

目的

本政策概述了 Greater Western Water (GWW) 员工和承包商如何为所有受家庭暴力影响的客户提供支持，以及优先考虑受家庭暴力影响的客户的隐私、安全和机密性的重要性。

GWW 能认识到家庭暴力作为社会问题的重要性，并承认我们有义务帮助预防家庭暴力，并降低我们的产品、服务、系统和流程被用于造成伤害的风险。

GWW 谴责一切形式的家庭暴力，并认识到家庭暴力对所有幸存受害者、他们的家庭和社会造成的短期和长期重大影响。

GWW 了解必要服务在支持家庭暴力幸存受害者方面可以发挥的独特作用，并致力于为受到家庭暴力影响的客户提供支持。这与我们促进人民和国家繁荣的愿景相一致。我们的人民包括员工、合作伙伴、客户和社区。我们的愿景是提供值得信赖的水务服务，支持人民在经济、社会、环境和文化方面蓬勃发展。

本政策能指导我们在为受家庭暴力影响的客户提供支持时作出决策和行动，并确保我们履行必要服务委员会《水务行业标准 — 城市用户服务》第 4 版中概述的义务（包含截至 2024 年 7 月 1 日的修订）（简称《水务行业标准》）。

范围

本政策适用于所有被确定为受家庭暴力影响的客户。GWW 明白，客户可能通过自我识别、GWW、独立财务顾问或个案工作者，或由其他专业人士在征得客户同意后代表客户确认其受到家庭暴力的影响。这包括需要得到本政策中概述之支持的任何企业客户。例如，以商业名称运营的家族企业主也可能有资格获得本政策中所述的支持。我们还意识到，我们的任何客户都可能受到家庭暴力的影响，但他们可能不想被识别，他们需要的支持也可能不同。

目标

本政策旨在帮助 GWW 员工和承包商为所有受家庭暴力影响的客户提供支持。通过本政策，我们承诺支持我们的员工优先考虑受家庭暴力影响的客户的隐私、安全和机密性，为需要我们支持的客户提供量身定制的专业服务，在社区中建立信任，并将我们“促进民众福祉”的愿景变为现实。

在实现我们的客户体验目标时，GWW 支持我们的愿景和战略目标：

我们的愿景是促进人民和国家繁荣。¹

- 通过了解对我们的客户和社区最重要的因素来改善客户体验。我们将继续：

实施社区参与框架，确保客户和社区的声音在决策中得到倾听和采纳

为因面临生活成本压力而遇到支付困难的客户提供支持

改进客户服务，确保客户在提出问题时感觉得到支持，并对我们解决问题的能力充满信心

提高对各种家庭暴力类型的认识

定义

术语	定义
2008 年《家庭暴力保护法》（维多利亚州）定义的家庭暴力	2008 年《家庭暴力保护法》（维多利亚州）将家庭暴力定义为： (a) 某人对其家庭成员实施的以下行为： (i) 身体或性虐待；或 (ii) 情感或心理虐待；或 (iii) 经济虐待；或 (iv) 威胁；或 (v) 胁迫；或 (vi) 以任何其他方式控制或支配家庭成员，导致该家庭成员担心自身或其他人的安全或福祉；或 (b) 某人的行为导致儿童听到或目睹 (a) 段中所指的行为，或以其他方式受到 (a) 段中所指行为的影响。

联系我们

- 在安全的情况下，我们建议客户在周一至周五上午 8:30 至下午 5 点拨打 **13 44 99** 联系我们，并在菜单中选择“家庭暴力”选项，以获得优先支持。
- 如果发现家庭暴力（包括通过披露），我们会直接将客户转介给我们的社区与关怀团队，以便其获得专业支持。客户的所有详细信息和信息都将严格保密。

¹ GWW 2030 年企业战略

- 我们的社区与关怀团队每年都会接受专门的家庭暴力培训，以确保他们能提供一个安全、尊重的环境，支持信息披露。
- 一旦客户加入我们的计划，其将获得一条专用热线，免去重复讲述自身经历的烦恼。
- 我们为非英语客户提供免费的翻译和口译服务。客户可以拨打 9313 8989，告知我们其首选语言，以便获得口译员服务。
- 对于听力受损的客户，我们提供全国中继服务，电话是 13 36 77。
- 我们还提供 23 种不同语言的翻译信息，您可以在我们的网站上查看。

承诺

我们认识到，家庭暴力幸存受害者所遭受的行为范围广泛，不仅限于身体暴力。这通常包括经济、情感或心理虐待、强制控制以及其他形式的家庭暴力，这些暴力需要不同类型的支持，具体取决于个人情况。

我们认识到家庭暴力会影响不同性别的人，我们承认针对女性暴力的可能性更高。性别不平等可能会因一个人可能遭受的其他形式的不利条件或歧视而加剧，这些不利条件或歧视可以基于原住民身份、年龄、残疾、族裔、性别认同、种族、宗教、性取向和其他属性。

为了实现我们的愿景，为受各种形式家庭暴力影响的客户提供支持，我们承诺做到以下几点：

- 我们将在产品、服务、系统和流程的开发中纳入安全设计原则，并对其进行审计，以降低人们利用我们的产品、服务、系统和流程使用暴力和/或控制行为来伤害家庭成员的风险。
- 当客户告知 GWW 其受到了家庭暴力影响时，我们将为他们提供锁定账户的机会。这意味着他们的账户将只由我们的社区与关怀团队管理和查看，让客户能够选择适用于自身账户的安全级别。GWW 不要求提供证据，客户的陈述即可被接受。
- 我们将主动识别可能受家庭暴力影响的客户，将他们介绍给我们的社区与关怀团队以获得支持。
- 我们将与受家庭暴力影响的客户合作，提供细致且敏感的支持，以安全、尊重和保密的方式，为他们的个人情况争取最佳结果。

保护机密性、隐私和安全

- 我们尊重所有客户和个人的隐私和机密性。我们保护所有客户记录，包括可能受家庭暴力影响的客户的信息。有关具体信息，请参阅 GWW 的隐私政策
- 我们将授权和支持客户管理任何财务影响，并帮助他们确保信息安全。我们将提供持续的账户管理，旨在满足他们当下的需求并支持他们向前发展。
- 我们将为客户提供一个安全的环境，以便其访问相关信息和支持。我们理解社区中存在对披露个人情况后果的恐惧、对服务提供者的不信任、羞耻感、尴尬、语言和文化障碍，以及害怕施暴者发现的顾虑。

- 对于所有客户，我们不会讨论联名账户持有人的详细信息，特别是与施暴者讨论；
 - 对于房产所有权上有两个名字的联名帐户，我们不会与其他所有者讨论任何个人详细信息（包括邮寄或联系方式）；
 - 对于联名租赁账户，我们可以仅以客户的名义创建新账户。
- 我们将细致而尊重地处理每个案例。我们理解需要根据具体情况对每个人进行评估。在为那些遇到困难的人提供支持时，我们将：通过考虑客户及其家庭成员的意愿，并为所有家庭成员的安全制定计划，来增强客户和处于危险中的家庭成员的自主性。
- 客户支持计划可以应用安全标志，采取额外的安全措施防止施暴者访问，因为只有我们的社区和关怀团队能访问客户的安全个人信息。这些支持措施可确保受影响的客户无需就其 GWW 账户与施暴者联系。
- 如果我们对客户账户应用标记，该标记将通过以下方式进一步保护隐私：
 - 隐藏所有个人信息，以便只有社区与关怀团队可以看到细节，从而根据我们的政策和相关法规进行保密；
 - 提醒其他 GWW 员工将任何电话或查询转接给受过培训且技能娴熟的个案经理，以有效管理与施暴者的互动，确保遭受家庭暴力的客户的隐私、安全和机密性得到保护；
 - 当施暴者仍需对联名账户进行部分访问时，为该账户启用额外安全措施。这可能包括设置密码或秘密问题和答案。

经济援助和债务管理

- 我们将为受家庭暴力影响且正在经历或遭受短期或长期财务困难的客户提供个性化帮助。
- GWW 提供保护措施，防止施暴者申请退还受家庭暴力影响的个人所支付的款项。
- 对于受家庭暴力影响的客户，我们根据客户的情况和支付能力，通过客户支持政策²提供全方位的财务支持，支持措施可能包括：
 - 灵活的付款安排、补助金、债务豁免或延期、转介公用事业救济补助金计划和优惠；
 - 免于进一步追讨行动或供应限制，包括免除未付金额的任何先前应计利息、免除进一步应计利息、免除或暂停滞纳金，以及暂停债务出售或法律诉讼；
 - 提供有关如何减少用水量和提高用水效率的信息，并转介相关政府用水效率计划。
- 我们将为受家庭暴力影响且负债累累的客户提供额外的支持和帮助。我们认识到，拥有联名账户的客户在获得债务支持时可能面临障碍。因此我们为这些客户提供量身定制的支持和安全措施。
- 我们可能会根据以下几个因素免除他们的全部或部分债务，包括：
 - 债务金额；
 - 债务产生的情况（包括债务是否因财务虐待而产生）；
 - 已经（或可能）生效的付款援助选项；

² 请参阅客户支持政策，了解全方位的财务支持。

- 客户的个人情况和偿还债务的能力。

如果客户的情况发生变化，我们将与其合作，确保申请的债务援助也根据需要变化和调整。

培训和意识

- 对于所有与可能受到家庭暴力影响的客户接触的员工和承包商，我们通过以下方式为其提供支持，帮助他们以富有同情心和敏感的态度与客户沟通：
 - 为所有员工提供入职培训和年度培训，包括隐私保护和家庭暴力意识培训，并通过支持流程帮助其建立和维护适当应对受家庭暴力影响的客户所需的知识；
 - 对所有面向客户的员工进行专业培训，使其能够识别各种形式的家庭暴力，了解如何适当应对，并提供专业支持的转介选项。这包括如何在优先考虑幸存受害者机密性、隐私和安全的同时，适当地应对施暴者；
 - 提供监督或咨询服务，支持员工在与受家庭暴力影响的客户接触时履行职责；
 - 增强性别平等意识，并通过性别平等行动计划推动 GWW 在性别平等方面的进展。
- 尽管 GWW 致力于提供卓越的客户服务，但我们理解部分客户可能不满意。我们的投诉解决政策概述了我们公平、及时和专业地解决投诉的承诺。如果客户不满意，他们有权向维多利亚州能源和水务监察员或其他争议解决机构提出投诉。

社区帮助和支持

支持服务	描述	营业时间	联系方式
13Yarn	第一条为感到不堪重负或难以应对的原住民提供服务的全国危机支持热线。有机会与经过 Lifeline 培训的原住民和托雷斯海峡岛民危机支持者进行保密的一对一交流。	24/7	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT 是全国性的家庭暴力和性暴力咨询、信息和支持服务平台	24/7	1800 737 732 1800RESPECT.org.au 短信 0458 737 732
Asylum Seeker Resource Centre	为寻求庇护的人提供支持。	周一、周二、周四和周五上午 10 点至下午 4 点	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	为患有抑郁症、焦虑症或其他心理健康问题的人提供支持的免费在线和电话帮助热线	24/7	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	为正在经历或曾经历过家庭暴力的原住民提供支持。	周一至周五上午 9 点至下午 5 点	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	为经历或目睹老年人虐待的人员提供免费的信息和支持服务。营业时间各不相同。	各不相同	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line
EveryMan	男性咨询、暴力预防和住宿支持	周一至周五	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	通过慈善合作伙伴为有需要的维多利亚州居民提供餐食。	周一至周五上午 8 点至下午 3 点	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	为移民和难民社区提供应对家庭暴力的服务、计划和应对措施。	上午 9 点至下午 5 点	1800 755 988 如果您需要口译员，请拨打 131 450 联系 TIS intouch.org.au
Kids Line	为 5 至 25 岁的年轻人提供免费、保密的在线和电话咨询服务。	24/7	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/
Legal Aid Vic	针对暴力、虐待和人身安全的法律帮助和其他支持	周一至周五上午 8 点至下午 6 点	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	提供有关家庭暴力、危机支持和自杀预防服务的信息	24/7	13 11 14 Lifeline.org.au

支持服务	描述	营业时间	联系方式
Men's Referral Service	为希望讨论自己的暴力使用并获得支持以制止暴力的男性提供的主要联系渠道。为男性家庭暴力受害者提供支持和转介服务。	24/7	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/mens-referral-service
MensLine	为有家庭和人际关系问题的男性提供电话和在线咨询服务	24/7	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	由专业的财务顾问提供免费、独立和保密的服务。	周一至周五上午 9:30 至下午 4:30	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	为正在经历或曾经历过家庭暴力的成人、儿童和年轻人提供免费服务	周一至周五上午 9 点至下午 5 点	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Qlife 为想要谈论性、性别、身体、情感或关系的澳大利亚人提供匿名且免费的 LGBTQIA+ 同伴支持和转介服务。	每天下午 3 点至午夜 12 点	1800 184 527 Qlife.corg.au
Rainbow Door	为 LGBTIQ+ 人群及其朋友和家人提供专家建议。	每天上午 10 点至下午 5 点	1800 729 367 或发送短信至 0480 017 246 rainbow-door.org.au
Safe and Equal	提供专业家庭暴力服务的最高机构，为维多利亚州的幸存受害者提供支持。	周一至周五上午 9 点至下午 5 点	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	为维多利亚州任何正在经历或害怕遭受家庭暴力的人提供专业支持服务	24/7	1800 015 188 Safesteps.org.au
Uniting	由 UnitingCare 网络在全国范围内运营，为逃离家庭暴力的个人提供支持。	周一至周五上午 9 点至下午 5 点	1800 387 387 unitingvictas.org.au/services/family-services/family-violence-services/escaping-violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	为女性、非二元性别和性别多元化人群提供免费的支持、转介和信息。	周一至周四上午 9 点至晚上 7 点；周五上午 9 点至下午 5 点	1800 134 130 Wire.org.au

策略/实施

本政策通过我们的年度业务规划周期实施，负责监控政策执行情况，识别行动领域、资源要求和交付时间表。它指导我们的 2024-2028 年住宅客户宪章、客户支持计划、客户体验员工行为以及相关管理流程。

所有客户体验员工都将在入职培训期间接受家庭暴力政策及相关流程方面的培训，之后通过进修培训和辅导，确保他们能够以细致和尊重的态度对待客户。

本政策已发布于 GWW 网站，我们将尽力提供不同语言的资源。我们可以应客户要求，通过电子邮件或邮寄方式将资源副本发送给客户。

角色和职责

董事会负责监督本政策的实施。

执行领导团队 (ELT) 负责将本政策规定的责任纳入我们的业务规划活动。

客户体验总经理负责指导、审查和报告家庭暴力政策的实施和持续管理。

高级领导团队和团队负责人负责确保面向客户的员工接受家庭暴力政策（包括相关计划）方面的培训，并能够细致地与客户互动。

所有员工都有责任遵守与本政策相关的 GWW 政策、指南和流程，了解本政策如何影响其工作职能。

参考资料和相关文件

其他相关的 GWW 政策、程序和指南包括：

终结家庭暴力 — 维多利亚州的 10 年变革计划

必要服务委员会《水务行业标准 — 城市用户服务》第 4 版（包含截至 2024 年 7 月 1 日的修订）

2024-2028 年住宅客户宪章

客户支持政策

信息安全政策

隐私政策

投诉解决政策

社会政策

风险管理政策

家庭暴力 — 员工政策

审核流程

本政策将每年审查
2025 年 4 月 17 日经执行领导团队 (ELT) 批准
下一次 ELT 审查日期为 2026 年 4 月

版本控制表

版本号	文档所有者	更改 / 更新	日期
1.0	客户协助经理	为员工制定单独的家庭暴力政策	2023 年 8 月
2.0	客户协助经理	由 Safe & Equal 进行外部审查	2024 年 4 月
3.0	客户协助经理	由 Uniting (Victoria and Tasmania) Limited 进行外部审查	2025 年 2 月