ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ - ਗਾਹਕ ਪਾਲਿਸੀ

ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ ਗ੍ਰੇਟਰ ਵੈਸਟਰਨ ਵਾਟਰ (GWW) ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਠੇਕੇਦਾਰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇਣ ਦੀ ਅਹਿਮੀਅਤ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਦੀ ਹੈ।

GWW ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਮੱਸਿਆ ਵਜੋਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਅਹਿਮੀਅਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਰੋਕਥਾਮ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਜੋਖਮਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਦੀ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਮੰਨਦਾ ਹੈ।

GWW ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਨਿੰਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮੰਨਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਬਚੇ ਸਾਰੇ ਪੀੜਤਾਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸਮਾਜ 'ਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਥੋੜ੍ਹੇ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦੇ ਹਨ।

GWW ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਬਚੇ ਪੀੜਤਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਲੱਖਣ ਭੂਮਿਕਾ ਨੂੰ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਇਹ ਖੁਸ਼ਹਾਲ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਲਈ ਸਾਡੀ ਦੂਰ-ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦਾ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਲੋਕ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਭਾਈਵਾਲ, ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਹਨ। ਸਾਡੀ ਦੂਰ-ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਜਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਆਰਥਿਕ, ਸਮਾਜਿਕ, ਵਾਤਾਵਰਣਕ ਅਤੇ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਪੱਖੋਂ ਵਧਣ-ਫੁੱਲਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲੇ।

ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਡੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਦਿਸ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਅਸੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਾਟਰ ਇੰਡਸਟਰੀ ਸਟੈਂਡਰਡ - ਅਰਬਨ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ (Essential Services Commission Water Industry Standard - Urban Customer Service) ਦੇ ਸੰਸਕਰਨ 4 ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ 1 ਜੁਲਾਈ 2024 ਤੱਕ ਦੀਆਂ ਸੋਧਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ (ਵਾਟਰ ਇੰਡਸਟਰੀ ਸਟੈਂਡਰਡ [Water Industry Standard])।

ਦਾਇਰਾ

ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। GWW ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਖੁਦ-ਪਛਾਣ ਕਰਕੇ, GWW ਦੁਆਰਾ, ਕਿਸੇ ਸੁਤੰਤਰ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਜਾਂ ਕੇਸ ਵਰਕਰ ਦੁਆਰਾ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਉਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਇੱਕ ਪਰਿਵਾਰਕ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਮਾਲਕ ਜੋ ਇੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਨਾਮ ਹੇਠ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਵੀ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡਾ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਜ਼ਾਹਰ ਨਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੋਵੇ, ਉਸ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ GWW ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਠੇਕੇਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਰਾਹੀਂ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇਣ, ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਣਾਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ, ਸਾਡੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਨ, ਅਤੇ 'ਖੁਸ਼ਹਾਲ ਲੋਕਾਂ' ਦੀ ਸਾਡੀ ਦੂਰ-ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਸਾਕਾਰ ਕਰਨ।

Greater Western Water

ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ - ਗਾਹਕ ਪਾਲਿਸੀ

ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਲਈ ਸਾਡੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ, GWW ਸਾਡੀ ਦੂਰ-ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਰਣਨੀਤਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਦਾ ਹੈ:

ਸਾਡੀ ਦੂਰ-ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਖੁਸ਼ਹਾਲ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਲਈ ਹੈ।[1]

- ਇਹ ਸਮਝਦੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕੀ ਮਾਇਨੇ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖਾਂਗੇ:

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਢਾਂਚੇ (Community Engagment Framework) ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੀ ਰਾਏ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ	ਰਹਿਣ-ਸਹਿਣ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਦਬਾਅ ਕਾਰਨ ਭੁਗਤਾਨ ਸਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ
ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ ਕਿ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਉਠਾਉਣ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਸਹਿਯੋਗ ਮਿਲਿਆ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਭਰੋਸਾ ਹੋਵੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ	ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ

ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

ਸ਼ਬਦ	ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ
ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 2008 (ਵਿਕ.) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਹੈ	ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 2008 (ਵਿਕ.) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ: (a) ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਪ੍ਰਤੀ ਵਿਵਹਾਰ ਜੇ ਉਹ ਵਿਵਹਾਰ: (i) ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਹੈ; ਜਾਂ (ii) ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਜਾਂ ਮਨੋਵਿਗਿਆਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਹੈ; ਜਾਂ (iii) ਆਰਥਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਹੈ; ਜਾਂ (iv) ਧਮਕੀ ਭਰਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ (v) ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਵਾਲਾ ਹੈ; ਜਾਂ (vi) ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸ 'ਤੇ ਹਾਵੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਉਸ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਂ ਤੰਦਰੁਸਤੀ ਲਈ ਡਰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ; ਜਾਂ (ਅ) ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹਾ ਵਿਵਹਾਰ ਜਿਸਦੇ ਕਾਰਨ ਕੋਈ ਬੱਚਾ ਪੈਰਾ (a) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਸੁਣਦਾ ਜਾਂ ਦੇਖਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

- ਜਦੋਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ **13 44 99** 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ, ਮੀਨੂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ (family and domestic violence) ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ, ਇਹ ਸੇਵਾ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 8:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

[1] GWW 2030 ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਰਣਨੀਤੀ

- ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ (ਖੁਲਾਸੇ ਰਾਹੀਂ ਪਛਾਣ ਸਮੇਤ), ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਡੀ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਐਂਡ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਸਹਾਇਤਾ ਕੋਲ ਭੇਜਾਂਗੇ। ਉਸਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਾਡੀ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਐਂਡ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਹਰ ਸਾਲ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਸਿਖਲਾਈ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਖੁਲਾਸੇ ਵਿੱਚ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਆਦਰਯੋਗ ਮਾਹੌਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਣ।
- ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਨਾਲ ਜੁੜ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਿੱਧਾ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੀ ਕਹਾਣੀ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਨਾ ਦੱਸਣੀ ਪਵੇ।
- ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਫ਼ਤ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਆਖਿਆ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਬੋਲਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ 9313 8989 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦੀਦਾ ਭਾਸ਼ਾ ਦੱਸਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਨੁਕਸ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ, ਅਸੀਂ 13 36 77 'ਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰਿਲੇਅ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
- ਅਸੀਂ 23 ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਬਚੇ ਪੀੜਤਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸਰੀਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਕਸਰ ਆਰਥਿਕ, ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਜਾਂ ਮਨੋਵਿਗਿਆਨਕ ਸ਼ੋਸ਼ਣ, ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਕੰਟਰੋਲ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।

ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲਿੰਗਾਂ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਵੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਔਰਤਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਵਧੇਰੇ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਲਿੰਗ ਅਸਮਾਨਤਾ ਉਦੋਂ ਹੋਰ ਵੀ ਵੱਧ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਆਦਿਵਾਸੀ ਹੋਣ, ਉਮਰ, ਅਪਾਹਜਤਾ, ਜਾਤੀ, ਲਿੰਗ ਪਛਾਣ, ਨਸਲ, ਧਰਮ, ਜਿਨਸੀ ਰੁਝਾਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਵਿਤਕਰੇ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਰੂਪਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਡੀ ਦੂਰ-ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਸਾਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ:

- ਅਸੀਂ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਆਡਿਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਹਿੰਸਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਜੋਖਮ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ GWW ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਲੌਕ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸਿਰਫ਼ ਸਾਡੀ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਐਂਡ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਪੱਧਰ ਚੁਣਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਮਿਲੇਗਾ। GWW ਨੂੰ ਸਬੂਤਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਗੱਲ 'ਤੇ ਯਕੀਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਪਛਾਣ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਸਹਾਇਤਾ ਵਾਸਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਸਾਡੀ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਐਂਡ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਨਾਲ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਅਸੀਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਹਾਲਾਤ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਢੰਗ ਨਾਲ, ਸਤਿਕਾਰ ਸਹਿਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਨਤੀਜੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਾਵਧਾਨ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ਗੋਪਨੀਯਤਾ, ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਨਾ

- ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ, GWW ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਪਾਲਿਸੀ (Privacy Policy) ਦੇਖੋ
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਵਿੱਚ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਨਿਰੰਤਰ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸਦਾ ਮਕਸਦ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਤਤਕਾਲੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣਾ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਾਹੌਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਣ। ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਭਾਈਚਾਰੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਹਾਲਾਤ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦਾ ਡਰ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੇਭਰੋਸਗੀ, ਨਮੋਸ਼ੀ, ਸ਼ਰਮਿੰਦਗੀ, ਭਾਸ਼ਾ, ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਅਤੇ ਅਪਰਾਧੀ ਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗ ਜਾਣ ਦਾ ਡਰ ਮੌਜੂਦ ਹੈ।
- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਸਾਂਝੇ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਪਰਾਧੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ - ਖਾਸ ਕਰਕੇ;
    - ਸਾਂਝੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਮਾਲਕਾਂ ਲਈ ਜਿੱਥੇ ਦੋਵੇਂ ਨਾਮ ਪ੍ਰਾਪਰਟੀ ਦੇ ਕਾਗਜ਼ਾਤ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉੱਥੇ ਅਸੀਂ ਦੂਜੇ ਮਾਲਕ/ਮਾਲਕਾਂ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿੱਜੀ ਵੇਰਵਿਆਂ (ਡਾਕ ਜਾਂ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਾਂਗੇ;
    - ਸਾਂਝੇ ਨਾਮ ਵਾਲੇ ਕਿਰਾਏਦਾਰੀ ਖਾਤਿਆਂ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਤੇ ਇੱਕ ਨਵਾਂ ਖਾਤਾ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।
- ਹਰੇਕ ਕੇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਆਦਰ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਹਰ ਕੇਸ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ। ਜੋ ਲੋਕ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਸੀਂ: ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਵਿਚਲੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਇੱਛਾਵਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਵਾਂਗੇ।
- ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (Customer Support Program) ਅਪਰਾਧੀ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਵਾਂ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਕੇਵਲ ਸਾਡੀ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਐਂਡ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਕੋਲ ਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਸਹਾਇਤਾ ਉਪਾਅ ਪੱਕਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਗਾਹਕ ਦੇ GWW ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਰਾਧੀ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਜੇ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕੋਈ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਉਂਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਉਹ ਨਿਸ਼ਾਨ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਨਿੱਜਤਾ ਦੀ ਹੋਰ ਵੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰੇਗਾ:
    - ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲੁਕਾ ਕੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਡੀਆਂ ਪਾਲਿਸੀਆਂ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਕੇਵਲ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਐਂਡ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਹੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖ ਸਕੇ;
    - GWW ਦੇ ਹੋਰ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਲ ਜਾਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਕੇਸ ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫ਼ਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਚੇਤ ਕਰਕੇ, ਜੋ ਅਪਰਾਧੀ ਨਾਲ ਅਸਰਦਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਤੇ ਹੁਨਰਮੰਦ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ;
    - ਸਾਂਝੇ ਖਾਤਿਆਂ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾ ਕੇ, ਜਦੋਂ ਅਪਰਾਧੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜੇ ਵੀ ਖਾਤੇ ਤੱਕ ਕੁਝ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਗੁਪਤ ਸਵਾਲ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

- ਅਸੀਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹਨ।
- GWW ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਪਰਾਧੀ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪਾਲਿਸੀ (Customer Support Policy)[2] ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਸਹਿਯੋਗਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:
    - ਲਚਕਦਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਬੰਧ, ਗ੍ਰਾਂਟਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਮੁਆਫ਼ ਜਾਂ ਮੁਲਤਵੀ ਕਰਨਾ, ਯੂਟਿਲਿਟੀ ਰਿਲੀਫ਼ ਗ੍ਰਾਂਟ ਸਕੀਮ (Utility Relief Grant Scheme) ਲਈ ਰੈਫ਼ਰਲ ਅਤੇ ਰਿਆਇਤਾਂ;
    - ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਸਪਲਾਈ 'ਤੇ ਪਾਬੰਦੀ ਤੋਂ ਛੋਟ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪਿਛਲੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕਰਨਾ, ਅੱਗੇ ਵਿਆਜ ਲੱਗਣ ਤੋਂ ਛੋਟ, ਲੇਟ ਫ਼ੀਸ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਮੁਅੱਤਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਮੁਅੱਤਲ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ;
    - ਪਾਣੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ, ਪਾਣੀ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਣੀ ਬਚਾਉਣ ਦੇ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਲਈ ਰੈਫ਼ਰਲ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਉਣਾ।
- ਅਸੀਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸਹਿਯੋਗ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸਿਰ ਕਰਜ਼ਾ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਂਝੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਸਬੰਧੀ ਸਹਿਯੋਗ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਢੁਕਵੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
- ਅਸੀਂ ਕਈ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਜਾਂ ਕੁਝ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:
    - ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ;
    - ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲਿਆ ਗਿਆ ਸੀ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਇਹ ਵਿੱਤੀ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਕਾਰਨ ਲਿਆ ਗਿਆ ਸੀ);
    - ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਜੋ ਅਸਰਦਾਰ ਰਹੇ ਹਨ (ਜਾਂ ਰਹੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ);
    - ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਹਾਲਾਤ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਮੋੜਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ।

ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਾਲਾਤ ਬਦਲ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਵੀ ਲੋੜ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਬਦਲ ਜਾਵੇ।

ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਅਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ

- ਅਸੀਂ ਅੱਗੇ ਦੱਸੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਠੇਕੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ:
    - ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸਿਖਲਾਈ (ਇੰਡਕਸ਼ਨ) ਅਤੇ ਸਲਾਨਾ ਸਿਖਲਾਈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਦੀ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵੀ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦੇਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੀਆਂ;

[2] ਵਿੱਤੀ ਸਹਿਯੋਗਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਾਸਤੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪਾਲਿਸੀ (Customer Support Policy) ਦੇਖੋ।

   - ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਸਾਰੇ ਰੂਪਾਂ ਵਿੱਚ ਪਛਾਣਨ, ਉਚਿਤ ਜਵਾਬ ਕਿਵੇਂ ਦੇਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਾਹਰ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਰੈਫ਼ਰਲ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮਾਹਰ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਬਚੇ ਪੀੜ੍ਹਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ, ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਅਪਰਾਧੀਆਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇ;
   - ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਗਰਾਨੀ ਜਾਂ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
   - ਲਿੰਗ ਸਮਾਨਤਾ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਕਿ GWW ਲਿੰਗ ਸਮਾਨਤਾ ਕਾਰਜ ਯੋਜਨਾ (Gender Equality Action Plan) ਰਾਹੀਂ ਲਿੰਗ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

- ਹਾਲਾਂਕਿ GWW ਬੇਮਿਸਾਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਫਿਰ ਵੀ ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੁਝ ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਇਦ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ। ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਾਲਿਸੀ (Complaints Resolution Policy) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਐਨਰਜੀ ਐਂਡ ਵਾਟਰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵਿਕਟੋਰੀਆ (Energy and Water Ombudsman Victoria) ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਫ਼ੋਰਮ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਭਾਈਚਾਰਕ ਮਦਦ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗ

ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ	ਵੇਰਵਾ	ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟੇ	ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
13Yarn	ਉਨ੍ਹਾਂ ਮੂਲ ਵਸਨੀਕ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਪਹਿਲੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਕਟ ਸਹਾਇਤਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਜੋ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਦਾ ਦਬਾਅ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਹ, ਲਾਈਫ਼ਲਾਈਨ-ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਸੰਕਟ ਸਹਾਇਕ (Aboriginal and Torres Strait Islander Crisis Supporter) ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਗੁਪਤ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ।	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਘਰੇਲੂ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਜਿਨਸੀ ਹਿੰਸਾ ਸਬੰਧੀ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ, ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਹੈ	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au 0458 737 732 'ਤੇ ਟੈਕਸਟ ਕਰੋ
Asylum Seeker Resource Centre	ਪਨਾਹ ਮੰਗਣ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।	ਸੋਮਵਾਰ, ਮੰਗਲਵਾਰ, ਵੀਰਵਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 4 ਵਜੇ ਤੱਕ	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	ਡਿਪ੍ਰੈਸ਼ਨ, ਬੇਚੈਨੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ ਆਨਲਾਈਨ ਅਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪਲਾਈਨ	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	ਉਨ੍ਹਾਂ ਆਦਿਵਾਸੀ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਕਰ ਚੁਕੇ ਹਨ।	ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ ਕਿਸੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਦੁਰਵਿਹਾਰ ਹੁੰਦਾ ਦੇਖਦੇ ਹਨ, ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।	ਵਿਭਿੰਨ	1300 353 374 Health.gov.au/contacts/elder-abuse-phone-line
EveryMan	ਮਰਦਾਂ ਲਈ ਸਲਾਹ- ਮਸ਼ਵਰਾ, ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ, ਅਤੇ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਸਹਾਇਤਾ	ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	ਆਪਣੇ ਚੈਰਿਟੀ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਲੋੜਵੰਦ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਭੋਜਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।	ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਦੁਪਹਿਰੇ 3 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ-ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	ਪ੍ਰਵਾਸੀ ਅਤੇ ਰਫ਼ਿਊਜੀ ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਵਾਂ।	ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ	1800 755 988 ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੋਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ TIS ਨੂੰ 131 450 intouch.org.au
Kids Line	5 ਤੋਂ 25 ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਦੇ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ, ਗੁਪਤ ਆਨਲਾਈਨ ਅਤੇ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਸੇਵਾ।	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/

Greater Western Water

ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ - ਗਾਹਕ ਪਾਲਿਸੀ

ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ	ਵੇਰਵਾ	ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟੇ	ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
Legal Aid Vic	ਹਿੰਸਾ, ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ, ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਸਤੇ ਕਨੂੰਨੀ ਮਦਦ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹਿਯੋਗ	ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ, ਸੰਕਟ ਸਹਾਇਤਾ, ਅਤੇ ਖੁਦਕੁਸ਼ੀ ਰੋਕਥਾਮ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	ਅਜਿਹੇ ਆਦਮੀਆਂ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਦਾ ਮੁੱਖ ਕੇਂਦਰ ਜੋ ਆਪਣੀ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਮਰਦਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਰੈਫ਼ਰਲ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/mens-referral-service
MensLine	ਪਰਿਵਾਰ ਅਤੇ ਰਿਸ਼ਤਿਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਮਰਦਾਂ ਵਾਸਤੇ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਅਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਸੇਵਾ	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਜੋ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ, ਸੁਤੰਤਰ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ।	ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 4.30 ਵਜੇ, ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਲਗਾਂ, ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਵਾਸਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਸੇਵਾ ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਚੁਕੇ ਹਨ	ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Qlife ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਗੁੰਮਨਾਮ ਅਤੇ ਮੁਫ਼ਤ LGBTQIA+ ਸਾਥੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਰੈਫ਼ਰਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਲਿੰਗਕਤਾ, ਲਿੰਗ, ਸਰੀਰ ਦੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।	ਹਰ ਰੋਜ਼ ਦੁਪਹਿਰੇ 3 ਵਜੇ - ਅੱਧੀ ਰਾਤ ਤੱਕ	1800 184 527 Qlife.corg.au
Rainbow Door	LGBTIQ+ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦੋਸਤਾਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਲਈ ਮਾਹਰ ਸਲਾਹ।	ਹਰ ਰੋਜ਼ ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ	1800 729 367 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ 0480 017 246 'ਤੇ ਟੈਕਸਟ ਕਰੋ rainbow-door.org.au
Safe and Equal	ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਿੱਚ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਬਚੇ ਪੀੜਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮਾਹਰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਚੋਟੀ ਦੀ ਸੰਸਥਾ।	ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਵਾਸਤੇ ਮਾਹਰ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸਤੋਂ ਡਰਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au

ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ - ਗਾਹਕ ਪਾਲਿਸੀ

ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ	ਵੇਰਵਾ	ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟੇ	ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
Uniting	UnitingCare ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੁਆਰਾ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਚਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਭੱਜ ਰਹੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।	ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ	1800 387 387 unitingvictas.org.au/services/family-services/family-violence-services/escaping-violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	ਔਰਤਾਂ, ਨੌਨ-ਬਾਇਨਰੀ ਅਤੇ ਆਮ ਨਾਲੋਂ ਵੱਖਰੀ ਲਿੰਗ-ਪਛਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ ਸਹਾਇਤਾ, ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।	ਸੋਮਵਾਰ - ਵੀਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 7 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ	1800 134 130 Wire.org.au

ਰਣਨੀਤੀ/ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ

ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਸਾਡੇ ਸਲਾਨਾ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਚੱਕਰ ਰਾਹੀਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਸਾਡੀਆਂ ਪਾਲਿਸੀਆਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਖੇਤਰਾਂ, ਸੰਸਾਧਨ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਡਿਲੀਵਰੀ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦਾ ਹੈ. ਇਹ ਸਾਡੇ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ (Residential Customer Charter) 2024-2028, ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ (Customer Support Program), ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਨਾਲ ਕਰਮਚਾਰੀ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਦੌਰਾਨ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਪਾਲਿਸੀ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਰਿਫ਼ਰੈਸ਼ਰ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਅਤੇ ਕੋਚਿੰਗ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਆਦਰ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ GWW ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਰੋਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਬੋਰਡ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ।

ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਟੀਮ (Executive Leadership Team, ELT) ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਾਡੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀਆਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਦੇ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਦੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਬਾਰੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣ, ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇਣ।

ਸੀਨੀਅਰ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਟੀਮ ਅਤੇ ਟੀਮ ਲੀਡਰ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਪਾਲਿਸੀ (ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਸਮੇਤ) ਵਿੱਚ ਟ੍ਰੇਨਿੰਗ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਢੁਕਵੀਆਂ GWW ਪਾਲਿਸੀਆਂ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਸਮਝ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਹਵਾਲੇ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼

ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ GWW ਪਾਲਿਸੀਆਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨਾ - ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੀ 10 ਸਾਲਾ ਯੋਜਨਾ (Ending family violence – Victoria's 10-year plan for change)
ਐਸੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਾਟਰ ਇੰਡਸਟਰੀ ਸਟੈਂਡਰਡ - ਅਰਬਨ ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸ (Essential Services Commission Water Industry Standard - Urban Customer Service) ਸੰਸਕਰਣ 4 ਜਿਸ ਵਿੱਚ 1 ਜੁਲਾਈ 2024 ਤੱਕ ਦੇ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ
ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਚਾਰਟਰ (Residential Customer Charter) 2024-2028
ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪਾਲਿਸੀ
ਸੂਚਨਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪਾਲਿਸੀ
ਨਿੱਜਤਾ ਪਾਲਿਸੀ
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਸਬੰਧੀ ਪਾਲਿਸੀ
ਸਮਾਜਿਕ ਪਾਲਿਸੀ
ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪਾਲਿਸੀ
ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ - ਕਰਮਚਾਰੀ ਪਾਲਿਸੀ

ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਹਰ ਸਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਟੀਮ (Executive Leadership Team, ELT) ਦੁਆਰਾ 17 ਅਪ੍ਰੈਲ 2025 ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ
ELT ਦੁਆਰਾ ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਪ੍ਰੈਲ 2026 ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਹੈ

ਸੰਸਕਰਣ ਕੰਟਰੋਲ ਸਾਰਣੀ

ਸੰਸਕਰਣ ਨੰ.	ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮਾਲਕ	ਤਬਦੀਲੀ / ਅੱਪਡੇਟ	ਮਿਤੀ
1.0	ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਮੈਨੇਜਰ	ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਪਾਲਿਸੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ	ਅਗਸਤ 2023
2.0	ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਮੈਨੇਜਰ	ਸੇਫ ਐਂਡ ਈਕੁਅਲ (Safe & Equal) ਦੁਆਰਾ ਬਾਹਰੀ ਸਮੀਖਿਆ	ਅਪ੍ਰੈਲ 2024
3.0	ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਮੈਨੇਜਰ	Uniting (Victoria and Tasmania) Limited ਦੁਆਰਾ ਬਾਹਰੀ ਸਮੀਖਿਆ	ਫ਼ਰਵਰੀ 2025