

目的

本政策概述了Greater Western Water (GWW)員工及承包商如何為所有受家庭暴力影響的客戶提供支援，以及優先保障受家庭暴力影響之客戶的私隱、安全和保密性的重要性。

GWW認識到，家庭暴力是一個嚴重的社會問題。GWW有義務為預防家庭暴力做出貢獻，並降低其產品、服務、系統和流程被用來造成傷害的風險。

GWW譴責一切形式的家庭暴力行為，並認識到家庭暴力對所有受害倖存者及其家庭和社會造成了短期和長期的重大影響。

GWW瞭解基本服務在支援家庭暴力受害倖存者方面的獨特作用，並致力於為受家庭暴力影響的客戶提供支援。這與我們興民興國的願景高度一致。我們的「民」就是我們的員工、合作夥伴、客戶以及社區。我們的願景是提供值得信賴的水務服務，支援人們在經濟、社會、環境和文化方面蓬勃發展。

在支援受家庭暴力影響的客戶時，本政策可以為我們的決策和行動提供依據，並確保我們履行基本服務委員會《水務行業標準—城市客戶服務第4版》中概述的義務，該標準納入了2024年7月1日的修訂內容（水務行業標準）。

適用範圍

本政策適用於所有被認定為受家庭暴力影響的客戶。GWW知悉，客戶可以透過自我鑑定，由GWW、獨立財務顧問或個案工作者，抑或代表客戶行事並徵得客戶同意的其他專業人士鑑定等方式，認定客戶是否受到家庭暴力的影響。其中包括需要本政策中概述的支援的任何企業客戶。例如，以企業名稱運營的家族企業主亦可能有資格獲得本政策中所述的支援。我們還意識到，我們的任何客戶都可能受到家庭暴力的影響，其可能不希望暴露身份，因此可能會得到不同的支援。

目標

本政策的目標是讓GWW員工及承包商為所有受家庭暴力影響的客戶提供支援。透過本政策，我們承諾支援我們的員工優先保障受家庭暴力影響之客戶的私隱、安全和保密性，為需要支援的客戶提供專業、度身定製的服務，在我們的社區中建立信任，讓我們「人生豐盛」的願景成為現實。

為了實現客戶體驗目標，GWW支援其願景和戰略目標：

我們的願景「興國興民」¹

- 透過瞭解對我們的客戶和社區最重要的因素來改善客戶體驗。我們將繼續：

實施我們的社區參與框架，以確保客戶和社區的意見在決策過程中被聽到並予以採納

為面臨生活成本壓力而遇到付款困難的客戶提供支援

改善我們的客戶服務，確保客戶在提出問題時感覺受到了支援，並對我們解決問題的能力充滿信心

提高對各種家庭暴力的認知

定義

術語	定義
家庭暴力的定義見2008年《家庭暴力防治法》（維多利亞州）	根據2008年《家庭暴力防治法》（維多利亞州），家庭暴力的定義如下： (a) 某人對其家庭成員實施的以下行為： (i) 身體虐待或性虐待；或 (ii) 情感虐待或心理虐待；或 (iii) 經濟虐待；或 (iv) 威脅行為；或 (v) 脅迫行為；或 (vi) 以任何其他方式控制或支配該家庭成員，致使該家庭成員對其自身或他人的安全或福祉感到恐懼；或 (b) 某人導致兒童聽見或目睹本款(a)項所述行為或以其他方式受該等行為影響的行為。

聯絡我們

- 在保證安全的情況下，我們建議客戶致電**13 44 99**與我們聯絡，並在功能表中選擇家庭暴力選項以獲得優先支援。工作時間：週一至週五上午8:30至下午5:00。
- 如果發現家庭暴力（包括透過披露），我們將直接把客戶轉介至我們的社區關懷團隊以獲得專業支援。客戶的所有詳細資料和資訊都將嚴格保密。

¹ GWW 2030年企業戰略

- 我們的社區關懷團隊每年都會接受專門的家庭事務培訓，以確保他們能夠提供一個安全和尊重的環境來促進資訊披露。
- 一旦加入我們的計劃，客戶將獲得一個直通熱線號碼，這樣他們就不必重複講述自己的遭遇。
- 我們為非英文客戶提供免費的筆譯和口譯服務。客戶應致電9313 8989，並告知我們其首選語言以便聯絡口譯員。
- 對於聽力受損的客戶，我們提供全國轉接服務，電話：13 36 77。
- 我們還提供23種不同語言的翻譯資訊，可在我們的網站上檢視。

承諾

我們認識到，家庭暴力受害倖存者經歷了各式各樣的暴力行為，不僅限於身體暴力。通常還包括經濟控制、情感或心理虐待、脅迫控制以及其他形式的家庭暴力，需視個人情況提供不同類型的支援。

我們認識到，家庭暴力對不同性別的人都有影響，但也承認，針對女性的暴力行為發生率更高。性別不平等可能會因個人所面臨的其他形式的劣勢或歧視境況而加劇，這些劣勢或歧視可能源於原住民身份、年齡、殘疾、民族、性別認同、種族、宗教、性取向以及其他屬性。

為了在支援受各種形式之家庭暴力影響的客戶時實現我們的願景，我們承諾做到以下幾點：

- 我們會將安全設計原則納入產品、服務、系統和流程的開發中，並對其進行審計，以降低人們利用我們的產品、服務、系統和流程實施暴力和/或控制行為來傷害家庭成員的風險。
- 當客戶告知GWW其受到家庭暴力的影響時，我們將為其提供鎖定帳戶的機會。這意味著其帳戶將僅由我們的社區關懷團隊管理和檢視，客戶有權選擇適用於其帳戶的安全級別。GWW不需要證據，並且會相信客戶的話。
- 我們將主動辨識可能受家庭暴力影響的客戶，並將其轉介至我們的社區關懷團隊尋求支援。
- 我們將與受家庭暴力影響的客戶協作，提供審慎而細緻的應對措施，以安全、尊重和保密的方式取得適合其個人情況的最佳結果。

保障保密性、私隱和安全

- 我們尊重所有客戶及個人的私隱和保密要求。我們會保護所有客戶記錄，包括可能受家庭暴力影響的客戶資訊。有關具體資訊，請參閱GWW的《私隱政策》
- 我們將幫助和支援客戶管理任何財務影響，並幫助其確保資訊安全。我們將提供持續的帳戶管理服務，旨在滿足其現時的需求，並支援其未來的發展。
- 我們將為客戶提供一個安全的環境來獲取相關資訊和支援。我們承認，在社區中，人們害怕披露自己的情況會帶來某些後果、不信任服務提供商、感到羞恥或尷尬、存在語言或文化障礙以及害怕施暴者發現。

- 對於所有客戶，我們都不會討論聯名帳戶持有人的詳細資料，具體來說是不與任何施暴者進行討論；
 - 對於雙方名字都在房屋產權證上的聯名所有帳戶，我們不會與另一方討論任何個人詳細資料（包括郵寄地址或聯絡方式）；
 - 對於聯名租賃帳戶，我們可以僅以客戶的名義為其開立一個新帳戶。
- 每個案件都將以細緻和尊重的方式進行處理。我們承認，每個人都需要根據具體情況進行評估。在為面臨困難的人提供支援時，我們將：尊重客戶及其處於危險中的家庭成員的意願，以增強其應對能力，同時制定計劃以確保所有家庭成員的安全。
- 客戶支援計劃可以應用安全標誌作為額外的安全措施，以防止施暴者存取，只有我們的社區關懷團隊才能存取，以確保客戶個人資訊的安全。這些支援措施可確保受影響的客戶無需就該客戶的GWW帳戶與施暴者取得聯絡。
- 如果我們對客戶帳戶應用標記，該標記將透過以下方式進一步保護私隱：
 - 隱藏所有個人資訊，只有社區關懷團隊方可檢視細節，根據我們的政策和相關法規對其保密；
 - 提醒其他GWW員工將任何來電或查詢轉接至受過培訓且技能嫻熟的個案經理，以有效管理施暴者的互動，確保遭受家庭暴力之客戶的私隱、安全和保密性得到保護；
 - 當施暴者仍然要求存取聯名帳戶時，為該帳戶啟用額外的安全措施。可能包括密碼或保密問題及答案。

經濟援助和債務管理

- 我們將為受家庭暴力影響且面臨短期或長期財務困難的客戶提供個人化協助。
- GWW將提供保障措施，防止施暴者申請退還受家庭暴力影響之人所支付的款項。
- 對於受家庭暴力影響的客戶，我們會根據客戶支持政策²，同時考慮到客戶的具體情況和支付能力，提供全方位的財務支援，其中可能包括：
 - 靈活的付款安排、補助金、債務豁免或延期、轉介至公用事業救濟補助金計劃和優惠；
 - 免於進一步的追討行動或供應限制，包括免除未付金額的任何先前應計利息、免除新增應計利息、免除或暫停計取滯納金以及暫停債務轉讓或法律訴訟；
 - 提供有關如何減少用水量、提高用水效率的資訊，並轉介至相關政府用水效率計劃。
- 我們將為受家庭暴力影響而負債的客戶提供額外的支援和協助。我們認識到，擁有聯名帳戶的客戶在獲得債務支援方面面臨障礙。我們為這些客戶提供度身定製的支援和安全措施。
- 我們可能會根據以下幾個因素免除其全部或部分債務，包括：
 - 債務金額；
 - 債務產生的情況（包括債務是否因財務虐待而產生）；

² 請參閱《客戶支援政策》，瞭解全方位的財務支援。

- 已經（或可能）有效的還款援助選項；
- 客戶的個人情況和債務償還能力。

如果客戶的情況發生變化，我們將與客戶合作，確保申請的債務援助同樣視需要做出改變和調整。

培訓和意識

- 我們為所有處理可能受家庭暴力影響之客戶相關事宜的員工及承包商提供支援，以幫助他們以富有同情心和細緻體貼的態度對待客戶，相關支援包括：
 - 為所有員工提供入職培訓與年度培訓，包括私隱和家庭暴力意識培訓以及支援流程，以便其學習和掌握適當應對受家庭暴力影響的客戶所需的知識；
 - 透過對所有面向客戶的員工進行專業培訓，讓他們能夠辨識各種形式的家庭暴力、如何適當應對以及透過轉介獲得專業支援的選項。其中包括如何適當地處理施暴者，同時優先保障受害倖存者的保密性、私隱和安全；
 - 提供監督或諮詢，以支援員工在處理受家庭暴力影響之客戶相關事宜時履行其職責；
 - 建立性別平等意識，讓其瞭解GWW如何透過性別平等行動計劃推進性別平等。
- 雖然GWW致力於提供卓越的客戶服務，但亦瞭解，有些客戶可能並不滿意。我們的《投訴處理政策》概述了我們對公平、及時、專業地處理投訴的承諾。如果客戶不滿意，其有權向維多利亞州能源和水務監察專員署或其他爭議解決機構提出投訴。

社區幫助和支援

支援服務	描述	服務時間	聯絡方式
13Yarn	首個全國危機支援熱線，為感到不堪重負或面臨困難的人群提供支援。其提供了與接受過Lifeline培訓的原住民與托利斯海峽島民危機支援人員進行保密的單對單交流機會。	全天候	139276 (13YARN) 13yarn.org.au
1800RESPECT	1800RESPECT是一項全國性的家庭暴力和性暴力諮詢、資訊及支援服務	全天候	1800 737 732 1800RESPECT.org.au 傳短訊至 0458 737 732
Asylum Seeker Resource Centre	為尋求庇護的人提供支援。	週一、週二、週四、週五上午10點至下午4點	03 9326 6066 Asrc.org.au
Beyond Blue	為患有抑鬱症、焦慮症或其他心理健康問題的人提供免費的線上和電話幫助熱線支援	全天候	1800 224 636 beyondblue.org.au
Djirra	為正在經歷或曾經歷過家庭暴力的原住民提供支援。	週一至週五上午9點至下午5點	1800 105 303 djirra.org.au
Elder Abuse Help Line	為經歷或目睹老年人受虐事件的人提供免費資訊和支援服務 服務時間不固定	不固定	1300 353 374 Health.gov.au/ contacts/elder-abuse- phone-line
EveryMan	男性諮詢、暴力預防和住宿支援	週一至週五	02 6230 6999 www.everyman.org.au
Foodbank Victoria	透過慈善合作夥伴為有需要的維多利亞州人提供餐點。	週一至週五上午8點至下午3點	03 9362 8300 Foodbank.org.au
In Touch	針對移民和難民社區在家庭暴力方面的服務、計劃和應對措施。	上午9點至下午5點	1800 755 988 如需口譯服務，請致電 TIS 131 450 intouch.org.au
Kids Line	為5至25歲的年輕人提供免費、保密的線上和電話諮詢服務。	全天候	1800 55 1800 kidshelpline.com.au/
Legal Aid Vic	提供暴力、虐待和人身安全方面的法律援助及其他支援	週一至週五上午8點至下午6點	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
Lifeline	提供家庭暴力、危機支援和自殺預防服務方面的資訊	全天候	13 11 14 Lifeline.org.au

支援服務	描述	服務時間	聯絡方式
Men's Referral Service	面向想要談論其暴力行為並獲得支援以停止使用暴力的男性的聯絡中心。為家庭暴力男性受害者提供支援和轉介服務。	全天候	1300 766 491 Health.gov.au/contacts/mens-referral-service
MensLine	為面臨家庭和親密關係問題的男性提供電話和線上諮詢服務	全天候	1300 78 99 78 mensline.org.au
National Debt Helpline/ Financial Counselling Australia	專業的財務顧問提供免費、獨立和保密的服務。	週一至週五上午 9:30至下午 4:30	1800 007 007 Ndh.org.au
Orange Door	為正在經歷或曾經經歷家庭及家庭暴力的成人、兒童和青少年提供免費服務	週一至週五上午 9點至下午5點	orangedoor.vic.gov.au
Qlife	Qlife為想要談論性、性別、身體感覺或親密關係的澳洲人提供匿名和免費的LGBTQIA+同伴支持和轉介服務。	每日下午3點至午夜	1800 184 527 Qlife.org.au
Rainbow Door	為LGBTIQ+人群及其朋友和家人提供專業建議。	每日上午10點至下午5點	1800 729 367 或傳短訊至 0480 017 246 rainbow-door.org.au
Safe and Equal	專業家庭暴力服務的最高機構，為維多利亞州的受害倖存者提供支持。	週一至週五上午 9點至下午5點	03 8346 5200 safeandequal.org.au
Safe Steps Family Violence Response Centre (Victoria only)	為維多利亞州任何正在經歷緊或害怕家庭暴力的人提供專業支援服務	全天候	1800 015 188 Safesteps.org.au
Uniting	由UnitingCare網絡在全國範圍內運營，旨在為逃離家庭暴力的人提供支援。	週一至週五上午 9點至下午5點	1800 387 387 unitingvictas.org.au/services/family-services/family-violence-services/escaping-violence-payment/
Women's Information & Referral Exchange (WIRE)	為女性、非二元性別及性別多元化人群提供免費的支援、轉介和資訊。	週一至週四上午 9點至晚上7點，週五上午9點至下午5點	1800 134 130 Wire.org.au

策略/實施

本政策透過我們的年度業務規劃週期實施，該週期會持續監測政策執行情況，並確定行動領域、資源要求和交付時間表。其為我們的《2024-2028年住宅客戶章程》、客戶支援計劃、客戶體驗部員工行為及相關管理流程提供指導。

在入職培訓期間，所有客戶體驗部員工都將接受家庭暴力政策及相關流程方面的培訓，並輔以進修培訓和輔導，以確保客戶得到細緻且受尊重的對待。

我們會將本政策發佈於GWW網站上，並盡力提供不同語言的資源。同時可應要求以電子郵件或郵寄方式向客戶發送檔案副本。

角色與職責

董事會負責監督本政策的實施。

執行領導團隊(ELT)負責將本政策規定的責任納入我們的業務規劃活動中。

客戶體驗部總經理負責指導、審查和報告針對客戶的《家庭暴力政策》的實施和持續管理。

高級領導團隊和團隊負責人負責確保面向客戶的員工接受《家庭暴力政策》（包括相關計劃）方面的培訓，並能夠細緻體貼地與客戶互動。

所有員工都有責任遵守與本政策相關的GWW政策、指引和流程，以瞭解本政策對其工作職能的影響。

參考資料和相關文件

其他相關GWW政策、程序及指南包括：

結束家庭暴力—維多利亞州的10年變革計劃

基本服務委員會《水務行業標準—城市客戶服務第4版》，其中納入了2024年7月1日的修訂內容

《2024-2028年住宅客戶章程》

《客戶支援政策》

《資訊安全政策》

《私隱政策》

《投訴處理政策》

《社會政策》

《風險管理政策》

《家庭暴力—員工政策》

審核流程

本政策會進行年度審查

由執行領導團隊(ELT)於2025年4月17日核准

下一次將於2026年4月由ELT進行審查

版本控制表

版本號碼	文件擁有人	變更/更新	日期
1.0	客戶援助部經理	為員工制定單獨的家庭暴力政策	2023年8月
2.0	客戶援助部經理	由Safe & Equal進行外部審查	2024年4月
3.0	客戶援助部經理	由Uniting (Victoria and Tasmania) Limited進行外部審核	2025年2月