



家庭暴力政策

家庭暴力会严重影响人们的生活，每个人都应拥有安全和尊重的关系。

我们的承诺

在 Greater Western Water，我们为所有受家庭暴力影响的客户提供支持。我们理解家庭暴力有多种形式，并且有些人更容易遭受家庭暴力，例如儿童、妇女、残障人士、原住民和托雷斯海峡岛民、来自不同文化和语言背景的人、老年人以及 LGBTQIA+ 群体。

我们如何提供帮助

如果您正在遭受家庭暴力，我们将：

- 通过我们的社区与关怀团队为您提供个性化支持。
- 对您的信息保密。
- 帮助安全地管理您的账户，尤其是联名账户。
- 与您一起处理任何付款困难。
- 保护您的个人详细信息，防止其他人访问。
- 在需要时向您转介其他支持服务。
- 为您提供直接联系的电话号码和电子邮件，免去重复讲述自身经历的烦恼。

提供财务支持

我们认识到家庭暴力会导致支付困难。

我们可为您提供以下帮助：

- 灵活的付款安排。
- 政府补助和优惠。
- 管理或减少水费债务的选项。
- 降低用水量和水费的方法。
- 免受债务催收或供应限制。

您的隐私和安全

我们非常重视您的隐私。当您告诉我们家庭暴力情况时：

- 我们将对您的账户采取特殊的安全措施。
- 只有接受过专门家庭暴力培训的员工才能看到您的个人信息。
- 我们将谨慎地与您沟通。
- 我们将格外小心地处理联名账户，以保护您的隐私和安全。
- 我们将为您转介至合适的专业家庭暴力服务机构。

获取帮助

您可以通过以下方式获得支持：

- 致电联系我们，与我们的社区与关怀团队交谈
- 让一名支持人员或财务顾问代表您与我们联系
- 访问我们的网站，获取支持服务信息

联系我们

如果您需要帮助，您可以：

- 致电 13 44 99 联系我们，并选择家庭暴力菜单选项以获得优先支持。
- 访问我们的网站 gww.com.au

我们随时为您提供支持，并将以谨慎、尊重和保密的方式处理您的情况。

这是我们完整政策的简化版本。有关我们政策的完整版本，请访问 gww.com.au