

Mục đích

Chính sách này nêu rõ cách nhân viên và nhà thầu của Greater Western Water (GWW) hỗ trợ tất cả khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình, đồng thời nhấn mạnh tầm quan trọng của việc ưu tiên quyền riêng tư, sự an toàn và bảo mật của khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình.

GWW thừa nhận mức độ nghiêm trọng của bạo lực gia đình và trong gia đình trong xã hội và trách nhiệm của chúng tôi trong việc góp phần phòng ngừa và giảm thiểu nguy cơ của các sản phẩm, dịch vụ, hệ thống và quy trình của mình bị lợi dụng để gây hại.

GWW lên án mọi hành vi bạo lực gia đình và trong gia đình dưới mọi hình thức và nhận thấy những tác động nghiêm trọng trong cả ngắn hạn và dài hạn của bạo lực gia đình và trong gia đình gây ra cho tất cả người bị hại, gia đình họ và toàn xã hội.

GWW hiểu vai trò đặc thù của các dịch vụ thiết yếu trong việc hỗ trợ nạn nhân của bạo lực gia đình và trong gia đình và cam kết hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình. Điều này phù hợp với tầm nhìn của chúng tôi về một cộng đồng và con người phát triển toàn diện. Con người của chúng tôi bao gồm các nhân viên, đối tác, khách hàng và cộng đồng của chúng tôi. Tầm nhìn của chúng tôi là cung cấp các dịch vụ nước đáng tin cậy theo cách hỗ trợ mọi người phát triển về kinh tế, xã hội, môi trường và văn hóa.

Chính sách này định hướng cho các quyết định và hành động của chúng tôi khi hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình, đồng thời đảm bảo chúng tôi đáp ứng các nghĩa vụ được nêu trong Tiêu chuẩn ngành Nước của Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu - Tiêu chuẩn dịch vụ Khách hàng Đô thị Phiên bản 4, bao gồm các sửa đổi kể từ ngày 1 tháng 7 năm 2024 (Tiêu chuẩn ngành Nước).

Phạm vi áp dụng

Chính sách này áp dụng cho tất cả khách hàng được xác định là bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình. GWW hiểu rằng việc xác định khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình có thể do chính khách hàng tự khai báo, do GWW xác định, do một cố vấn tài chính độc lập hoặc nhân viên hồ sơ xác nhận hay do một chuyên gia khác hành động thay mặt với sự đồng ý của khách hàng. Điều này bao gồm bất kỳ doanh nghiệp khách hàng nào có yêu cầu được hỗ trợ như quy định trong chính sách này. Ví dụ: chủ sở hữu doanh nghiệp gia đình hoạt động dưới tên doanh nghiệp cũng có thể đủ điều kiện nhận hỗ trợ như được mô tả trong chính sách này. Chúng tôi cũng nhận thức được rằng bất kỳ khách hàng nào của GWS đều có thể bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình, và rằng họ có thể không muốn được xác định là nạn nhân, cũng như có thể được hỗ trợ theo cách khác.

Bạo lực Gia đình và Trong gia đình - Chính sách khách hàng

Mục tiêu

Mục tiêu của chính sách này là để nhân viên và nhà thầu của GWW hỗ trợ tất cả khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình. Thông qua chính sách này, chúng tôi cam kết hỗ trợ đội ngũ của mình trong việc ưu tiên quyền riêng tư, sự an toàn và tính bảo mật của khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình bằng các dịch vụ chuyên biệt và phù hợp cho những khách hàng cần sự hỗ trợ của chúng tôi, xây dựng lòng tin trong cộng đồng và hiện thực hóa tầm nhìn của chúng tôi về một xã hội mà “mọi người đều có cơ hội phát triển toàn diện”.

Trong quá trình thực hiện các mục tiêu liên quan đến Trải nghiệm khách hàng, GWW hỗ trợ tầm nhìn và mục tiêu chiến lược của chúng tôi:

Tầm nhìn của chúng tôi là vì con người và cộng đồng phát triển toàn diện.¹

- Cải thiện trải nghiệm khách hàng bằng cách thấu hiểu những điều quan trọng nhất đối với khách hàng và cộng đồng. Chúng tôi sẽ tiếp tục thực hiện:

Triển khai Khung Hợp tác Cộng đồng của chúng tôi nhằm bảo đảm tiếng nói của khách hàng và cộng đồng được lắng nghe và đưa vào quá trình ra quyết định.

Hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn trong việc thanh toán vì áp lực chi phí sinh hoạt

Cải thiện dịch vụ khách hàng nhằm bảo đảm khách hàng cảm thấy được hỗ trợ khi nêu lên vấn đề và tin tưởng vào khả năng giải quyết của chúng tôi

Nâng cao nhận thức về tất cả các hình thức bạo lực gia đình và trong gia đình

¹ GWW Chiến lược doanh nghiệp năm 2030

Định nghĩa

Thời hạn	Định nghĩa
Bạo lực gia đình được định nghĩa theo Đạo luật Bảo vệ Khỏi Bạo lực Gia đình năm 2008 (Vic)	Bạo lực gia đình được định nghĩa theo Đạo luật Bảo vệ Khỏi Bạo lực Gia đình năm 2008 (Vic) như: (a) hành vi của một người đối với một thành viên gia đình của người đó nếu hành vi đó mang tính: (i) lạm dụng thể chất hoặc tình dục; hoặc (ii) lạm dụng cảm xúc hoặc tâm lý; hoặc (iii) lạm dụng tài chính; hoặc (iv) đe dọa; hoặc (v) là cưỡng ép; hoặc (vi) theo bất kỳ cách nào khác kiểm soát hoặc thống trị thành viên trong gia đình và khiến người đó cảm thấy sợ hãi cho sự an toàn hoặc an sinh của bản thân hoặc người khác; hoặc (b) hành vi của một người khiến trẻ em nghe hoặc chứng kiến, hoặc bằng cách khác tiếp xúc với các hậu quả của những hành vi được đề cập trong đoạn (a).

Liên hệ với chúng tôi

- Khi đảm bảo an toàn, chúng tôi khuyến nghị khách hàng liên hệ với chúng tôi theo số **13 44 99** và chọn tùy chọn gia đình và bạo lực trong gia đình trong hệ thống menu để được hỗ trợ ưu tiên từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5 giờ chiều.
- Trong trường hợp bạo lực gia đình đã được xác định (bao gồm cả qua việc được tiết lộ), chúng tôi sẽ giới thiệu khách hàng trực tiếp đến bộ phận hỗ trợ chuyên biệt của Nhóm Cộng đồng & Chăm sóc của chúng tôi. Tất cả các thông tin và dữ liệu của khách hàng sẽ được giữ bí mật tuyệt đối.
- Nhóm Cộng đồng & Chăm sóc của chúng tôi trải qua khóa đào tạo chuyên sâu hàng năm về bạo lực gia đình và trong gia đình để đảm bảo có thể cung cấp một môi trường an toàn và tôn trọng, hỗ trợ khách hàng trong quá trình chia sẻ thông tin.
- Khi khách hàng đã được đưa vào chương trình của chúng tôi, họ sẽ được cung cấp một đường dây liên lạc trực tiếp để không phải kể lại câu chuyện của mình.
- Chúng tôi cung cấp dịch vụ biên dịch và phiên dịch miễn phí cho những khách hàng không nói tiếng Anh. Khách hàng nên gọi 9313 8989 và cho chúng tôi biết ngôn ngữ mong muốn của họ để kết nối với thông dịch viên.
- Đối với khách hàng khiếm thính, chúng tôi cung cấp Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia theo số 13 36 77.
- Chúng tôi cũng cung cấp thông tin đã dịch sẵn bằng 23 ngôn ngữ khác nhau, có thể được truy cập qua trang web của chúng tôi.

Cam kết

Chúng tôi thừa nhận rằng các nạn nhân sống sót sau bạo lực gia đình và trong gia đình trải qua một loạt các hành vi không giới hạn ở bạo lực thể chất. Điều này thường bao gồm lạm dụng kinh tế, tình cảm hoặc tâm lý, kiểm soát cường bức và các hình thức bạo lực gia đình và trong gia đình khác, các hành vi này sẽ cần các hình thức hỗ trợ khác nhau, tùy thuộc vào hoàn cảnh cá nhân.

Chúng tôi nhận ra rằng bạo lực gia đình và trong gia đình có thể ảnh hưởng đến những người thuộc các giới tính khác nhau và chúng tôi thừa nhận rằng xác suất bạo lực đối với phụ nữ cao hơn. Bất bình đẳng giới có thể gia tăng bởi các yếu tố bất lợi hoặc phân biệt đối xử khác mà một người có thể gặp phải, dựa trên Tình trạng Thổ dân, tuổi tác, khuyết tật, sắc tộc, bản dạng giới, chủng tộc, tôn giáo, khuynh hướng tính dục và các đặc điểm cá nhân khác.

Để thực hiện hoá tầm nhìn của mình khi hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng bởi mọi hình thức bạo lực gia đình và trong gia đình, chúng tôi cam kết như sau:

- Chúng tôi sẽ kết hợp các nguyên tắc an toàn ngay từ khâu thiết kế trong việc phát triển các sản phẩm, dịch vụ, hệ thống và quy trình, đồng thời tiến hành đánh giá để giảm thiểu nguy cơ các sản phẩm, dịch vụ, hệ thống và quy trình của chúng tôi bị lợi dụng nhằm thực hiện các hành vi bạo lực và/hoặc kiểm soát để gây hại cho các thành viên trong gia đình.
- Khi khách hàng thông báo cho GWW rằng họ bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình, chúng tôi sẽ đề nghị họ lựa chọn kích hoạt chế độ khoá bảo mật tài khoản. Điều này có nghĩa là tài khoản của họ sẽ chỉ được quản lý và truy cập bởi nhóm Cộng đồng & Chăm sóc của chúng tôi. Khách hàng có quyền lựa chọn mức độ bảo mật áp dụng cho tài khoản của họ. GWW không yêu cầu bằng chứng và sẽ tin tưởng lời khai của khách hàng.
- Chúng tôi sẽ chủ động xác định những khách hàng có thể bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình để giới thiệu họ với nhóm Cộng đồng & Chăm sóc của chúng tôi để được hỗ trợ.
- Chúng tôi sẽ phối hợp với những khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình để đưa ra hướng tiếp cận thận trọng và nhạy cảm, đảm bảo đưa ra giải pháp phù hợp nhất cho hoàn cảnh cá nhân, một cách an toàn, tôn trọng và bảo mật tuyệt đối.

Bảo vệ tính bảo mật, quyền riêng tư và an toàn

- Chúng tôi tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật của tất cả khách hàng và cá nhân của chúng tôi. Chúng tôi bảo vệ tất cả hồ sơ khách hàng, bao gồm thông tin của khách hàng có thể bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình. Để biết thông tin cụ thể, hãy xem Chính sách quyền riêng tư của GWW
- Chúng tôi sẽ trao quyền và hỗ trợ khách hàng quản lý mọi tác động tài chính và giúp họ giữ an toàn cho thông tin của mình. Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ quản lý tài khoản liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu của họ trong thời điểm hiện tại và hỗ trợ họ tiến về phía trước.
- Chúng tôi sẽ cung cấp một môi trường an toàn để khách hàng tiếp cận thông tin và hỗ trợ liên quan. Chúng tôi thừa nhận trong cộng đồng nỗi sợ hãi về hậu quả của việc tiết lộ hoàn cảnh của họ, không tin tưởng vào các nhà cung cấp dịch vụ, xấu hổ, xấu hổ, ngôn ngữ, rào cản văn hóa và nỗi sợ thủ phạm phát hiện.

Bạo lực Gia đình và Trong gia đình - Chính sách khách hàng

- Đối với tất cả khách hàng, chúng tôi sẽ không thảo luận chi tiết về chủ tài khoản chung, bao gồm cả với bất kỳ thủ phạm nào – cụ thể:
 - Đối với các tài khoản chủ sở hữu chung mà cả hai tên đều có trên quyền sở hữu tài sản, chúng tôi sẽ không thảo luận bất kỳ chi tiết cá nhân nào (bao gồm cả chi tiết bưu điện hoặc liên hệ) với chủ sở hữu khác;
 - Đối với các tài khoản thuê nhà có tên chung, chúng tôi có thể tạo một tài khoản mới cho khách hàng, chỉ dưới tên của họ.
- Mỗi trường hợp sẽ được quản lý với sự nhạy cảm và tôn trọng. Chúng tôi thừa nhận rằng mỗi cá nhân sẽ cần được đánh giá trên cơ sở từng trường hợp. Khi hỗ trợ những người đang gặp khó khăn, chúng tôi sẽ: thúc đẩy quyền tự quyết của khách hàng và các thành viên trong gia đình gặp rủi ro bằng cách xem xét mong muốn của họ và lên kế hoạch cho sự an toàn của tất cả các thành viên trong gia đình.
- Chương trình Hỗ trợ Khách hàng có thể áp dụng cờ an toàn cho các biện pháp an toàn bổ sung để bảo vệ chống lại sự truy cập của thủ phạm vì chỉ có nhóm Cộng đồng & Chăm sóc của chúng tôi mới có quyền truy cập vào thông tin cá nhân của khách hàng được bảo mật. Các biện pháp hỗ trợ này đảm bảo khách hàng bị ảnh hưởng không cần liên hệ với thủ phạm liên quan đến tài khoản GWW của khách hàng đó.
- Nếu chúng tôi áp dụng cờ cho tài khoản khách hàng, cờ đó sẽ bảo vệ quyền riêng tư hơn nữa bằng cách:
 - che giấu tất cả thông tin cá nhân để chỉ nhóm Cộng đồng & Chăm sóc mới có thể xem chi tiết, giữ bí mật phù hợp với các chính sách và luật pháp liên quan của chúng tôi;
 - cảnh báo các nhân viên khác của GWW chuyển bất kỳ cuộc gọi hoặc thắc mắc nào đến người quản lý hồ sơ, những người được đào tạo và có kỹ năng để quản lý hiệu quả các tương tác của thủ phạm, đảm bảo quyền riêng tư, an toàn và bảo mật của khách hàng bị bạo lực gia đình và gia đình được bảo vệ;
 - Kích hoạt các biện pháp bảo mật bổ sung cho tài khoản chung khi thủ phạm vẫn yêu cầu một số quyền truy cập vào tài khoản. Điều này có thể bao gồm mật khẩu hoặc câu hỏi và câu trả lời bí mật.

Hỗ trợ tài chính và quản lý nợ

- Chúng tôi sẽ cung cấp hỗ trợ cá nhân hoá cho những khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình, những người đang gặp phải hoặc bị ảnh hưởng bởi những khó khăn tài chính, dù ngắn hạn hay dài hạn.
- GWW đảm bảo bảo vệ người bị hại khỏi việc người gây hại yêu cầu hoàn trả khoản thanh toán do người bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình.
- Đối với những khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình, chúng tôi cung cấp quyền tiếp cận toàn bộ các hỗ trợ tài chính được cung cấp thông qua Chính sách Hỗ trợ Khách hàng², có xem xét hoàn cảnh và khả năng chi trả của từng khách hàng, có thể bao gồm:
 - các phương thức thanh toán linh hoạt, các khoản trợ cấp, xoá nợ hoặc hoãn nợ, giới thiệu đến Chương trình Trợ cấp Tiện ích và các chế độ ưu đãi khác;

² Tham khảo Chính sách hỗ trợ khách hàng để biết đầy đủ các hình thức hỗ trợ tài chính.

Bạo lực Gia đình và Trong gia đình - Chính sách khách hàng

- miễn trừ các hành động thu hồi nợ tiếp theo hoặc hạn chế cung cấp dịch vụ, bao gồm miễn lãi đã phát sinh, miễn tiếp tục tính lãi, miễn hoặc tạm dừng chí phạt trễ hạn và tạm ngưng việc bán nợ hoặc tiến hành các thủ tục pháp lý;
- cung cấp thông tin về cách giảm sử dụng nước, cải thiện hiệu quả việc sử dụng nước và giới thiệu đến các chương trình tiết kiệm nước có liên quan của chính phủ.
- Chúng tôi sẽ cung cấp hỗ trợ bổ sung cho những khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình đang nợ nần. Chúng tôi hiểu rằng khách hàng có tài khoản đồng sở hữu phải đối mặt với các trở ngại trong việc tiếp cận hỗ trợ nợ nần. Chúng tôi cung cấp các biện pháp hỗ trợ và bảo mật riêng cho những khách hàng này.
- Chúng tôi có thể xóa toàn bộ hoặc một phần khoản nợ của họ dựa trên một số yếu tố, bao gồm:
 - mức nợ hiện tại;
 - hoàn cảnh phát sinh khoản nợ (bao gồm trường hợp nợ phát sinh do bị lạm dụng tài chính);
 - các hình thức hỗ trợ tài chính đã được áp dụng hoặc có thể áp dụng hiệu quả;
 - hoàn cảnh cá nhân và khả năng thanh toán nợ của khách hàng.

Nếu hoàn cảnh của khách hàng thay đổi, chúng tôi sẽ làm việc với họ để đảm bảo các biện pháp hỗ trợ nợ được áp dụng cũng thay đổi và điều chỉnh theo yêu cầu.

Đào tạo và nâng cao nhận thức

- Chúng tôi hỗ trợ tất cả nhân viên và nhà thầu làm việc với khách hàng có thể bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình để họ ứng xử một cách nhân văn và nhạy cảm với khách hàng, thông qua:
 - Đào tạo ban đầu và đào tạo hàng năm cho tất cả nhân viên, bao gồm các nội dung về quyền riêng tư và nâng cao nhận thức về bạo lực gia đình và trong gia đình với các quy trình hỗ trợ để xây dựng và duy trì kiến thức để phản hồi thích hợp với khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình;
 - thông qua đào tạo chuyên sâu cho tất cả nhân viên tiếp xúc với khách hàng để nhận biết bạo lực gia đình và trong gia đình dưới mọi hình thức, cách ứng phó phù hợp và các lựa chọn giới thiệu đến dịch vụ hỗ trợ chuyên biệt. Điều này bao gồm cách ứng xử thích hợp với người gây hại, trong khi vẫn ưu tiên tính bảo mật, quyền riêng tư và sự an toàn của người bị hại;
 - cung cấp quyền tiếp cận dịch vụ giám sát hoặc tư vấn tâm lý để hỗ trợ nhân viên trong vai trò của họ khi làm việc với khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và trong gia đình;
 - nâng cao nhận thức về bình đẳng giới và cách GWW đang thúc đẩy bình đẳng giới thông qua Kế hoạch Hành động về Bình đẳng Giới.

**Bạo lực Gia đình và Trong gia đình -
Chính sách khách hàng**

- Mặc dù GWW luôn nỗ lực cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc, chúng tôi hiểu rằng vẫn có một số khách hàng có thể không hài lòng. Chính sách Giải quyết Khiếu nại của chúng tôi nêu rõ cam kết xử lý khiếu nại một cách công bằng, kịp thời và chuyên nghiệp. Khách hàng có quyền khiếu nại với Cơ quan Hoà giải Năng lượng và Nước Victoria hoặc cơ quan giải quyết tranh chấp khác nếu họ không hài lòng.

Trợ giúp và hỗ trợ cộng đồng

Dịch vụ Hỗ trợ	Sự miêu tả	Giờ Hoạt động	Chi tiết liên hệ
13Yarn	Đường dây hỗ trợ khủng hoảng đầu tiên trên toàn quốc dành cho cộng đồng Thổ dân và cư dân đảo Torres Strait- hỗ trợ những người đang cảm thấy quá tải hoặc gặp khó khăn trong việc đối mặt với cuộc sống. Dịch vụ cung cấp cơ hội trò chuyện một-một một cách bảo mật với nhân viên hỗ trợ khủng hoảng là người Thổ dân hoặc cư dân đảo Torres Strait, được đào tạo bởi Lifeline.	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT là dịch vụ tư vấn, thông tin và hỗ trợ bạo lực gia đình, trong gia đình và tình dục quốc gia	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au SMS 0458 737 732
Asylum Seeker Resource Centre	Cung cấp hỗ trợ cho những người đang xin tị nạn.	Thứ Hai, Thứ Ba, Thứ Năm và Thứ Sáu 10 giờ sáng - 4 giờ chiều	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	Đường dây trợ giúp trực tuyến và điện thoại miễn phí cho những người bị trầm cảm, lo âu hoặc các vấn đề sức khỏe tâm thần khác	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	Hỗ trợ những người Thổ dân đang trải qua hoặc đã trải qua bạo lực gia đình và trong gia đình.	9 giờ sáng - 5 giờ chiều Thứ Hai - Thứ Sáu	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	Thông tin miễn phí và dịch vụ hỗ trợ cho những người trải qua hoặc chứng kiến việc lạm dụng người cao niên Giờ hoạt động khác nhau.	Thay đổi	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line
EveryMan	Tư vấn nam giới, phòng chống bạo lực và hỗ trợ chỗ ở	Thứ Hai - Thứ Sáu	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	Cung cấp bữa ăn cho những người gặp khó khăn tại bang Victoria thông qua các đối tác từ thiện của họ.	8 giờ sáng - 3 giờ chiều Thứ Hai - Thứ Sáu	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	Các dịch vụ, chương trình và ứng phó với bạo lực gia đình trong cộng đồng người di cư và tị nạn.	9 giờ sáng - 5 giờ chiều	1800 755 988 Nếu bạn cần thông dịch viên, vui lòng gọi TIS theo số 131 450 intouch.org.au

Bạo lực Gia đình và Trong gia đình - Chính sách khách hàng

Dịch vụ Hỗ trợ	Sự miêu tả	Giờ Hoạt động	Chi tiết liên hệ
Kids Line	Dịch vụ tư vấn trực tuyến và qua điện thoại miễn phí, bảo mật cho thanh thiếu niên từ 5 đến 25 tuổi.	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/
Legal Aid Vic	Trợ giúp pháp lý và hỗ trợ khác cho bạo lực, lạm dụng và an toàn cá nhân	8 giờ sáng - 6 giờ chiều Thứ Hai - Thứ Sáu	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	Thông tin về bạo lực gia đình, hỗ trợ khủng hoảng và các dịch vụ phòng chống tự tử	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au
Men's Referral Service	Đầu mối liên lạc trung tâm dành cho nam giới muốn trao đổi về hành vi bạo lực của mình và tìm kiếm hỗ trợ để chấm dứt hành vi đó. Đồng thời cung cấp hỗ trợ và giới thiệu dịch vụ cho nam giới là nạn nhân của bạo lực gia đình.	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/ mens-referral-service
MensLine	Dịch vụ tư vấn qua điện thoại và trực tuyến cho nam giới có mối quan tâm về gia đình và mối quan hệ	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	Các cố vấn tài chính chuyên nghiệp cung cấp dịch vụ miễn phí, độc lập và bảo mật.	9:30 sáng – 4:30 chiều Thứ Hai - Thứ Sáu	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	Dịch vụ miễn phí cho người lớn, trẻ em và thanh thiếu niên đang trải qua hoặc đã trải qua bạo lực gia đình và trong gia đình	9 giờ sáng - 5 giờ chiều Thứ Hai - Thứ Sáu	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Qlife cung cấp hỗ trợ và giới thiệu đồng đẳng LGBTQIA+ ẩn danh và miễn phí cho những người ở Úc muốn nói về tình dục, giới tính, cơ thể, cảm xúc hoặc các mối quan hệ.	3 giờ chiều - nửa đêm hàng ngày	1800 184 527 Qlife.corg.au
Rainbow Door	Lời khuyên chuyên biệt cho những người thuộc cộng đồng LGBTQIA+ và bạn bè cũng như gia đình của họ.	10 giờ sáng - 5 giờ chiều hàng ngày	1800 729 367 hoặc SMS đến 0480 017 246 rainbow-door.org.au
Safe and Equal	Cơ quan cấp cao nhất phụ trách các dịch vụ chuyên trách về bạo lực gia đình, nhằm cung cấp hỗ trợ cho những người sống sót sau bạo lực tại bang Victoria.	9 giờ sáng - 5 giờ chiều Thứ Hai - Thứ Sáu	03 8346 5200 safeandequal.org.au

Bạo lực Gia đình và Trong gia đình - Chính sách khách hàng

Dịch vụ Hỗ trợ	Sự miêu tả	Giờ Hoạt động	Chi tiết liên hệ
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	Dịch vụ hỗ trợ chuyên biệt dành cho bất kỳ ai tại bang Victoria đang trải qua hoặc lo sợ bị bạo lực gia đình và trong gia đình.	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au
Uniting	Được vận hành trên toàn quốc bởi mạng lưới UnitingCare nhằm hỗ trợ những người đang chạy trốn khỏi bạo lực gia đình.	9 giờ sáng - 5 giờ chiều Thứ Hai - Thứ Sáu	1800 387 387 unitingvictas.org.au/ services/family- services/family-violence- services/escaping- violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	Cung cấp dịch vụ hỗ trợ, giới thiệu và thông tin miễn phí dành cho phụ nữ, người phi nhị nguyên giới và người có bản dạng giới đa dạng.	9 giờ sáng - 7 giờ tối Thứ Hai - Thứ Năm 9 giờ sáng - 5 giờ chiều Thứ Sáu	1800 134 130 Wire.org.au

Chiến lược/triển khai

Chính sách này được triển khai thông qua chu kỳ lập kế hoạch kinh doanh hàng năm của chúng tôi, trong đó theo dõi việc thực hiện các chính sách, xác định các lĩnh vực cần hành động, nhu cầu về nguồn lực và thời gian thực hiện. Chính sách này định hướng cho bản Điều lệ Khách hàng Khu Dân cư 2024-2028, Chương trình Hỗ trợ Khách hàng, Hành vi của nhân viên Trải nghiệm Khách hàng và các quy trình quản lý có liên quan.

Tất cả nhân viên trong bộ phận Trải nghiệm Khách hàng sẽ được đào tạo về Chính sách Bạo Lực Gia đình và Trong Gia đình cùng các quy trình liên quan trong giai đoạn đào tạo ban đầu. Nội dung này sẽ được củng cố thông qua các buổi đào tạo nhắc lại và huấn luyện bổ sung, để đảm bảo khách hàng được đối xử một cách nhạy cảm và tôn trọng.

Chính sách được công bố trên trang web của GWW và mọi nỗ lực sẽ được thực hiện để cung cấp các tài nguyên bằng các ngôn ngữ khác nhau. Một bản sao có thể được gửi qua email hoặc gửi qua đường bưu điện theo yêu cầu của khách hàng.

Vai trò và trách nhiệm

Hội đồng quản trị chịu trách nhiệm giám sát thực hiện Chính sách này.

Ban Lãnh đạo Điều hành (ELT) chịu trách nhiệm lồng ghép các nghĩa vụ theo chính sách này vào các hoạt động lập kế hoạch kinh doanh của chúng tôi.

Tổng Giám đốc Bộ phận Trải nghiệm Khách hàng chịu trách nhiệm điều phối, xem xét và báo cáo về quá trình thực hiện và quản lý liên tục Chính sách Bạo Lực Gia đình và Trong Gia đình cho khách hàng của chúng tôi.

Bạo lực Gia đình và Trong gia đình - Chính sách khách hàng

Đội ngũ Lãnh đạo Cấp cao và các Trưởng nhóm chịu trách nhiệm đảm bảo nhân viên tiếp xúc với khách hàng được đào tạo về Chính sách Bạo lực Gia đình và Trong Gia đình (bao gồm các chương trình liên quan) và có thể giao tiếp với khách hàng một cách nhạy cảm.

Tất cả nhân viên có trách nhiệm tuân thủ các chính sách, hướng dẫn và quy trình liên quan của GWW, và phát triển nhận thức về cách chính sách này ảnh hưởng đến chức năng công việc của họ.

Tài liệu tham khảo và các văn bản liên quan

Các Chính sách, Quy trình và Hướng dẫn khác của GWW có liên quan bao gồm:

Chấm dứt bạo lực gia đình - Kế hoạch 10 năm thay đổi của bang Victoria

Tiêu chuẩn Công nghiệp Nước của Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu - Dịch vụ Khách hàng Đô thị Phiên bản 4 kết hợp các sửa đổi kể từ ngày 1 tháng 7 năm 2024

Điều lệ Khách hàng Khu Dân cư 2024 -2028

Chính sách Hỗ trợ Khách hàng

Chính sách Bảo mật Thông tin

Chính sách Bảo mật

Chính sách Giải quyết Khiếu nại

Chính sách Xã hội

Chính sách Quản lý Rủi ro

Chính sách về Bạo lực Gia đình và Trong gia đình – Dành cho Nhân viên

Quy trình rà soát

Chính sách sẽ được rà soát hàng năm

Được Ban Lãnh đạo Điều hành (ELT) phê duyệt vào ngày 17 tháng 4 năm 2025

Lần rà soát kế tiếp dự kiến do ELT thực hiện vào tháng 4 năm 2026

**Bạo lực Gia đình và Trong gia đình -
Chính sách khách hàng****Bảng kiểm soát phiên bản**

Phiên bản số	Chủ sở hữu tài liệu	Thay đổi / Cập nhật	Ngày
1.0	Quản lý Bộ phận Hỗ trợ Khách hàng	Soạn thảo chính sách riêng về bạo lực gia đình dành cho nhân viên	Tháng 8 năm 2023
2.0	Quản lý Bộ phận Hỗ trợ Khách hàng	Rà soát bên ngoài bởi tổ chức Safe & Equal	Tháng 4 năm 2024
3.0	Quản lý Bộ phận Hỗ trợ Khách hàng	Rà soát bên ngoài bởi tổ chức Uniting (Victoria và Tasmania) Limited	Tháng 2 năm 2025