

目录

- 1 宗旨、引言以及家庭暴力的定义
- 2 我们可以为您提供帮助
- 3 识别受影响的客户
- 3 我们将如何考虑您的安全
- 4 我们可以在电费账单方面为您提供哪些协助
- 5 我们将如何保护您的个人信息
- 5 我们将如何与您沟通
- 6 昆士兰州内的其它支持服务和经济援助
- 7 治理
- 7 投诉与合规管理
- 8 联系信息

宗旨

本《家庭暴力政策》概述了 Ergon Energy Queensland Pty Ltd（以下简称“Ergon Energy Retail”）对受到家庭暴力影响的客户以尊重、灵活的方式提供支持的承诺。

引言

我们承认，家庭暴力可能影响我们的客户，也确实影响我们的客户。本政策适用于所有曾经或正在受家庭暴力影响的小型客户，包括前客户。

家庭暴力会有很多形式，包括：

- 社交虐待
- 身体虐待
- 心理/情感虐待
- 经济虐待
- 性虐待
- 跟踪/恐吓
- 言语虐待
- 借助技术手段的虐待
- 威胁控制

本政策说明：

- 我们可以为您提供帮助
- 我们将如何确定您是否为受影响的客户，并采取哪些措施来避免您不得不反复向我们披露相关情况
- 我们将如何考虑您的安全
- 我们可以在电费账单方面为您提供哪些协助
- 我们将如何保护您的个人信息
- 我们将如何与您沟通，以及
- 您可以在昆士兰州获得哪些其它支持服务。

家庭暴力的定义

家庭暴力的定义与《2009 年南澳州（防止虐待）干预令法》第 8 (8) 款中“家庭虐待”的定义相同。

我们可以为您提供帮助

Ergon Retail 只在昆士兰州中小城镇地区经营。我们了解昆士兰州中小城镇地区客户的地理特点、多样性和需求。

我们的员工接受专业培训，以确保他们理解家庭暴力的性质和后果。该培训包括识别受影响客户并与其恰当沟通的能力。我们绝不会要求您提供任何证明您遭受家庭暴力的文件。您只需告诉我们这一情况即可，这将使我们能够与您合作，根据您的需要制定我们的应对方式。

我们一旦确认您是受影响客户，就会根据您的具体情况提供灵活的支持。这可能包括：

- 如果您付款有困难，介绍您参加我们的纾困计划
- 为您的账户添加密码和其它系统保护措施
- 为您介绍专业的家庭暴力支持服务
- 只通过您希望的联系方式与您沟通

我们理解您可能希望继续自行管理自己的电力账户，我们绝不会强迫您接受任何援助。

识别受影响的客户

我们的员工接受过相关培训，能识别人们正在经历家庭暴力的迹象。如果您感到不自在，或出于安全原因无法向我们透露情况，我们训练有素的员工会核实您的安全状况，并根据您的具体情况提供额外支持。我们将始终以尊重和同理心与您沟通，提供您所需的电费账单方面的支持。

一旦您向我们透露您受到家庭暴力的影响，我们的系统将确保您未来无需再向我们重复这一信息。

我们将如何考虑您的安全

我们明白，统一的解决方案并不适用于每个人。我们训练有素的员工会与您协商，了解您的安全需求，同时考虑您的独特情况，并与您合作，确保始终考虑您的安全。

我们可以在电费账单方面为您提供哪些协助

我们认识到，家庭暴力可能导致付款困难。我们会与您合作，制定符合您需求的解决方案。

在与您合作的过程中，我们会考虑：

- (a) 债务追讨行动可能带来的影响；以及
- (b) 是否还有其他人应对导致累积欠费的用电行为承担责任。

这可能包括：

- 根据我们的纾困计划管理您的账户
- 为您提供灵活的付款计划选项
- 防止因账户未付款而切断能源供应或将债务转给债务追讨机构。我们绝不会向您收取逾期付款费
- 根据您的个人情况，可能推迟债务偿还时间或采取其它适当措施。

我们还可以与您指定的授权代表合作，协助沟通和管理与您当前或以往电力账户有关的财务情况。

我们将如何保护您的个人信息

除非法律要求或规定，否则我们未经您同意不会向任何其他人披露或允许其查阅您的信息。这包括不提供任何可能用于识别、联系或定位您的信息，比如您的行踪、联系方式、财务或个人情况等信息。这也包括不向目前或曾经与您拥有联名账户的人提供查阅保密信息的权限。

我们将如何与您沟通

我们将与您协商确定您希望的沟通方式，如果您希望的方式不可行，我们将为您提供其它沟通选择。我们强烈建议您为自己的 Ergon Energy Retail 账户设置密码，以便为您的信息提供额外保护。

昆士兰州内的其它支持服务

虽然我们可以为您提供帮助，但您也可以联系昆士兰州中小城镇地区的专业支持服务。

如果面临紧急危险，请拨打 **000**。

其它情况下，以下支持服务机构可在昆士兰州中小城镇地区为您提供协助。

服务机构	服务内容	电话或网站
<u>1800 RESPECT</u>	24小时 全国心理辅导 热线， 面向遭受了性 侵或家庭暴力 或面临这种风 险的人士。 (每周 7天， 全天24 小时)	1800 737 732
<u>DV Connect 女性求助热线 (DV Connect Womensline)</u>	覆盖昆士兰州全境的电话服务，面向正在遭受家庭暴力的女性。DV Connect也为 LGBTQ+社群提供支持。 (每周 7天， 全天 24	1800 811 811

	小时)	
DV Connect 男性求助热线 (DV Connect Mensline)	<p>面向男性的免费保密电话心理辅导、转介和支持服务。DV Connect 也为 LGBTQ+社群提供支持。</p> <p>(每周 7 天，上午 9 点到午夜)</p>	1800 600 636
彩虹性暴力和家庭暴力求助热线 (Rainbow Sexual and Domestic Violence Helpline)	全国 LGBTQ+家庭暴力和性暴力求助热线和心理辅导服务	1800 497 212
<u>澳大利亚生命热线 (Lifeline Australia)</u>	危机支持 自杀预防 信息和支持服务	13 11 14
<u>https://www.unitingcareqld.com.au/services-and-support/family-support/domestic-and-family-violence/escaping-violence-payment</u> Uniting Care 摆脱暴力项目 (Leaving Violence Program by Uniting Care)	摆脱暴力项目可为遭受亲密伴侣暴力的人士提供	<p><u>leavingviolenceprogram.org.au</u></p> <p>1800 253 283</p> <p>(周一到周五上午8:30到下午5:30)</p>

	高达 5000 澳 元的经 济援助 和各种 支持服 务。	
中部昆士兰原住民开发（CQID） 反家庭暴力支持	为居住 在中部 昆士兰 及周边 地区的 原住民 和托雷 斯海峡 岛民提 供支 持。	cqid.com.au/services/family-violence-support/
昆士兰州政府	为受家 庭暴力 影响的 人士提 供信 息、服 务和支 持。	qld.gov.au/community
难民和移民法律服务（Refugee and Immigration Legal Service）	为有需 要的人 士提供 移民和 难民事 务的免 费法律 援助。	Rails.org.au

治理

我们将至少每两年审查一次本政策。

我们将定期开展评估和监控活动，以确保我们的系统和流程依然适合目的，且始终优先考虑客户的福祉和安全。

投诉与合规管理

我们根据《AS/NZS 10002:2014 – 组织内投诉处理指南》管理投诉，该指南为有效管理投诉提供了最佳实践指南；我们的目标是在第一联络点解决客户投诉。

如果在我们提供解决方案后，您认为结果不公平或不公正，您可以要求将投诉升级给专门的投诉专家处理。投诉专家将开展独立审核，并告知是否有可能采取进一步行动。

如果您仍不满意，您可以将投诉向外部升级，提交给昆士兰州能源与水务申诉专员（EWOQ），联系方式如下：

邮寄：Energy and Water Ombudsman Queensland

PO Box 3640

South Brisbane BC QLD 4101

电话：1800 662 837（免费电话）

电子邮件：complaints@ewoq.com.au

网站：www.ewoq.com.au

昆士兰州能源与水务申诉专员（EWOQ）是昆士兰州政府设立的一个免费、公正、独立的机构，负责调查和解决 EWOQ 计划参与者（能源零售商和分销商）与小型能源客户之间的投诉和争议。

联系我们

如果您正在遭受家庭暴力，需要账户方面的协助，请和我们联系：

客户服务部

1800 670 352

周一到周五上午 8 点到下午 5 点

Ergon.com.au/contact

全国中继服务（National Relay Service）

如果您有听力或言语障碍，可以通过全国中继服务（NRS）联系我们。通过 NRS 拨打中继电话，您只需：

1. 使用以下联系电话或 NRS 全国网页上的联系方式联系 NRS
2. 提供您想拨打的 Ergon Energy Retail 电话号码

旁听助讲（Speak and Listen）电话号码：1300 555 727

TTY 电话号码：133 677

短信转接电话号码：0423 677 767

如需更多信息，请访问 NRS 网站 <https://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub>

笔译和口译服务

如果您需要非英语语言的帮助，您可以拨打 13 14 50 通过澳大利亚政府的这项服务联系我们，电话接通后请他们拨打您希望联系的 Ergon Energy Retail 电话号码。