

客户家庭暴力政策

负责团体或部门	客户、社区与战略
批准人	客户、社区与战略部总经理
负责职位	客户体验经理
合规性	所有员工
创建日期	2018 年 7 月
更新日期	2022 年 10 月
版本	3
下一次审查	2024 年 10 月

政策声明

Barwon Water 致力于为遭受家庭暴力的客户提供保密且体面的帮助。

家庭暴力是一个复杂的问题，Barwon Water 对此非常重视。我们认识到，家庭暴力会对我们所运营的社区产生影响。我们认识到家庭暴力是复杂的、具有挑战性和针对个人的问题，如果您遭受了家庭暴力，我们将致力于支持您渡过难关。

如对本政策有任何疑问或反馈，请致电 1300 656 007，或通过

info@barwonwater.vic.gov.au 与上述负责人联系。敏感和机密事项将根据相关政策和程序谨慎处理。

目的

Barwon Water 以客户和员工的安全为重，为遭受家庭暴力的客户制定了这一政策。

现在人们普遍认识到，政府、企业和社区部门都有责任共同努力，为遭受家庭暴力的人提供支持。为了实现长期的系统性变革，必须采取协作和综合性的应对措施。

保密和隐私

无论发生何种家庭暴力，隐私对您的安全都至关重要。我们将对您向我们提供的任何有关您的情况的信息和个人资料保密。根据具体情况，我们可以：

- 确保您在我们系统中的联系信息安全保密，
- 管理如何与其他方共享您的个人信息，以及
- 确定与您安全沟通的方式。

我们在与您沟通时采取的预防措施可能包括：

- 在双方都合适的时间进行交谈；
- 确定发送短信或在电话上留言是否安全，以及
- 如果您是联名账户持有人，我们可能需要将信息发送至两个不同的邮寄或电邮地址。

范围

本政策规定了可为遭受家庭暴力的客户提供的支持，适用于 Barwon Water 的全体员工。它规定了我们期望员工在接受培训后能够理解家庭暴力的意识水平。它也证实了我们对维护您作为客户的权利、隐私权并为您提供支持的承诺。

定义

术语	说明
"家庭暴力" 或 “家庭内暴力”	某人对家庭成员的行为，并且该行为： <ul style="list-style-type: none">• 属于身体虐待或性虐待，• 情感或心理虐待，• 经济虐待，• 胁迫，或• 以任何其他方式控制或支配家庭成员，使他们担忧自己或他人的安全或福祉，• 或导致儿童听到或目睹上述行为，或以其他方式受到上述行为的影响

政策/指导方针

客户权利

Barwon Water 的职责是确保您作为客户的权利得到维护。如果您是遭受家庭暴力的客户，您有权：

- 期待并接受保密和持尊重态度的对话；
- 请放心，所有个人信息都将根据 Barwon Water 的政策和相关隐私立法（《2014 年隐私和数据保护法》）以及监管指南（基本服务委员会（ESC）的《城市水务企业客户服务规范》）予以保密，这可能涉及到使用额外的数据安全机制；
- 只讲述一次您的经历；
- 要求在客户中心团队中设立一个联系人，并提供该工作人员的直线电话；
- 感到安全，有时间考虑您的选择，并使您的隐私得到保护；
- 自动加入 Barwon Water 的客户支持计划，并得到我们家庭暴力事件应对流程的支持；
- 根据具体情况，Barwon Water 可酌情决定暂停付款、减少分期付款次数和/或免除您的部分或全部债务；
- 免除追债程序和任何相关费用；
- 妥善管理与其他客户的联名账户相关的任何费用；
- 获得有关现有经济支持和援助的信息，并获得专门的支持网络的链接；
- 如有需要，可获得免费口译服务（电话：131 450），以及；
- 索要并获得政策副本。

Barwon Water 致力于确保您的安全和交易的保密性。如果是联名账户，未经明确许可，Barwon Water 不会在账户持有人之间共享隐私信息。如果某个账户持有人遭遇暴力，Barwon Water 将努力为其提供专业支持。

支持，但不是咨询

Barwon Water 认识到客户可能会遇到复杂的问题，并且可能会从各种支持服务中获益。根据我们的客户支持战略，Barwon Water 提供多种援助选择，但这些选择仅限于与您的水费账户有关的支持。

Barwon Water 的员工无法为披露正在经历家庭暴力的客户提供咨询，但我们会：

- 仔细聆听，感同身受，不做评判；
- 承认您披露的事实；
- 协助您解决最初的疑问，考虑您有资格加入的任何 Barwon Water 支持计划；
- 推荐适当的外部支持机构；（请参阅资源部分）。
- 尽量减少您需要提供的信息和披露相同信息的次数；
- 如有可能，让您每次都能与同一位工作人员联系；
- 免费向您提供文件副本，以帮助解决问题或用于法律目的，并且；
- 如有需要，通过致电 131 450 联系口笔译服务处（TIS National），为您介绍合格的独立口译员，以协助沟通。

如果您的人身安全面临严重威胁，我们可能会考虑采取额外措施，例如立即将您转介给紧急服务部门，如警方。

培训和意识

- 根据我们的组织能力和学习框架，Barwon Water 的所有员工都接受了提高意识的培训。
- 所有客户中心负责人和一线员工都接受过识别和应对与家庭暴力相关的复杂问题的培训，因此他们能够以尊重和恰当的方式为您提供帮助。
- 所有客户中心一线员工均接受过培训，了解 Barwon Water 为保护您的隐私和安全而采取的内部程序
- 对一线员工的意识和流程培训被纳入入职培训以及复习培训的一部分，以确保他们具备适当的能力和意识。

保持最新状态

- 我们每两年（或根据需要）对《客户家庭暴力政策》及相关计划进行一次正式审查，以确保这些政策和计划仍然恰当，并能给予客户充分支持。
- 采用培训需求分析方法定期审查工作人员的能力。
- Barwon Water 与当地社区机构和财务咨询合作伙伴密切合作，为遭受家庭暴力的客户提供以客户为中心的恰当支持。

资源

Barwon Water 联系方式

如果您在服务或支付账单方面需要帮助，请拨打 1300 656 007 联系我们。当您的处境使您难以履行付款承诺时，Barwon Water 将为您提供经济困难支持。

有时，您可能需要额外的帮助才能让您的经济情况重回正轨。如需免费、保密、独立的财务建议，可拨打全国债务帮助热线 1800 007 007。

如果您提出要求，我们还可以向您推荐外部支持网络和资源，包括：

表 1: 紧急支援

资源	说明	联系方式
Safesteps	全国家庭暴力支持服务，全天候提供安全规划、风险评估和进一步支持服务。可以为女性安排避难所。	电话：1800 015 188 (维多利亚州全天候危机支持) www.safesteps.org.au 有 "快速退出" 按钮。
1800 RESPECT	全国咨询帮助热线，全天候提供支持服务和资源，除英语外，还提供 28 种语言服务。	电话：1800 737 732 (全天候危机支持) www.1800respect.org.au 有 "快速退出" 按钮。
inTouch 反家庭暴力多元文化中心	维多利亚州多语言多文化支持服务和资源中心，面向来自多元文化和语言 (CALD) 社区的女性。	电话: 1800 755 988 www.intouch.org.au

Lifeline Geelong	Lifeline Geelong 可为家庭暴力和虐待情况提供帮助，包括全天候电话危机支持服务或在 Geelong Barwon 地区办事处提供面对面危机支持。您可以根据自己的个人情况获取资料单和工具包。	电话：13 11 14 (全天候危机支持) 电话：1300 152 854 (一般咨询) 1 MacKillop Street, Geelong www.geelonglifeline.org.au
Mensline Australia	Mensline Australia (澳大利亚男性热线) 为有家庭和亲密关系问题的男性提供全国性的电话和在线支持、信息及转介服务。Mensline 提供"男性友好"的线上和电话咨询	电话：1300 789 978 (全天候电话咨询服务) www.mensline.org.au
The Orange Door (Barwon)	为遭受家庭暴力的成人或儿童提供家庭暴力专家服务和普通家庭服务。	电话：1800 312 820 (周一至周五上午 9 点至下午 5 点) www.orangedoor.vic.gov.au 83 Moorabool Street, Geelong 或 2-28 Connor Street, Colac

表 2：普通咨询和信息

资源	说明	联系方式
Barwon Water 员工援助计划 (EAP) - Converge International	Barwon Water 的所有员工均可享受免费心理咨询服务，公司在 Geelong 和 Colac 附近设有多个事务所。员工可预约在办公时间内到事务所咨询。	电话：1800 337 068 www.convergeinternational.com.au
Djirra - 原住民家庭暴力预防和法律服务处	为居住在维多利亚州的原住民和/或托雷斯海峡岛民提供文化上安全且适当的支持服务和资源。	电话：1800 105 303 (周一至周五上午 9 点至下午 5 点) www.djirra.org.au
Another Closet - 女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别者、	为正在遭受或可能遭受家庭暴力的女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别者、间性人和酷儿	电话：1800 656 463 (全天候危机专线) www.ssdv.acon.org.au

间性人和酷儿/疑性恋 (LGBTIQ) 等性别多样化群体的反家庭暴力服务	/疑性恋 (LGBTIQ) 等性别多样化群体提供服务的全国网站。	
安全与平等 (前身为维多利亚反家庭暴力资源中心)	维多利亚州支持服务和资源中心，提供了分布在维多利亚州各地区的支持服务和资源的地图，该地图可点击查看。提供了"快速退出"按钮，可重定向至谷歌。	电话：8346 5200 (周一至周五上午 9 点至下午 5 点) www.safeandequal.org.au 有 "快速退出" 按钮。
性侵犯和家庭暴力中心 (Barwon)	性侵犯和家庭暴力中心 (Barwon) 为遭受过性侵犯的成年人、年轻人和儿童或遭受过家庭暴力的女性和儿童提供免费和保密的专业咨询。	电话：1800 806 292 (全天候危机专线) 电话：03 5222 4318 (周一至周五咨询热线) 59 Spring Street, Geelong West www.safvcentre.org.au
Bethany Community Support	Bethany Community Support (社区支持服务) 为儿童、家庭和个人提供广泛、优质的支持服务，包括家庭暴力支持以及财务咨询和支持。	电话：5278 8122 (周一至周五上午 9 点至下午 5 点) www.bethany.org.au 16 Ballarat Road, Hamlyn Heights
男性转介服务 (拒绝暴力)	MRS 接听澳大利亚男性的电话，专门应对家庭暴力方面的问题。他们提供匿名和保密的电话咨询信息和转介服务，以帮助男性。	电话：1300 766 491 (危机专线) 电话：03 9487 4500 (周一至周五咨询热线) www.mrs.org.au
Q Life	女同性恋、男同性恋、双性恋、跨性别者、双性人、酷儿/疑性恋、间性人、无性恋 (LGBTQIA) 亲密关系支持联系电话。	1800 184 527 提供网络聊天 https://qlife.org.au (下午 3 点至凌晨 12 点)

表 3：法律和财务援助

资源	说明	联系方式
Cultura (前身为 Diversitat 财务咨询公司)	Cultura 免费为 Geelong 及周边地区的所有居民提供财务咨询服务。工作人员有资格并经过培训，为您提供有关财务状况的信息和选择。您可以通过电话或面对面的方式获得帮助和信息。优先为弱势或处境不利的人群提供服务。	电话：03 4210 0000（周一至周五咨询热线） www.cultura.org.au 北部社区中心 25-41 Arunga Avenue, Norlane
民政服务部	如果您正在遭受家暴、已经离开施暴者或准备离开受家庭暴力影响的环境，Centrelink 可以为您提供额外的经济支持。请致电 Centrelink 社工，或了解额外的经济支持。	电话：132 850 www.servicesaustralia.gov.au 搜索 "family violence"（家庭暴力） 页面上有 "快速退出" 按钮。
WIRE	为维多利亚州各地可能遇到各种类型家庭问题的女性提供支持、信息和转介服务：家庭暴力、健康、亲密关系、家庭、住房、法律和财务问题。这是一项免费且保密的服务，他们会倾听并在需要时提供支持。	电话：1300 134 130 (周一至周五上午 9 点至下午 5 点) www.wire.org.au 页面上有 "快速退出" 按钮。
Women's Legal Service (女性法律服务)	社区法律中心的全国网络，专门处理女性法律问题。该机构旨在促进建立一个安全、支持、不抱有歧视且满足女性需求的法律体系。	电话：1800 133 302 www.womenslegal.org.au 页面上有 "快速退出" 按钮。
National Debt Helpline (全国债务帮助热线)	National Debt Helpline 是一项非营利服务，旨在帮助人们解决债务问题。我们不是贷款机构，不 "出售" 任何产品，也不从您身上谋利。我们的专业财务顾问提供免费、独立和保密的服务。	1800 007 007 (周一至周五上午 9:30 至下午 4:30) 通过网站在线聊天 (周一至周五上午 9 点至下午 8 点) https://ndh.org.au
Ageing and Disability Abuse Helpline (老年人和残障人士虐待求助热线)	专门针对老年人和成年残障人士受虐待问题的求助热线。	1800 628 221