

反家庭暴力政策

(新州、维州、南澳、
昆士兰和澳洲首都领地)

EnergyAustralia



EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

目录

1. 简介	3
1.1 宗旨	3
1.2 家庭暴力的定义	3
1.3 什么是家庭暴力情况中的经济虐待?	3
1.4 为什么这很重要?	3
2. 我们的反家庭暴力政策?	4
3. 我们的承诺	4 - 5
3.1 我们的承诺	4 - 5
账户安全	4
债务管理	4
员工培训和认知	4
家庭暴力信息披露	4
支持和援助	4
3.2 我们对员工的承诺	5
3.3 我们对社区的承诺	5
4. 投诉	5 - 6
5. 隐私	6
6. 联系我们	6

1. 简介

EnergyAustralia认识到,我们的客户和员工可能会面临家庭暴力。作为一家基本服务提供商,EnergyAustralia致力于积极支持可能正受家庭暴力影响的客户。

本政策阐述了EnergyAustralia有效支持正受家庭暴力影响的客户和员工的承诺。

EnergyAustralia的《反家庭暴力政策》(Family Violence Policy)的一项首要任务就是确保所有受家庭暴力影响的客户和员工都获得安全、支持和灵活的援助,并且以尊重和同情理解的方式开展所有的交流。

EnergyAustralia在社区里推广减少家庭暴力的措施。

如果发生紧急情况或您感到不安全,请务必拨打000。

如需立即获得支持,您可以联系:

1800 RESPECT (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

1.1 宗旨

本政策旨在阐述EnergyAustralia如何与可能受家庭暴力影响的客户和员工打交道和支持他们。

1.2 家庭暴力的定义

根据《2008年家庭暴力保护法(维州)》【Family Violence Protection Act 2008 (Vic)】的定义,家庭暴力是:

- 某人针对其家庭成员的以下行为:
 - 身体或性虐待行为;或
 - 情感或心理虐待行为;或
 - 经济虐待行为;或
 - 威胁行为;或
 - 胁迫行为;或
 - 以任何其它方式控制或支配家庭成员并导致该家庭成员担心自己或他人的安全或身心健康的行为。
- 某人导致儿童听到或目睹或以其它形式接触到上述行为之影响的行为。

1.3 什么是家庭暴力情况中的经济虐待?

经济虐待是一种严重的家庭暴力,指施暴者利用金钱作为权力手段控制其伴侣或家庭成员。它会表现为很多不同形式,而且会影响任何人。

1.4 为什么这很重要?

经济虐待是施暴者将其伴侣或家庭成员困于虐待关系中的最有力的方法之一,并可能影响受害者脱离这种关系后保持自身安全的能力。由于基本服务在日常生活中的关键作用,基本服务可能被施暴者用经济虐待的形式来胁迫和造成伤害。

2. 我们的反家庭暴力政策

本政策适用于由本人或EnergyAustralia确定或由独立财务顾问或个案工作人员向EnergyAustralia告知的正在或可能受家庭暴力影响的员工和客户。

3. 我们的承诺

3.1 我们对客户的承诺

账户安全

EnergyAustralia尊重您的安全和隐私。除非您另有通知，否则我们不会将您的信息透露给任何其他人，即使此人也是账户持有人。所有谈话都是保密的，保密信息的查阅权限只有经客户同意才会提供。只有直接相关的员工才能查阅您提供的信息。

EnergyAustralia将和您共同确定一个安全可行的方法来与您沟通和向您提供信息。

债务管理

EnergyAustralia认识到，家庭暴力可能导致付款困难。

EnergyAustralia向欠下债务的客户提供支持和援助。我们将与您合作，找到一个适合您的个人情况且不会限制您的能源供应的解决方案。

EnergyAustralia承诺支持包括受家庭暴力影响者在内的所有客户，力求尽快提供纾困援助。这包括尽量减少对额外文件的要求，或提供更长时期的还款援助。

您可以查看EnergyAustralia的纾困政策，网址是

<https://www.energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy>

员工培训和认知

EnergyAustralia将以理解和尊重的方式对待您，解释我们在此困境下能如何帮助您，并让您有足够的时间考虑您的选择。

我们已向下列所有员工提供了认知培训，即联系客户的员工及其经理、负责引导或界定与客户联系的系统 and 程序的员工。这些认知培训能帮助他们：

- 理解家庭暴力的性质和后果，
- 识别可能受家庭暴力影响的客户并以适当的方式与客户联系，以及
- 确保他们知道如何采用本政策，

因此，他们会以尊重和同情理解的方式与受影响的客户开展联系，提供安全、支持和灵活的援助。

家庭暴力的信息披露

EnergyAustralia有一套安全的程序，旨在确保您只需将您的情况说明一次。我们将根据您向我们提供的信息采取行动。

支持和援助

EnergyAustralia已经确定外部支持服务。这些服务可以为受家庭暴力影响的客户提供帮助。我们会在适合您目前情况的时间以适合的方式为您转介外部支持服务，获得更多援助。

如果发生紧急情况或您感到不安全,请务必拨打000。

如需立即获得支持,您可以联系:

1800 RESPECT (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

3.2 我们对员工的承诺

EnergyAustralia设法为员工创建一个能获得支持的工作环境,让员工能自在地为家庭暴力相关问题寻求援助。我们都有责任创造和维护这个环境。

EnergyAustralia为受家庭暴力影响的员工提供的支持会根据员工的需求和情况调整,这可能包括:

- 协助获取相关支持服务
- 根据《请假政策》(Leave Policy)的规定获得请假安排
- 获得灵活的工作安排
- 支持在上班时采取安全和隐私保护措施
- 与EnergyAustralia的安保主管共同制定的安全计划
- 使用EnergyAustralia的反家庭暴力系列资源(Family Violence Toolkit)
- 由接受过EnergyAustralia关于个人记录保密管理的完善程序培训的员工提供支持

如需立即获得支持,员工可以联系:

1800 RESPECT (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

员工援助计划(EAP) 1800 687 327

3.3 我们对社区的承诺

EnergyAustralia在社区里推广减少家庭暴力的措施。这可能包括:

- 参加提高对家庭暴力的认知的内部或外部活动
- 支持直接或间接援助受家庭暴力影响者的组织【比如,通过EnergyAustralia的工作场所献爱心(Workplace Giving)计划,或通过社区合作计划】

4. 投诉

我们希望使我们的《反家庭暴力政策》对客户和员工有帮助,我们会尽量设法解决您的问题。

如果您对我们的《反家庭暴力政策》提出投诉,我们将努力设法尽早解决。我们的客户排忧解难团队可以通过网上聊天形式和您讨论您关心的问题,请通过网上聊天链接 energyaustralia.com.au/livechat (周一到周五上午8:00到晚上9:00,周六上午9:00到下午6:00,澳大利亚东部标准时间)或致电 **133 466** (周一到周五上午8:00到晚上8:00,澳大利亚东部标准时间)和我们联系。

如果您不满意我们对投诉的调查结果,可以联系您所在州的能源调查专员署(Energy Ombudsman)要求免费独立的复审。

澳大利亚首都领地民事和行政仲裁庭(Australian Capital Territory Civil & Administrative Tribunal)

acat.act.gov.au

电话: (02) 6207 1740

生效日期:2020年1月1日

05 | 反家庭暴力政策

新南威尔士州能源和水务调查专员署 (Energy & Water Ombudsman NSW)

ewon.com.au

免费电话: 1800 246 545

昆士兰州能源和水务调查专员署 (Energy & Water Ombudsman Queensland)

ewoq.com.au

免费电话: 1800 662 837

南澳州能源和水务调查专员署 (Energy & Water Ombudsman SA)

ewosa.com.au

免费电话: 1800 665 565

维多利亚州能源和水务调查专员署 (Energy & Water Ombudsman of Victoria)

ewov.com.au

免费电话: 1800 500 509

如果您是员工并想对我们的家庭暴力政策提出投诉, 请和您的上级或人事团队成员商谈。

5. 隐私

EnergyAustralia承诺尊重客户隐私。我们根据《1988年隐私法(联邦)》【Privacy Act 1988 (Commonwealth)】和《澳大利亚隐私原则》(Australian Privacy Principles) 保护我们客户的个人信息。

我们的《隐私政策》(Privacy Policy) 中有关于我们如何收集、使用、储存和披露个人信息的详细信息, 请访问网站 energyaustralia.com.au/privacy 查阅, 或通过网上聊天链接 energyaustralia.com.au/livechat (周一到周五上午8:00到晚上9:00, 周六上午9:00到下午6:00, 澳大利亚东部标准时间) 或致电 **133 466** (周一到周五上午8:00到晚上8:00, 澳大利亚东部标准时间) 向我们索取影印件。

6. 联系我们

如果您对我们的《反家庭暴力政策》有任何疑问, 请致电 **133 466** (周一到周五上午8:00到晚上8:00, 澳大利亚东部标准时间) 或通过网上聊天 energyaustralia.com.au/livechat (周一到周五上午8:00到晚上9:00, 周六上午9:00到下午6:00, 澳大利亚东部标准时间) 和我们联系。

