

家庭暴力政策

(新南威爾斯州、維多利亞州、
南澳、昆士蘭州及首領地)

EnergyAustralia.



EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

目錄

1. 引言	3
1.1 目的	3
1.2 家庭暴力的定義	3
1.3 家庭暴力情況中的經濟虐待是什麼？	3
1.4 它的重要性	3
2. 我們的家庭暴力政策	4
3. 我們的承諾	4 - 5
3.1 我們的承諾	4 - 5
帳戶安全	4
債務管理	4
員工培訓和警覺	4
家庭暴力的資訊披露	4
支持與協助	4
3.2 我們對員工的承諾	5
3.3 我們對社區的承諾	5
4. 投訴	5 - 6
5. 隱私	6
6. 聯繫我們	6

1. 引言

EnergyAustralia了解我們的顧客和員工有可能遭遇到家庭暴力。EnergyAustralia作為基本服務提供商，我們致力於積極支持可能受到家庭暴力影響的顧客。

本政策闡明了EnergyAustralia對受到家庭暴力影響的顧客和員工提供有效支持的承諾。

EnergyAustralia的《家庭暴力政策》中關鍵優先事項是確保向所有受到家庭暴力影響的顧客和員工提供安全、富支持性及有變通空間的幫助，並確保所有互動都以尊重和體恤為基礎。

EnergyAustralia提倡可減少社區中家庭暴力的措施。

如果情況緊急或者您覺得不安全，請務必撥打000。

若需立即的協助，您可以聯繫：

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

1.1 目的

本政策的目的是闡明EnergyAustralia如何處理和支持可能受到家庭暴力影響的顧客和員工。

1.2 家庭暴力的定義

根據《2008年家庭暴力保護法（維州）》，家庭暴力的定義為：

- 當個人對其家庭成員的行為符合以下情況：
 - 身體或性虐待，或者
 - 情感或心理虐待，或者
 - 經濟虐待，或者
 - 具有威脅性，或者
 - 具有脅迫性，或者
 - 以任何其他方式控制或支配該家庭成員，並導致該家庭成員擔心其自身或其他人的安全或身心健康
- 因個人行為導致兒童聽見、看見，或透過其他方式而接觸到上述的行為或受到其影響

1.3 家庭暴力情況中的經濟虐待是什麼？

經濟虐待或財務虐待是一種嚴重的家庭暴力形式，指的是當施暴者使用金錢作為控制其伴侶或家庭成員的權力手段。經濟虐待有許多種形式，且會影響到每個人。

1.4 它的重要性

財務虐待是施暴者使伴侶或家庭成員陷在虐待關係中最有效的方法之一；在受害人離開這段關係後，他們保護自己安全的能力也可能受到影響。由於基本服務在日常生活中至關重要，家庭暴力的施暴者可以利用基本服務來進行脅迫並造成傷害，這是一種經濟虐待。

2. 我們的家庭暴力政策

本政策適用於可能遭受到或已經遭受到家庭暴力影響的EnergyAustralia的員工或顧客，包含由本人自行告知、由EnergyAustralia識別出或由獨立財務顧問或社工通知EnergyAustralia的情況。

3. 我們的承諾

3.1 我們對客戶的承諾

帳戶安全

EnergyAustralia尊重您的安全和隱私。除非您另有指示，我們不會將您的資訊透露給包括帳戶共同持有人在內的任何其他人。所有對話都予以保密，且僅在顧客同意的情況下才可查閱保密資訊。只有直接參與的員工可以查閱您提供的資訊。

EnergyAustralia將會和您共同決定如何安全地與您溝通或向您提供資訊的可行方法。

債務管理

EnergyAustralia了解家庭暴力可能會導致顧客無力支付帳單。

EnergyAustralia為負債的顧客提供支援和援助。我們將和您共同找到方法來解決您的個人處境，而不會限制您的能源供應。

我們承諾會支持所有的顧客，也包括遭受家庭暴力影響的顧客，作為本承諾的一部分，EnergyAustralia致力於盡可能地盡快提供紓困協助。這包括盡量減少所需文件，或提供較長期的還款計畫。

欲參閱EnergyAustralia的紓困政策，請前往網址

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

員工培訓和警覺

EnergyAustralia將以同理和尊重的態度對待您，向您解釋我們可以怎麼幫助您度過這段艱難的時期，並盡可能給您所需要的時間來考慮該怎麼做。

我們為所有和顧客有互動的員工及其經理，以及負責指導和定義我們和顧客之間互動的系統或流程的員工提供了警覺心培訓。這項培訓將會協助他們：

- 瞭解家庭暴力的性質和影響
- 識別可能遭受家庭暴力影響的顧客，並以適當的方式與其互動，以及
- 確保其瞭解本政策如何應用

這樣員工就能以尊重、體恤的方式和受害顧客互動，並提供安全、富支持性及有變通空間的幫助。

家庭暴力的資訊披露

EnergyAustralia有一個安全的流程，旨在確保您只需要解釋您的情況一次。我們會以您提供給我們的資訊為指導。

支持與協助

EnergyAustralia已知一些外部支持服務，這些服務可以協助受到家庭暴力影響的顧客。考慮您即時的處境，我們有可能會將您轉介至外部的支持服務獲取進一步協助。

如果情況緊急或者您覺得不安全，請務必撥打000。

若需立即的協助，您可以聯繫：

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

3.2 我們對員工的承諾

Energy Australia維持一個富支持性的工作環境，讓員工可以放心地尋求與家庭暴力問題有關的協助。我們每個人都需善盡職責，來創造並維護這樣的環境。

EnergyAustralia向受到家庭暴力影響的員工提供的協助將根據員工的個別需求和情況而定，其中可能包括：

- 協助獲得相關支持服務
- 根據《休假政策》規定批准休假
- 工作可以靈活安排
- 協助在工作中實行安全和隱私措施
- 與EnergyAustralia的安全事務部門共同擬定安全計畫
- 使用EnergyAustralia的「家庭暴力工具箱」
- 由經過EnergyAustralia規定培訓的員工提供支持，以保密方式處理個人資料

若需立即的協助，員工可以聯繫：

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

員工援助計畫 (EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM, 簡稱EAP) 1800 687 327

3.3 我們對社區的承諾

EnergyAustralia提倡可減少社區中家庭暴力的措施。這些措施可能包括：

- 參加內外部舉辦的提升對家庭暴力認識的活動
- 支持為受到家庭暴力影響的人提供直接或間接協助的組織
(如：透過EnergyAustralia的「工作場所捐贈計畫」或與社區合作)

4. 投訴

我們竭力透過家庭暴力政策來協助顧客和員工，且我們會盡力解決您的問題。

如果您對我們的家庭暴力政策有所不滿，我們會盡力快速找出解決方案。我們的客訴處理團隊可透過

energyaustralia.com.au/livechat 的線上聊天和您進行討論 (澳洲東部標準時間週一至週五早上8點至晚上9

點及週六早上9點至晚上6點)，或者您也可以撥打 **133 466** (澳洲東部標準時間週一至週五早上8點至晚上8點) 與我們聯繫

如果您對投訴調查的結果不滿意，可以聯繫您所在州的能源監察專員 (Energy Ombudsman)，要求免費獨立的審查。

澳洲首領地民事和行政裁判庭

acat.act.gov.au

電話：(02) 6207 1740

新南威爾斯州能源及水資源監察專員

ewon.com.au

免費電話: 1800 246 545

昆士蘭州能源及水資源監察專員

ewoq.com.au

免費電話: 1800 662 837

南澳能源及水資源監察專員

ewosa.com.au

免費電話: 1800 665 565

維多利亞州能源與水監察員

ewov.com.au

免費電話: 1800 500 509

若您是本公司員工且要就公司的家庭暴力政策進行投訴,請告知您的主管或人事團隊 (People team) 成員。

5. 隱私

EnergyAustralia致力於維護顧客的隱私。我們根據《1988年隱私法 (聯邦)》和《澳洲隱私原則》保護顧客的個人資訊。

欲知更多有關我們如何收集、使用、儲存及披露個人資料的資訊,請見我們的《隱私政策》——若需要紙本,請前往 energyaustralia.com.au/privacy、在 energyaustralia.com.au/livechat 和我們線上聊天 (澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至晚上9點及週六上午9點至晚上6點),或致電 **133 466** 聯繫我們 (澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至晚上8點)。

6. 聯繫我們

如果您對我們的家庭暴力政策有任何疑問,請撥打 **133 466** (澳洲東部標準時間週一至週五早上8點至晚上8點) 或透過 energyaustralia.com.au/livechat 的線上聊天 (澳洲東部標準時間週一至週五早上8點至晚上9點及週六早上9點至晚上6點) 與我們聯繫。

