得到的折扣。
 - b. 哭泣。
 - c. 保持沉默同時希望不要被查到。
 - d. 以上皆非。

5. 如果我換了電話公司，我還可以得到普濟電話折扣嗎？
 - a. 不可以。
 - b. 可以，如果你和目前的電話公司取消服務並通知新的公司你以前有普濟優惠，且現在正申請新的普濟電話服務。
 - c. 可以，如果你先前的電話公司將你自他們的普濟電話計劃除名的話。
 - d. b及c

6. 如果我對普濟服務不滿，我應該：
 - a. 告訴所有的朋友。
 - b. 在與公用事業委員會交涉以前，先試著與電話公司或普濟電話計劃辦事員商討解決辦法。
 - c. 我先取消電話服務。
 - d. 以上皆是。

普濟電話資格證明/年度覆查清單

用以下表格來檢查你有哪些普濟電話申請及覆查手續已經完成。
可在備註記下重點。

作業	已完成 (√)	備註
自我審核普濟電話資格 (參考資格審核問卷)		
先決定自己想要的服務項目(不限次或限次本地通話) 以及普濟電話其他任何自己需要的服務(“封鎖收費電話”、第二條普濟線等等)		
聯絡電話公司或 致電866-272-0349 (英文) 或 866-272-0356 (中文) 申請普濟電話(準備好提供符合普濟電話資格的相關資料)		
在等待收表格的時候, (如果適用) 先集中並複印收入證明, 以及/或是聽障證明		
收到寄來的普濟電話申請表		
填妥表格並且複印存檔		
在截止日期前用他們提供的回郵信封寄達申請表格及任何必要的文件		
每個月準時付清自己的電話帳單		
如果仍然符合資格享用普濟電話服務, 寄回年度覆查表, 確保在截止日期前寄達, 或者, 如果你失去資格繼續享用普濟電話服務或第二條普濟電話線, 應盡快通知電話公司		