



家庭暴力政策

家庭暴力會嚴重影響人們的生活，因此人人都應擁有安全而互相尊重的關係。

我們的承諾

在Greater Western Water，我們為所有受家庭暴力影響的客戶提供支援。我們瞭解家庭暴力有多種形式，某些人群更容易遭受家庭暴力，例如兒童、婦女、殘障人士、原住民和托利斯海峽島民、來自不同文化和語言背景的人、老年人以及LGBTQIA+人群。

我們如何提供幫助

如果您正在遭受家庭暴力，我們將：

- 透過我們的社區關懷團隊為您提供個人化支援。
- 保持您個人資訊的私密性和機密性。
- 幫助安全地管理您的帳戶，尤其是聯名帳戶。
- 與您一起處理任何付款困難的問題。
- 保護您的個人詳細資料，防止其他人嘗試存取。
- 必要時幫助您聯絡其他支援服務。
- 為您提供可以直接聯絡的電話號碼和電子郵箱，這樣您就不必重複講述整個事件。

提供財務支援

我們知道家庭暴力可能會導致付款困難。

我們可以透過以下方式幫助您：

- 靈活的付款安排。
- 政府補助及優惠。
- 管理或減少水費債務的方案。
- 減少用水量和水費的方法。
- 免受債務催收或供應限制。

您的私隱和安全

我們非常重視您的私隱。当您告知我們家庭暴力情況時：

- 我們將對您的帳戶採取特殊的安全措施。
- 只有接受過專門家庭暴力培訓的員工方可檢視您的個人資訊。
- 我們將以謹慎的方式與您進行溝通。
- 聯名帳戶將得到格外小心的處理，以保護您的私隱和安全。
- 我們會將您轉介至適當的專業家庭暴力服務機構。

獲取幫助

您可以透過以下方式獲得支援：

- 致電諮詢我們的社區關懷團隊
- 讓支援人員或財務顧問代表您與我們聯絡
- 瀏覽我們的網站以獲取有關支援服務的資訊

聯絡我們

如需幫助，您可以：

- 致電13 44 99，並選擇家庭暴力功能表選項以獲得優先支援。
- 瀏覽我們的網站 gww.com.au

我們隨時為您提供支援，並將以謹慎、尊重和保密的方式處理您的情況。

這是我們完整政策的簡化版本。如需我們政策的完整版本，請瀏覽gww.com.au