

توندوتیژی خیزانی و ناومال - سیاسهتی مشتیری

فهرمی

ئهم سیاسهته باس لهوه دهکات که چۆن کارمەندان و بەلێندەرانى ئاوى رۆژناوى گهواره (GWW) پشتگیری له ههموو ئهو مشتیریانه دهکهن که تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانی بوون و گرنگی یهکهمایهتیدان به تایبەتمەندی و سهلامەتی و نهێنی ئهو مشتیریانهی که تووشی توندوتیژی خیزانی و ناومالی بوون.

کۆمپانیای GWW گرنگی توندوتیژی خیزانی و خیزانی وەک کێشهیهک له کۆمهڵگادا دهناسیت و پابه‌ندبوونی به بهشداریکردن له ههولەکانی خۆپاریزی و کهمکردنهوهی مەترسییهکانی خراب بهکارهێنایی بهرهم و خزمەتگوزاری و سیستم و پرۆسهکانی بۆ زیانگهیاندن.

GWW نه‌ج‌ام‌دانی توندوتیژی خیزانی و خیزانی به ههموو جۆره‌کانییهوه نیدانه دهکات و دان به کاریگه‌رییه بهرچاوه‌کانی کورتخایه‌ن و درێژخایه‌نی توندوتیژی خیزانی و خیزانی له‌سه‌ر هه‌موو رزگاربووانی قوربانییه‌کان و خیزانه‌کانیان و کۆمه‌لگا دهناسیت.

GWW لهو رۆله‌ ناوازمه‌ تێده‌گات که خزمەتگوزارییه سه‌ر‌ه‌کییه‌کان ده‌ی‌گێرن له پشتگیریکردنی رزگاربووانی توندوتیژی خیزانی و خیزانی و پابه‌نده به پشتگیریکردنی ئه‌ومشتیره‌ییمانه‌ی که تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانی بوون. ئه‌مه‌ش هاوته‌ریبه له‌گه‌ڵ دیدگای ئێمه‌ بۆ که‌سانی سه‌ر‌که‌وتوو و نیشتمان. خه‌ڵکه‌که‌مان کارمەند و هاوبه‌ش و مشتیری و کۆمه‌لگاکانمان. دیدگای ئێمه‌ ئه‌وه‌یه که خزمەتگوزاری ئاوی متمانه‌پێکراو پێشکەش بکه‌ین به‌ شێوه‌یه‌ک که پالێشتی خه‌ڵک بکات بۆ پێشکه‌وتنی ئابووری و کۆمه‌لایه‌تی و ژینگه‌یی و کولتووری.

ئهم سیاسه‌ته بریار و کردارەکانمان ئاگادار ده‌کاته‌وه له کاتی پشتگیریکردنی ئهو مشتیریانه‌ی که به‌هۆی توندوتیژی خیزانی و خیزانییه‌وه کاریگه‌رییه‌کان له‌سه‌ر و د‌ل‌نای ده‌دات له‌وه‌ی که ئێمه‌ ئهو ئه‌ركانه‌ جێبه‌جێ ده‌کهن که له ستانداردی پێشه‌سازی ئاو بۆ کۆمیسێونی خزمەتگوزارییه سه‌ر‌ه‌کییه‌کان - خزمەتگوزارییه‌کانی مشتیریانی شار، چاپی 4، له‌وانه‌ش هه‌موار کردنه‌وه‌کان له 1ی تهمموزی 2024 (ستاندارده‌کانی پێشه‌سازی ئاو) دا هاتوه‌.

مه‌ودا

ئهم سیاسه‌ته هه‌موو ئه‌ومشتیریانه ده‌گرێته‌وه که وەک کاریگه‌ری توندوتیژی خیزانی و خیزانی ده‌ستنیشانکراون. GWW تێده‌گات که ره‌نگه‌مشتیره‌یه‌کان وەک کاریگه‌ری توندوتیژی خیزانی و ناومالی له‌لایه‌ن خۆیانه‌وه، له‌لایه‌ن GWW، له‌لایه‌ن راویژکاری دارایی سه‌ر‌به‌خۆ یان کارمەندیکی که‌یسه‌وه، یان له‌لایه‌ن پێشه‌یه‌یه‌کی دیکه‌وه که به‌ناوی و به ر‌ه‌ز‌امه‌ندی‌مشتیره‌یه‌وه کارده‌کات، ده‌ستنیشان بک‌ر‌ین. ئه‌مه‌ هه‌ر مشتیریکی بازرگانی ده‌گرێته‌وه که پێویستی به‌ پشتگیرییه هه‌یه که له‌م سیاسه‌ته‌دا هاتوه‌. بۆ نمونه، خاوه‌ن کاریکی خیزانی که له ژێر ناوی مارکه‌یه‌کدا کارده‌کات، له‌وانه‌یه شایسته‌ی وه‌رگرتنی پشتگیری بێت وەک له‌م سیاسه‌ته‌دا باسکراوه‌. هه‌روه‌ها ئێمه‌ ده‌زانین که هه‌ر یه‌کێک له‌مشتیره‌یه‌کانمان له‌وانه‌یه کاریگه‌ری توندوتیژی خیزانی و خیزانی بێت، و له‌وانه‌یه نه‌یانه‌وێت ده‌ستنیشان بک‌ر‌ین و له‌وانه‌یه به‌ شێوه‌یه‌کی جیاواز پشتگیری بک‌ر‌ین.

نامانجه‌کان

نامانجی ئهم سیاسه‌ته د‌ل‌نایابونه له‌وه‌ی که کارمەندان و به‌لێندەرانى GWW پشتگیری له هه‌موو ئه‌ومشتیریانه ده‌کهن که تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانی بوون. له‌ ر‌ی‌گه‌ی ئهم سیاسه‌ته‌وه، ئێمه‌ پابه‌ند ده‌بین به پشتگیریکردنی ستافه‌که‌مان بۆ یه‌که‌مایه‌تیدان به تایبەتمەندی، سه‌لامەتی و نهێنی ئه‌ومشتیریانه‌ی که تووشی توندوتیژی خیزانی و ناومال بوون له‌ ر‌ی‌گه‌ی پێشکه‌شکردنی خزمەتگوزارییه تایبەتمەنده‌کان که به‌پێی پێداویستییه‌کانی ئهو مشتیریانه گونجاون که پێویستیان به‌ پشتیوانی ئێمه‌یه، بۆ دروستکردنی متمانه به کۆمه‌لگاکه‌مان و بۆ ئه‌وه‌ی دیدگاکه‌مان بۆ 'که‌سانی سه‌ر‌که‌وتوو' بکه‌ینه واقیع.

توندوتیژی خیزانی و ناومال - سیاسهتی مشتەری

GWW پشتگیری له دیدگا و نامانجه ستراتیژییهکانمان دهکات له گهیشتن به نامانجهکانمان بۆ نهزموونی مشتەری:

دیدگای ئیمه بۆ کهسانی سهركهوتوو و نیشتمانه¹.

- باشترکردنی نهزموونی مشتەریهکان به تیگهیشتن لهوهی که چی زور گرنگه بۆ مشتەری و کۆمهڵگاکانمان. بهمانهی خواروه بهردهوام دهبین:

پشتگیریکردنی ئهو مشتەریانهی که کیشیهان ههیه بۆ پێدانی پاره کاتیک رووبهرووی فشارهکانی تیچووی ژیان دهبنهوه.

چوارچێوهی بهشاریکردنی کۆمهڵگاکهمان جیهجی بکهین بۆ دلبابوون لهوهی دهنگی مشتەری و کۆمهڵگا دهیستریت و له بریارداندا بهکاردههینریت.

دروستکردنی هۆشیاری سهبارت به ههموو جۆرهکانی توندوتیژی خیزانی و ناومالی

باشترکردنی خزمهتگوزاری مشتەریهکانمان بۆ دلبابوون لهوهی که مشتەریان ههست به پشتگیری دهکهن له وروژاندنی کیشیهکانیان و متمانهیان به توانای ئیمه ههیه بۆ چارهسههرکردنیان

پێناسهکان

چمک	پێناسه
توندوتیژی خیزانی وهک له یاسای پاراستنی توندوتیژی خیزانی 2008 (فیکتوریا) پێناسه کراوه	(a) ههلسوکهوئی کهسیک بهرامبه به ئهندامیکی خیزانی ئهو کهسه، ئهگهر ههلسوکهوتهکه:
	(i) ههراسانکردنی جهستهیی یان سیکسی؛ یان
	(ii) نازاردانی سۆزداری یان دهروونی؛ یان
	(iii) - نایا خراپ بهکارهینانی ئابوورییه؛ یان
	(iv) ههڕشهیه؛ یان
	(v) زورمەلنیه؛ یان
	(vi) به شیوهیهکی تر ئهندامیکی خیزانهکه کۆنترۆل بکات یان زāl بیت و ببیته هۆی ئهو ئهو ئهندامهی خیزانهکه بترسیت له سهلامهتی یان خوشگوزهرانی ئهو ئهندامهی خیزانهکه یان کهسیکی تر؛ یان
توندوتیژی خیزانی وهک له یاسای پاراستنی توندوتیژی خیزانی 2008 (فیکتوریا) پێناسه کراوه	(b) ههلسوکهویتی که لهلایهن کهسیکه به دهبیته هۆی ئهو ئهندامهکه گوئی له کاریگهرییهکانی ئهو ههلسوکهوته بیت یان شایهتعالی بیت، یان بهرکهوتهی کاریگهرییهکانی ئهو ههلسوکهوته بیت که له برکهی (a) دا ناماژی پێکراوه.

پهيوهندیمان پێوه بکهن.

- ئهگهر سهلامهته بۆ ئهجمادانی، پێشنيار دهکهن مشتەریان پهيوهندیمان پێوه بکهن به ژماره تهلهفونی 13 44 99 و توندوتیژی خیزانی و خیزانی له مینیومکهدا ههلبژیرن بۆ وهگرتنی پشتگیری له پێشینه، دووشهممه تا ههینی، کاتژمیر 8:30 بهیانی تا 5:00 ئیواره.

¹ ستراتیژی کۆمپانیا بۆ ساڵی 2030

توندوتیژی خیزانی و ناومال - سیاسهتی مشتەری

- لەو شونینەکانی کە توندوتیژی خیزانی دەستنیشان دەکرێت (لەوانەش لە ڕینگەیی ناشرکاردنەوه)، ئێمە راستەوخۆ مۆراجەحە کردووە کە تۆمەتی چاودەری پێشگیری و پشەنگیری کۆمەڵایەتیمان دەکەین. هەموو وردەکاری و زانیارییەکانمان بە توندی بە نەینی دەهێڵینەوه.
- کۆمەڵگە و تیمی چاودەریمان سالانە رەهینانی پێشگیری خیزان و ناوخۆیی ئەنجام دەدەن بۆ دڵنیابوون لەوەی کە دەتوانن ژینگەییەکی سەلامەت و ڕێزدار بۆ پشەنگیریکردن لە ناشرکردن دابین بکەن.
- کاتیشتن مشتەری لە بەرنامەماندا، هێڵیکی راستەوخۆی پێدەدرێت بۆ ئەوەی پێوەندی بکات بۆ ئەوەی پێویست نەکات چیرۆکەکی دووبارە بکاتەوه.
- ئێمە خزمەتگوزاری وەرگیران و لێکدانەوه بەخۆرای پێشکەش دەکەین بۆ ئەو مشتەریانەی کە زمانی ئینگلیزی نازانن. پێویستە مشتەریەکان پێوەندی بکەن بە ژمارە تەلەفۆنی 9313 8989 و زمانی دڵخوازی خۆیان پێمان بڵێن بۆ ئەوەی پێوەندی بە وەرگیرەوه بکەن.
- بۆ مشتەریانی کەم بێستن، ئێمە خزمەتگوزاری رێلە نیشتمانی پێشکەش دەکەین بە ژمارە 13 36 77.
- هەروەها دەستمان بە زانیارییەکانی وەرگیردار بۆ 23 زمانی جیاواز، کە دەتوانرێت لە مۆبایلەکانماندا ببینرێت.

پاڵەندبوون

- ئێمە دەزانین کە ڕزگاربوونی توندوتیژی خیزانی و خیزانی تووشی کۆمەڵەکانی بەرفراوان دەبن کە تەنیا لە توندوتیژی جەستەیی سنووردار نین. زۆرجار ئەمە دەتوانێت توندوتیژی ئابووری، خراپ بەکارهێنانی سۆزداری یان دەروونی، کۆنترۆڵکردنی زۆرەملی و جۆرمەکانی تری توندوتیژی خیزانی و خیزانی کە بەپێی بارودۆخی تاکەکەسی پێویستی بە جۆری جیاوازی پشەنگیری هەیە، لەخۆبگرێت.
- ئێمە دان بەوەدا دەنێین کە توندوتیژی خیزانی و خیزانی کاربەری لەسەر کەسانی هەموو ڕەگەزەکان هەیە، هەروەها دەزانین کە توندوتیژی دژی ژنان ئەگەری زیاترە. نایەکسانی جێندەری ڕەنگە بەهۆی جۆرمەکانی تری بێبەشی یان جیاکارییەوه خراپتر بێت کە کەسێک ڕەنگە ئەزموونی بکات بە پشەنگستن بە ڕەسەنایەتی، تەمەن، کەمەندامی، نەتەوه، ناسنامە ڕەگەزی، ڕەگەز، ئایین، ئاراستە، سێکسی و تاییەتەندییەکانی دیکە.
- بۆ گەیشتن بە دیدگاکەمان لە کاتی پشەنگیریکردنی ئەو مشتەریانەی کە بەهۆی هەموو جۆرمەکانی توندوتیژی خیزانی و خیزانییەوه کاربەرییان لەسەر، ئێمە پاڵەند دەبین بەمانەیی خوارووه:
- ئێمە بنەماکانی سەلامەتی بە دیزاین دەخەینە ناو پەرەپێدان و وردبینیکردنی بەرھەم، خزمەتگوزاری، سیستەم و پڕۆسەکانمانەوه بۆ کەمکردنەوهی مەترسی خراپ بەکارهێنانی بەرھەم، خزمەتگوزاری، سیستەم و پڕۆسەکانمان لەلایەن خەڵکەوه بۆ بەکارهێنانی رەفتاری توندوتیژی و/یان کۆنترۆڵکەر بۆ زیانگەیاندا بە ئەندامانی خیزان.
 - کاتیشتن مشتەرییەک GWW ناگادار دەکاتەوه کە تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانییە بوو، ئێمە دەرفەتی ئەوەی پێدەدەین کە ئەکاونتەکی قفل بکات. ئەمەش واتە ئەکاونتەکیان تەنیا لەلایەن کۆمەڵگە و تیمی چاودەری ئێمەوه بەرپۆلەدەدرێت و سەیری دەکرێت، ئەمەش مافی ئەوەی بە مشتەری دەبەخشێت کە ناستی ئاسایش هەڵبژێرێت کە لەسەر ئەکاونتەکی جێبەجێ دەکرێت. GWW پێویستی بە بەلگە نییە و قسەیی خەڵک بە خۆیەوه وەردەگرێت.
 - ئێمە بە شێوەیەکی چالاکانە ئەو مشتەریانە دەستنیشان دەکەین کە لەوانەیه تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانییە بوون بۆ ئەوەی ڕەوانەیی کۆمەڵگا و تیمی چاودەریمان بکەن بۆ پشەنگیری.
 - ئێمە لەگەڵ ئەو مشتەریانە کار دەکەین کە تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانییە بوون بۆ پێشکەشکردنی وەلامیکی هەستیار و هەستیار بۆ بەدەستەینانی باشتەری دەرنەجامەکان بۆ بارودۆخی تاکەکەسی خۆیان بە شێوەیەکی سەلامەت و ڕێزدار و نەینی.

توندوتیژی خیزانی و ناومال - سیاسهتی مشتەری

پاراستنی نهینی و پاراستنی نهینی و سهلامهتی

- ئیمه ریز له تاییه‌مه‌ندی و نهینی هه‌موو مشتەری و تاکه‌کانمان ده‌گرت. ئیمه هه‌موو تو‌ماره‌کانیمشتەری ده‌پاریزین، له‌وانه‌ش زانیاری ده‌رباره‌ی ئه‌و مشتەریانه‌ی که له‌وانه‌یه‌ کاربگه‌ری توندوتیژی خیزانیان له‌سه‌ر بووبیت. بۆ زانیاری تاییه‌ت، سه‌یری سیاسه‌تی پاراستنی نهینی GWW بکه‌.
- ئیمه مشتەریان به‌هیز ده‌که‌ین و پشت‌گیریان ده‌که‌ین بۆ به‌ریوه‌بردنی هه‌ر کاربگه‌رییه‌کی دارایی و یارمه‌تیا‌ن ده‌ده‌ین که زانیارییه‌کانیان به‌ پارێزراوی به‌مینه‌وه‌. ئیمه به‌ریوه‌بردنی به‌رده‌وامی ئه‌کاونته‌کان پێشکەش ده‌که‌ین به‌ ئامانجی دابین‌کردنی پێداوێستیه‌کانیان له‌ ئیستادا و پشت‌گیریکردن‌یان بۆ گه‌شه‌کردن.
- ئیمه ژینگه‌یه‌کی پارێزراو بۆ مشتەریه‌کان دابین ده‌که‌ین بۆ ده‌ستر‌اگه‌شتن به‌ زانیاری و پشت‌گیری په‌یوه‌ندیدار. ئیمه دان به‌وه‌دا ده‌نێین که له‌ کۆمه‌لگادا ترس له‌ ده‌ره‌ئ‌ج‌امه‌کانی ئاشکراکردنی بارو‌دو‌خه‌کانیان، بێ‌ت‌مانه‌یی به‌ پێشکەش‌کارانی خزمه‌ت‌گوزاری، شه‌رمه‌زاری، شه‌رمه‌زاری، زمان، به‌ربه‌سته‌ کولتوورییه‌کان و ترس له‌ تاوانباربوون هه‌یه‌.
- بۆ هه‌موو مشتەریه‌کان، ئیمه باس له‌ ورده‌کاریه‌کانی خاوه‌ن ئه‌کاونتی هاوبه‌ش ناکه‌ین، له‌وانه‌ش له‌گه‌ڵ هه‌چ تاوانباریک - به‌ تاییه‌تی؛
 - بۆ ئه‌و ئه‌کاونته‌ هاوبه‌شانه‌ی که هه‌ردوو ناوه‌که‌ له‌ به‌ل‌گه‌نامه‌ی تاییه‌مه‌ندی مو‌ل‌که‌که‌دا ها‌تووه‌، ئیمه هه‌چ زانیارییه‌کی که‌سی (له‌وانه‌ش زانیاری پۆستی یان په‌یوه‌ندی) له‌گه‌ڵ خاوه‌نه‌که‌ی تر‌دا هاوبه‌ش ناکه‌ین؛
 - بۆ ئه‌کاونته‌کانی کرێی ناوی هاوبه‌ش، ده‌توانین ئه‌کاونتیکی نوێ بۆ مشتەریان دروست بکه‌ین، ته‌نها به‌ ناوی ئه‌وانه‌وه‌.
- هه‌ر دۆسیه‌یه‌ک به‌ هه‌ستیا‌ری و ریزه‌وه‌ مامه‌له‌ی له‌گه‌ڵ ده‌کریت. ئیمه ده‌زانین که هه‌ر تاکیک ده‌بێت له‌سه‌ر به‌نه‌مای که‌یس به‌ که‌یس هه‌له‌سه‌نگاندنی بۆ بک‌ریت. له‌ کاتی پشت‌گیریکردنی ئه‌و که‌سانه‌ی که رووبه‌رووی کیشه‌ ده‌بنه‌وه‌، ئیمه: خواستیمشتەری و ئه‌ندامانی خیزانه‌که‌ی که له‌ مه‌ترسیدان له‌به‌ر چاو ده‌گرت، ده‌زگاکه‌یان به‌رمو‌پێش ده‌به‌ین، و پلان بۆ سه‌لامه‌تی هه‌موو ئه‌ندامانی خیزانه‌که‌ دابین‌ین.
- به‌رنامه‌ی پشت‌گیری مشتەری ده‌توانیت ئالایه‌کی پارێزراو بۆ رێوشوونی ئاسایشی زیاده‌ به‌کاربه‌نینیت بۆ پاراستن له‌ ده‌ستر‌اگه‌شتن به‌ تاوانباران، چونکه‌ ته‌نها کۆمه‌ل‌گاکه‌مان و تیمی چاو‌ده‌زیمان ده‌توانن ده‌ستیان بگات به‌ زانیاریه‌ که‌سییه‌ پارێزراوه‌کانی مشتەریان. ئه‌م رێوشوونه‌ پشت‌گیریه‌ بیا‌نه‌ دله‌ی ده‌دن له‌وه‌ی که مشتەریه‌ زیانی‌که‌وتووه‌کان پێویست ناکات په‌یوه‌ندی به‌ تاوانباره‌که‌وه‌ بکه‌ن سه‌بارمه‌ت به‌ ئه‌زمیری GWW ی ئه‌و مشتەریه‌.
- ئه‌گه‌ر ئیمه ئالایه‌ک بۆ ئه‌کاونتی مشتەریه‌کی دابین‌ین، ئه‌و ئالایه‌ زیاتر پاراستنی نهینی ده‌پاریزیت به‌م شێوه‌یه‌:
 - دا‌پۆ‌شینی هه‌موو زانیاریه‌ که‌سییه‌کان بۆ ئه‌وه‌ی ته‌نها کۆمه‌ل‌گا و تیمی چاو‌ده‌زیری ده‌توانن ورده‌کاریه‌کان ببینن و به‌ نه‌ینی بیا‌نه‌ن‌ئ‌ه‌وه‌ به‌پێی سیاسه‌ت و یاسا په‌یوه‌ندیدار‌کان؛
 - ئاگادار‌کردنه‌وه‌ی کارمه‌ندانی تری GWW بۆ ره‌وانه‌کردنی هه‌ر په‌یوه‌ندییه‌کی یان په‌رسا‌ریک بۆ به‌ریوه‌به‌رانی که‌سیه‌کان که ر‌اه‌ن‌راون و لێهاتوون بۆ به‌ریوه‌بردنی کاربگه‌رانه‌ی کارلیکه‌کانی تاوانباران، دله‌یابوون له‌وه‌ی که نه‌ینی، سه‌لامه‌تی و نه‌ینی ئه‌و مشتەریانه‌ی که تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانی ده‌بن پارێزراون؛
 - رێوشوونی ئاسایشی زیاتر بۆ ئه‌کاونته‌ هاوبه‌شه‌کان چالاک بکه‌ کاتیک تاوانباران هه‌شتا پێویستیان به‌ ده‌ستر‌اگه‌شتن به‌ ئه‌کاونته‌که‌ هه‌یه‌. ئه‌مه‌ش له‌وانه‌یه‌ وشه‌ی نه‌ینی یان په‌رسا‌ر و وه‌لامیکی نه‌ینی له‌خۆب‌گریت.

یارمه‌تی دارایی و به‌ریوه‌بردنی قه‌رزه‌کان

- ئیمه یارمه‌تی که‌سی پێشکەش به‌و مشتەریانه‌ ده‌که‌ین که تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانی بوون و تووشی کیشه‌ی دارایی کورت یان درێژخایه‌ن ده‌بن یان کاربگه‌رییه‌کان له‌سه‌ره‌.
- GWW تاوانباریک ده‌پاریزیت که دا‌وای گه‌رانده‌وه‌ی پارمه‌کی ده‌کات له‌ قوربانیه‌یه‌کی توندوتیژی خیزانی و ناومالی.
- بۆ ئه‌و مشتەریانه‌ی که کاربگه‌ری توندوتیژی خیزانی و خیزانی له‌سه‌ره‌، ئیمه ده‌ستر‌اگه‌شتن به‌ کۆمه‌ل‌یک پشت‌گیری دارایی ته‌واو له‌ ر‌یگه‌ی سیاسه‌تی پشت‌گیریمشتەرییه‌مانه‌وه‌² دابین ده‌که‌ین، به‌پێی بارو‌دو‌خیمشتەری و توانای پارهدان، که له‌وانه‌یه‌ بریتی بن له‌:

² بۆ زانیاری ته‌واوی پشت‌گیری دارایی، تکلیه‌ سه‌یری سیاسه‌تی پشت‌گیری مشتەریه‌کانمان بکه‌.

توندوتیژی خیزانی و ناو مال - سیاسهتی مشتیری

- ریکخستنهکانی پاره‌دانی نهرم و نیان، یارمهتی دارایی، لیخوشبوون یان دواخستنی قهرز، رهوانهکردن بۆ پلانی هاوکاری ناسوده‌ژیانی و ئیمتیا‌زات؛
- لیخوشبوون له کردهوی زیاتر بۆ وەرگرتنه‌وه یان سنوورداریکردنی دابینکردن، له‌وانه‌ش ده‌ستبهرداریبوون له ههر سوودیکی پیشتر کۆکراوه له‌سه‌ر بره‌ پاره‌ی کوتایی، ده‌ستبهرداریبوون له سوودی کۆکراوه‌ی زیاتر، ده‌ستبهرداریبوون یان راگرتنی کرپی دواکه‌وتوو و راگرتنی فروشتنی قهرزەکان یان ریوشوینی یاسایی؛
- پیدانی زانیاری له‌سه‌ر چۆنیه‌تی که‌م‌کردنه‌وه‌ی به‌کاره‌ینانی ناو و باشترکردنی کارایی ناو و نامازەدان به به‌رنامه په‌یوه‌ندیدارەکانی حکومه‌ت بۆ کارایی ناو.
- ئیمه‌ پشتگیری و هاوکاری زیاتر پیشکەش به‌و مشتەریانه‌ ده‌کەین که تووشی توندوتیژی خیزانی بوون و قهرزارن. ئیمه‌ ده‌زانی که ئه‌و مشتەریانه‌ی که ئه‌ژمیری هاو‌به‌شیان هه‌یه، رووبه‌رووی به‌ربه‌ست ده‌بنه‌وه بۆ ده‌ست‌راگه‌یشتن به‌ پشتگیری قهرزەکان. ئیمه‌ پشتگیری و ریوشوینی ئه‌می گونجاو بۆ ئه‌م مشتەریانه‌ پیشکەش ده‌کەین.
- ره‌نگه‌ ئیمه‌ به‌ پشت‌به‌ستن به‌ چەندین هۆکار، ده‌ستبهرداری هه‌موو یان به‌شیک له قهرزەکانیان بین، له‌وانه:
 - بری قهرز؛
 - ئه‌و بارودۆخ‌ه‌ی که قهرزەکه‌ تێیدا سه‌ربه‌ه‌داوه (له‌وانه‌ش ئه‌گەر له خراب به‌کاره‌ینانی داراییه‌وه سه‌ربه‌ه‌داوه)؛
 - بزارده‌کانی یارمه‌تیدانی پاره‌دان که کاریگەر بوون (یان ده‌کریت)؛
 - بارودۆخی که‌سی و توانای مشتیری بۆ دانه‌وه‌ی قهرزەکه‌.
- ئه‌گەر بارودۆخ‌به‌شتریه‌که‌ بگۆریت، ئیمه‌ له‌گه‌ڵیان کار ده‌کەین بۆ دانیابوون له‌وه‌ی که ئه‌و رزگاربوونه‌ی قهرزەکانیش که جیبه‌جی ده‌کریت ده‌گۆریت و له‌ شوینی پێویستدا ده‌گونجیت.

په‌روه‌رده و هۆشیارکردنه‌وه

- ئیمه‌ پشتگیری له هه‌موو ئه‌و کارمه‌ند و به‌ئێنده‌رانه‌ ده‌کەین که له‌گه‌ڵ ئه‌و مشتەریانه کار ده‌کەن که ره‌نگه‌ کاریگه‌ری توندوتیژی خیزانی و خیزانیان له‌سه‌ر بووبیت بۆ ئه‌وه‌ی به‌ به‌زه‌ی و هه‌ستیاریه‌وه مامه‌له‌ له‌گه‌ڵمشتەریه‌کان بکەن، به‌م شێوه‌یه:
 - راه‌ینانی سه‌ره‌تایی و سالانه‌ بۆ هه‌موو کارمه‌ندان، له‌وانه‌ش راه‌ینانی هۆشیاری تایبه‌تمه‌ندی و توندوتیژی خیزانی له‌گه‌ڵ پرۆسه‌ی پشتیوانی بۆ په‌ر‌ه‌یدان و پاراستنی ئه‌و زانیاریانه‌ی که پێویستن بۆ وه‌لامدانه‌وه‌ی گونجاو بۆ ئه‌و مشتەریانه‌ی که کاریگه‌ری توندوتیژی خیزانی و خیزانیان له‌سه‌ر؛
 - له‌ رێگه‌ی راه‌ینانی پسپۆرانه‌ی هه‌موو ئه‌و کارمه‌ندانه‌ی که به‌رکه‌وتنیان له‌گه‌ڵ مشتەریه‌کاندا هه‌یه بۆ ناسینی توندوتیژی خیزانی و خیزانی به‌ هه‌موو جۆره‌کانیه‌وه، چۆنیه‌تی وه‌لامدانه‌وه‌ی گونجاو و بزارده‌ی ره‌وانه‌کردن بۆ پشتیوانی پسپۆر. نه‌مه‌ش چۆنیه‌تی مامه‌له‌کردنی گونجاو له‌گه‌ڵ تاوانباران له هه‌مان کاتدا نه‌ینی، تایبه‌تمه‌ندی و سه‌لامه‌تی رزگاربووی قوربانیه‌که‌ له‌ پێشینه‌دا ده‌گۆرته‌وه؛
 - دابینکردنی ده‌ست‌راگه‌یشتن به‌ چاودیری یان راویژکاری بۆ پشتگیریکردنی کارمه‌ندان له‌ رۆله‌کانیاندا له‌کاتی کارکردن له‌گه‌ڵ ئه‌و مشتەریانه‌ی که تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانی بوون؛
 - هۆشیاری به‌رزکردنه‌وه‌ی ئاستی یه‌کسانی جێنده‌ری و چۆنیه‌تی پیشخستنی یه‌کسانی جێنده‌ری GWW له‌ رێگه‌ی پلانی کارکردنی یه‌کسانی جێنده‌ری.
- له‌ کاتی‌که‌دا که کۆمپانیای GWW هه‌ول‌ده‌دات خزمه‌تگوزاری ناوازه‌ی مشتەریان پیشکەش بکات، ئیمه‌ تێده‌گه‌ین که ره‌نگه‌ هه‌ندیک له مشتەریان رازی نه‌بن. سیاسه‌تی چارمه‌س‌کردنی سه‌کالا‌کانمان پابه‌ندبوونمان به‌ مامه‌له‌کردن له‌گه‌ڵ سه‌کالا‌کان به‌ شێوه‌یه‌کی دادپه‌روه‌رانه، خێرا و پیشه‌یی ده‌خاته‌ روو. مشتەریان مافی ئه‌وه‌یان هه‌یه‌ سه‌کالا‌ تۆمار بکەن له‌ چاودیری وزه و ئاوی فیکتۆریا یان ده‌زگا‌کانی تری چارمه‌س‌کردنی نا‌کۆکیه‌کان ئه‌گەر رازی نه‌بن.

توندوتیژی خیزانی و ناومال - سیاسهتی مشتەری

یارمەتی و پالێشتی کۆمەڵگا

خزمەتگوزاریبەکاتی پشتگیری	وسفکردن	کاتژمێرمکاتی کارکردن	زانباری پەيوەندی کردن
13Yarn	بەکەم هێلی پشتیوانی قەیرانی نیشتمانی بۆ ئەو کەسانە ی کە هەست بە زەبر و زەنگ دەکەن یان لە خەباتدان بۆ پرووبەر و بونەوی دۆخە سەختەکان. ئەوان دەر فەتیک دەر خستین بۆ گفتوگۆیەکی نەینی و یەک بە یەک لە گەڵ لایەنگریکی قەیرانی ڕەسەن و دوورگەکانی گەرووی تۆریس کە لە لایەن لایفلاین پراهنراوه.	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT خزمەتگوزاریبەکاتی نیشتمانییە بۆ راویژکاری و زانیاری و پشتیوانی سەبارەت بە توندوتیژی خیزانی و ناومالی و سیکسی.	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au کورتەنامە بنێرن بۆ ژمارە تەلەفونی 0458 737 732
Asylum Seeker Resource Centre	پالێشتی پێشکەش بەو کەسانە دەکات کە داوای مافی پەنا بەری دەکەن.	ڕۆژانی دووشەممە و سێشەممە و پێنجشەممە و هەینی کاتژمێر 10 ی بەیانێ تا 4 ی ئیوارە	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	هێلی یارمەتی ئۆنلاین و تەلەفونی بێبەرامبەر بۆ ئەو کەسانە ی تووشی خەمۆکی، دلەراوکی یان کێشە ی تەندروستی دەروونی ترن	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	پشتگیری لەو کەسە ڕەسەنە دەکات کە تووشی توندوتیژی خیزانی و ناومالی بوون یان ئەزموونیان کردووە.	کاتژمێر 9 ی بەیانێ تا 5 ی ئیوارە ی دووشەممە تا هەینی	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	خزمەتگوزاری زانیاری و پشتگیری بێبەرامبەر بۆ ئەو کەسانە ی کە تووشی ئازاردانی بەسالاچوون یان شایەتەحالی ئازاردان.	هەمەجۆر	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line
EveryMan	راویژکاری و خۆپاراستن لە توندوتیژی و پالێشتی لە شوێنی نیشەجێبوون بۆ پیاوان	دووشەممە تا هەینی	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	لە ڕێگە ی هاوبەشە خێرخوازیەکانییەو خۆراک دەدات بە خەڵکی فیکتۆریا کە پێویستیان بە یارمەتی هەیە.	کاتژمێر 8 ی بەیانێ تا 3 ی ئیوارە ی دووشەممە تا هەینی	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	خزمەتگوزاری و بەرنامە و وەڵامدانەو بۆ توندوتیژی خیزانی لە کۆمەڵگە ی کۆچبەرەکان و پەنا بەران.	کاتژمێر 9 ی بەیانێ تا 5 ی ئیوارە	1800 755 988 ئەگەر پێویستت بە وەرگیرە، تکیە پەيوەندی بە TIS بکە بە ژمارە تەلەفونی 131 450 intouch.org.au
Kids Line	خزمەتگوزاری راویژکاری ئۆنلاین و تەلەفونی بێبەرامبەر و نەینی بۆ گەنجانی تەمەن 5 بۆ 25 سأل.	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/
Legal Aid Vic	یارمەتی یاسایی و پشتگیریبەکاتی تر بۆ توندوتیژی و خراپ بەکارهێنان و سەلامەتی کەسی	کاتژمێر 8 ی بەیانێ-6 ی ئیوارە دووشەممە-هەینی	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au

توندوتیژی خیزانی و ناومال - سیاسهتی مشتەری

خزمەتگوزاریبەهەمانگی پشتگیری	وسفکردن	کاتژمێر مەکانی کارکردن	زانباری پەیمۆندی کردن
Lifeline	زانباری دەربارە ی توندوتیژی خیزانی، پشتگیری لە قەیرانەکان، و خزمەتگوزاریبەهەمانگی خۆپاراستن لە خۆکوژی	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	خاڵی پەیمۆندی ناومەندی بۆ ئەم پیاوانە ی دەیانەوێت باس لە بەکارهێنانی توندوتیژی بکەن و پشتگیری وەرگیرن بۆ وەستاندنی. پشتگیری و رەوانەکردن بۆ قوربانیانی پیاوی توندوتیژی خیزانی.	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/ mens-referral-service
MensLine	خزمەتگوزاری راویژکاری تەلەفۆن و ئۆنلاین بۆ ئەم پیاوانە ی کە نێگەرانی خیزان و پەیمۆندیان هەیە	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	راویژکاری دارایی پیشەیی کە خزمەتگوزاری بێبەرامبەر و سەربەخۆ و نەهێنی پیشەکش دەکات.	کاتژمێر 9:30 بەیانی تا 4:30 ئێوارە، دووشەممە تا هەینی	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	خزمەتگوزاری بێبەرامبەر بۆ گەورەکان و منداڵ و گەنجان کە تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانی بوون یان تووشی بوون	کاتژمێر 9:00 بەیانی تا 5:00 ئێوارە ی دووشەممە تا هەینی	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	پشتگیری و رەوانەکردنی بێبەرامبەر و بێناو LGBTQIA+ پیشەکش دەکات بۆ ئەم کەسانە ی لە ئۆسترالیا دەیانەوێت باسی سێکسیبەت، رەگەز، هەستە جەستەییەکان یان پەیمۆندیەکانیان بکەن.	هەموو رۆژیک لە کاتژمێر 3:00 پاش نیوەرۆ تا نیوەی شەو	1800 184 527 Qlife.corg.au
Rainbow Door	نامۆزگاری پەسپۆران بۆ کەسانی LGBTQIA+ و هاوڕێ و خیزانەکانیان.	کاتژمێر 10:00 بەیانی-5:00 ئێوارە، رۆژانه	کورتەنامە بنێرن بۆ ژمارە تەلەفۆنی 1800 729 367 یان بۆ 0480 017 246
Safe and Equal	دەزگای سەرکی بۆ خزمەتگوزاریبەهەمانگی پەسپۆرەکانی توندوتیژی خیزانی، پیشەکشکردنی پشتگیری بۆ رزگاربوونی قوربانیبوون لە فیکتۆریا.	کاتژمێر 9:00 بەیانی تا 5:00 ئێوارە ی دووشەممە تا هەینی	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	خزمەتگوزاری پشتگیری پەسپۆر بۆ هەر کەسێک لە فیکتۆریا کە تووشی توندوتیژی خیزانی و خیزانی بیت یان ترسی هەبێت	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au
Uniting	لەسەر ئاستی نیشتمانی لەلایەن تۆری UnitingCare بەرپۆڵە دەبێت بۆ پشتگیریکردنی ئەم کەسانە ی کە لە توندوتیژی خیزانی هەڵدین.	کاتژمێر 9:00 بەیانی تا 5:00 ئێوارە، دووشەممە تا هەینی	1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family- services/family-violence- services/escaping- violence-payment/

توندوتیژی خیزانی و ناومال - سیاسهتی مشتەری

خزمەتگوزاری پێشگیری	و مسفکردن	کاتژمێر مەکانی کارکردن	زانباری پەیموێندی کردن
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	پشتگیری و روانەکردن و زانیاری بێبەرامبەر بۆ ژنان، کەسانی غەیرە دووانەیی و کەسانی جووڕاوجۆری ڕەگەزی دابین دەکات.	کاتژمێر 9 ی بەیانی تا 7 ی ئێوارە دووشەممە تا پێنجشەممە کاتژمێر 9 ی بەیانی تا 5 ی ئێوارە هەینی	1800 134 130 Wire.org.au

ستراتیژی/جێبەجێکردن

ئەم سیاسەتە لە ڕینگە خولی سێلانی پلاندانانی بازرگانیمانەوه جێبەجێ دەکەیت، کە چاودێری سیاسەتەکانمان دەکات و بوارەکانی کارکردن، پێداویستییەکانی سەرچاوە و چوارچێوەی کاتی گەیاندن دەستنیشان دەکات. ئەم سیاسەتە ڕێنمایی مێساقی مشتەری نیشتهجێبوونمان دەکات 2028-2024، بەرنامەی پشتگیری مشتەری، ڕەفتاری ستافی ئەزموونی مشتەری و پڕۆسەکانی بەرپەرێکردنی پەیموێندیدار.

هەموو ستافی ئەزموونی مشتەریان لە ماوەی دامەزراندنی کارمەندەکاندا لەسەر سیاسەتی توندوتیژی خیزانی و خیزانی و پڕۆسەکانی پەیموێندیدار ڕاهێنان پێدەکەیت، و ڕاهێنان و ڕاهێنەری زیاتر پێشکەش دەکەیت بۆ دڵنیابوون لەوەی کە مشتەریەکان بە هەستباری و ڕیزە مامەڵەیان لەگەڵ دەکەیت.

ئەم سیاسەتە لە مۆڵەتی GWW بۆدەکەیت و هەموو هۆلیک دەکەیت بۆ دابینکردنی سەرچاوە بە چەندین زمان. دەتوانیت کۆپیەک بە ئیمیل بنێدریت یان بۆ مشتەریەکانمان پۆست بکەیت لەسەر داواکاری.

ڕۆل و بەرپرسیاریتیەکان

دەستە بەرپەرێکردنی سەرپەرێکردنی جێبەجێکردنی ئەم سیاسەتە.

تیمی سەرکردایەتی جێبەجێکار (ELT) بەرپرسیارە لە جێگیرکردنی بەرپرسیاریتیەکانمان بەپێی ئەم سیاسەتە لە چالاکیەکانی پلاندانانی کارمەنداندا.

بەرپەرێکردنی گشتی ئەزموونی مشتەری بەرپرسیارە لە سەرکردایەتیکردن، پێداچوونەوه و ڕاپۆرتکردن لەسەر جێبەجێکردن و بەرپەرێکردنی بەردەوامی سیاسەتی توندوتیژی خیزانی و خیزانی بۆ مشتەریەکانمان.

تیمی سەرکردایەتی بۆلا و سەرکردەکانی تیم بەرپرسیار لە دڵنیابوون لەوەی کە ئەو کارمەندانە لەگەڵ مشتەریان کار دەکەن لە سیاسەتی توندوتیژی خیزانی و خیزانی ڕاهێنراون (لەوانەش بەرنامە پەیموێندیدارەکان) و دەتوانن بە شێوەیەکی هەستبار کارلێک لەگەڵ مشتەریەکان بکەن.

هەموو کارمەندان بەرپرسیار لە پەیموێندەکردنی سیاسەت و ڕێنمایی و پڕۆسەکانی GWW کە پەیموێندیان بەم سیاسەتەوه هەیە بۆ ئەوەی تێبگەن کە چۆن ئەدای کارمەکانی کاربێگەری لەسەر ئەم سیاسەتە هەیە.

توندوتیژی خیزانی و ناومال - سیاسهتی مشتەری

ناماژە پەيوەندیدار و بەلگەنامە

سیاسەت و رێکار و رێنمایەکانی تری پەيوەندیدار بە GWW بریتین لە:

کۆتایی هێنان بە توندوتیژی خیزانی - پلانی 10 سالی فیکتوریا بۆ گۆرانکاری

ستانداری پێشەسازی ناوی کۆمیسۆنی خزمەتگوزارییە سەرەکیەکان - خزمەتگوزارییەکانی مشتەریانی شار و مەشانی 4 لەوانەش هەموارکردنەکان لە 1 ی تەمموزی 2024

چارەتەری مشتەریانی نیشەجیوون 2024-2028

سیاسەتی پشێوانی مشتەری

سیاسەتی پاراستنی زانیاری

سیاسەتی پاراستنی نهێنی

سیاسەتی بەکارکردنەوی سکاڵاکان

سیاسەتی کۆمەڵایەتی

سیاسەتی بەرێوەبردنی مەترسی

توندوتیژی خیزانی و ناومالی - سیاسەتی ستاف

پروەسی پێداچوونەوه

ئەم سیاسەتە ساڵانە پێداچوونەوهی بۆ دەکرێت

لەلایەن تیمی سەرکردایەتی جێبەجێکارەوه (ELT) لە 17 ی نیسانی 2025 پەسەندکراوه

پێداچوونەوهی داهاوو لەلایەن ELT لە نیسانی 2026

خشتە کۆنترۆڵکردنی وەشانی

ژمارە وەشانی	خاومنی بەلگەنامە	گۆڕین/نوێکردنەوه	رێکەوت
1.0	بەرێوەبەری پشتگیری مشتەری	دروستکردنی سیاسەتێکی جیاوازی توندوتیژی خیزانی بۆ کارمەندان	ئابی 2023
2.0	بەرێوەبەری پشتگیری مشتەری	پێداچوونەوهی دەرەکی لەلایەن سەیف و یەكسانەوه	نیسانی 2024
3.0	بەرێوەبەری پشتگیری مشتەری	پێداچوونەوهی دەرەکی لەلایەن کۆمپانیای یونیتینگ (فیکتوریا و تاسمانیا) لیمیتەد	شوباتی 2025