

## Nội dung

- 1 Mục đích, Giới thiệu & Định nghĩa về Bạo hành Gia đình
- 2 Cách chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị
- 3 Xác định khách hàng bị ảnh hưởng
- 3 Cách chúng tôi sẽ xem xét sự an toàn của quý vị
- 4 Những gì chúng tôi có thể thực hiện để hỗ trợ quý vị về hóa đơn điện
- 5 Cách chúng tôi sẽ bảo vệ thông tin cá nhân của quý vị
- 5 Cách chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị
- 6 Các hỗ trợ khác tại Queensland
- 7 Quản trị
- 7 Quản lý Khiếu nại và Tuân thủ
- 8 Liên hệ với chúng tôi

## Mục đích

Chính sách Bạo hành Gia đình này nêu rõ cam kết của Ergon Energy Queensland Pty Ltd (Ergon Energy Retail) trong việc hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình theo một cách tôn trọng và linh hoạt.

## Giới thiệu

Chúng tôi ghi nhận rằng Bạo hành Gia đình có thể và thực sự ảnh hưởng đến khách hàng của chúng tôi. Chính sách này áp dụng cho tất cả khách hàng nhỏ lẻ, bao gồm cả khách hàng cũ, những người đã, đang hoặc vẫn còn bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình.

Bạo hành Gia đình có thể tồn tại dưới nhiều dạng, bao gồm:

- Lạm dụng Xã hội
- Bạo hành Thể chất
- Bạo hành Tâm lý/Cảm xúc
- Lạm dụng Tài chính
- Lạm dụng Tình dục
- Theo dõi/Đe dọa
- Bạo hành qua Lời nói
- Lạm dụng qua sử dụng công nghệ
- Kiểm soát ép buộc

Chính sách này giải thích:

- Cách chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị
- Cách chúng tôi sẽ xác định nếu quý vị là khách hàng bị ảnh hưởng và những biện pháp gì chúng tôi sẽ thực hiện để tránh việc quý vị phải liên tục tiết lộ thông tin này với chúng tôi.
- Cách chúng tôi sẽ xem xét sự an toàn của quý vị
- Những gì chúng tôi có thể thực hiện để hỗ trợ quý vị về hóa đơn điện.
- Cách chúng tôi sẽ bảo vệ thông tin cá nhân của quý vị.
- Cách chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị và
- Liệt kê các hỗ trợ khác mà quý vị có thể tiếp cận tại Queensland.

## Định nghĩa về Bạo hành Gia đình

**Bạo hành gia đình** có cùng nghĩa như thuật ngữ “bạo lực trong gia đình” (“domestic abuse”) trong mục 8 (8) của Đạo luật Lệnh Can thiệp (Phòng ngừa Bạo lực/Lạm dụng) năm 2009 của Nam Úc (Intervention Orders (Prevention of Abuse) Act 2009 SA).

## Cách chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị

Ergon Retail chỉ hoạt động tại các khu vực Queensland. Chúng tôi hiểu địa lý, sự đa dạng và nhu cầu của khách hàng tại các khu vực Queensland.

Nhân viên của chúng tôi được đào tạo chuyên biệt để đảm bảo họ hiểu bản chất và hậu quả của *Bạo hành Gia đình*. Khóa đào tạo này bao gồm khả năng nhận diện và tham gia phù hợp với khách hàng bị ảnh hưởng. Chúng tôi sẽ không bao giờ yêu cầu quý vị cung cấp bằng chứng giấy tờ chứng minh rằng quý vị đã bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình. Chỉ cần thông báo cho chúng tôi là đủ, và điều này cho phép chúng tôi làm việc cùng quý vị và điều chỉnh cách phản hồi cho phù hợp với nhu cầu của quý vị.

Khi chúng tôi xác định quý vị là khách hàng bị ảnh hưởng, chúng tôi sẽ cung cấp hỗ trợ linh hoạt tùy theo hoàn cảnh của quý vị. Điều này có thể bao gồm:

- Giới thiệu quý vị tham gia chương trình hỗ trợ khó khăn của chúng tôi nếu quý vị đang gặp khó khăn trong việc chi trả hóa đơn.
- Thêm mật khẩu và các biện pháp bảo mật khác cho tài khoản của quý vị.
- Giới thiệu quý vị đến dịch vụ hỗ trợ chuyên biệt về bạo lực gia đình.
- Chỉ trao đổi với quý vị thông qua phương thức liên lạc mà quý vị muốn.

Chúng tôi hiểu rằng quý vị có thể muốn tiếp tục tự quản lý tài khoản điện của mình và chúng tôi sẽ không bao giờ ép buộc quý vị chấp nhận sự hỗ trợ được đề nghị.

## Xác định khách hàng bị ảnh hưởng

Nhân viên của chúng tôi được đào tạo để nhận biết các dấu hiệu của người đang trải qua Bạo hành Gia đình. Nếu quý vị không cảm thấy thoải mái hoặc không an toàn khi chia sẻ với chúng tôi, nhân viên được đào tạo của chúng tôi sẽ xác minh tình trạng an toàn của quý vị và cung cấp hỗ trợ thêm dựa trên hoàn cảnh của quý vị. Chúng tôi sẽ luôn đảm bảo thực hiện một cách tôn trọng và đồng cảm để cung cấp sự cho quý vị sự hỗ trợ cần thiết liên quan đến hóa đơn điện.

Khi quý vị chia sẻ với chúng tôi rằng quý vị bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình, chúng tôi có các hệ thống hiện hành đảm bảo quý vị không cần phải cung cấp lại thông tin này trong tương lai.

## Cách chúng tôi sẽ xem xét sự an toàn của quý vị

Chúng tôi hiểu rằng một cách tiếp cận chung cho tất cả mọi trường hợp là không hiệu quả. Nhân viên được đào tạo của chúng tôi sẽ tư vấn cùng quý vị để hiểu rõ nhu cầu an toàn của quý vị, đồng thời xem xét hoàn cảnh riêng biệt của quý vị và sẽ làm việc cùng quý vị để đảm bảo an toàn của quý vị luôn được xem xét.

## Những gì chúng tôi có thể thực hiện để hỗ trợ quý vị về hóa đơn điện

Chúng tôi nhận biết Bạo hành Gia đình có thể là nguyên nhân gây khó khăn trong việc chi trả hóa đơn. Chúng tôi sẽ làm việc cùng quý vị để xác định giải pháp phù hợp, được điều chỉnh theo nhu cầu của quý vị.

Khi làm việc với quý vị, chúng tôi sẽ cân nhắc những điều sau:

- (a) Tác động tiềm ẩn của việc thu hồi nợ; và
- (b) Liệu có người khác cũng chịu trách nhiệm về việc sử dụng điện dẫn đến khoản nợ quá hạn hay không.

Điều này có thể bao gồm:

- Quản lý tài khoản của quý vị theo chương trình hỗ trợ khó khăn của chúng tôi
- Cung cấp cho quý vị các phương án thanh toán linh hoạt
- Ngăn chặn việc cắt điện hoặc chuyển hồ sơ cho cơ quan thu hồi nợ do không trả hóa đơn. Chúng tôi sẽ không bao giờ tính phí trễ hạn thanh toán với quý vị
- Có thể hoãn trả nợ hoặc các biện pháp khác được cho là phù hợp với hoàn cảnh cá nhân của quý vị.

Chúng tôi cũng có thể phối hợp làm việc với những đại diện được ủy quyền mà quý vị chỉ định để hỗ trợ trong việc liên lạc và quản lý tình hình tài chính của quý vị liên quan đến các hóa đơn điện hiện tại hoặc trước đây.

## Cách chúng tôi sẽ bảo vệ thông tin cá nhân của quý vị

Chúng tôi sẽ không tiết lộ hoặc cung cấp quyền truy cập vào thông tin về quý vị cho bất kỳ người nào khác nếu không có sự đồng ý của quý vị, trừ khi pháp luật yêu cầu hoặc đó là một yêu cầu theo luật định. Điều này bao gồm việc không cung cấp bất kỳ thông tin nào có thể được dùng để nhận dạng, liên lạc hoặc xác định vị trí của quý vị, chẳng hạn như thông tin về nơi quý vị đang ở, chi tiết liên lạc, tình hình tài chính hoặc hoàn cảnh cá nhân. Điều này cũng bao gồm việc không cung cấp quyền truy cập vào thông tin bảo mật cho người đang hoặc đã từng là người đồng sở hữu tài khoản với quý vị.

## Cách chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị

Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để thống nhất phương thức liên lạc mà quý vị muốn và sẽ đề xuất các lựa chọn liên lạc thay thế nếu phương thức mong muốn của quý vị không khả thi. Chúng tôi đặc biệt khuyến khích quý vị cung cấp mật khẩu cho hồ sơ Ergon Energy Retail của mình như một biện pháp bảo vệ bổ sung cho thông tin của quý vị.

## Các hỗ trợ khác tại Queensland

Trong khi chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ, quý vị cũng có thể tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ chuyên môn có sẵn tại các vùng miền Queensland.

Nếu quý vị đang gặp nguy hiểm cấp bách, hãy gọi ngay **000**.

Nếu không phải tình huống nguy hiểm cấp bách, các dịch vụ hỗ trợ sau đây sẽ cung cấp sự giúp đỡ tại các vùng miền Queensland.

| Dịch vụ                                                              | Họ làm gì                                                                                                                                                                                                               | Điện thoại hay Trang mạng |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b><u>1800 RESPECT</u></b>                                           | Đường dây tư vấn toàn quốc hoạt động 24 giờ dành cho những người đã trải qua (hoặc có nguy cơ bị) tấn công tình dục, bạo hành gia đình và người bạn đời.<br>(24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần)                          | 1800 737 732              |
| <u>DV Connect Womensline</u>                                         | Dịch vụ điện thoại toàn tiểu bang Queensland dành cho phụ nữ đang trải qua bạo hành người bạn đời hoặc trong gia đình. DV Connect cũng được thiết lập để hỗ trợ cộng đồng LGBTQ+.<br>(24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần) | 1800 811 811              |
| <u>DV Connect Mensline</u>                                           | Dịch vụ tư vấn qua điện thoại miễn phí, bảo mật, giới thiệu và hỗ trợ dành cho nam giới. DV Connect cũng được thiết lập để hỗ trợ cộng đồng LGBTQ+.<br>(Từ 9 giờ sáng đến nửa đêm, 7 ngày trong tuần)                   | 1800 600 636              |
| Đường dây nóng Rainbow về Bạo lực Tình dục và Bạo hành Người bạn đời | Đường dây nóng và dịch vụ tư vấn quốc gia Rainbow hỗ trợ cộng đồng LGBTQ+ về bạo hành người bạn đời và trong gia đình, và bạo lực tình dục.                                                                             | 1800 497 212              |
| <u>Lifeline Australia</u>                                            | Hỗ trợ Khủng hoảng.<br>Phòng ngừa tự tử<br>Thông tin và dịch vụ hỗ trợ.                                                                                                                                                 | 13 11 14                  |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                            |
| <b><u>Chương trình Thoát Khỏi Bạo Lực của Uniting Care</u></b>                                | Chương trình Thoát Khỏi Bạo Lực sẽ hỗ trợ những người đang trải qua bạo hành người bạn đời với khoản trợ giúp tài chính lên đến 5.000 đô la và các dịch vụ hỗ trợ. | <a href="http://leavingviolenceprogram.org.au">leavingviolenceprogram.org.au</a><br><br>1800 253 283<br>(Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:30 sáng đến 5:30 chiều) |
| <b>Central Queensland Indigenous Development (CQID)</b><br><b>Hỗ trợ về Bạo hành Gia đình</b> | Cung cấp hỗ trợ cho người bản địa Úc và cư dân đảo Torres Strait sinh sống tại miền Trung Queensland và vùng lân cận.                                              | <a href="http://cqid.com.au/services/family-violence-support/">cqid.com.au/services/family-violence-support/</a>                                           |
| <b>Chính phủ QLD</b>                                                                          | Thông tin, dịch vụ và hỗ trợ cho những người bị ảnh hưởng bởi bạo hành người bạn đời và trong gia đình.                                                            | <a href="http://qld.gov.au/community">qld.gov.au/community</a>                                                                                             |
| <b>Dịch vụ Pháp lý cho Người Tị nạn và Nhập cư</b>                                            | Hỗ trợ pháp lý miễn phí về các vấn đề nhập cư và tị nạn cho những người có nhu cầu                                                                                 | <a href="http://Rails.org.au">Rails.org.au</a>                                                                                                             |



## Quản trị

Chúng tôi sẽ xem xét chính sách này ít nhất mỗi hai năm một lần.

Chúng tôi sẽ tiến hành các hoạt động đánh giá và giám sát định kỳ để đảm bảo hệ thống và quy trình của mình luôn phù hợp với mục đích, trong đó sức khỏe và sự an toàn của khách hàng là ưu tiên hàng đầu.

## Quản lý Khiếu nại và Tuân thủ

Chúng tôi quản lý khiếu nại theo tiêu chuẩn *AS/NZS 10002:2014 – Hướng dẫn xử lý khiếu nại trong các tổ chức* cung cấp các nguyên tắc thực hành tốt nhất cho việc quản lý khiếu nại hiệu quả, và chúng tôi hướng tới việc giải quyết khiếu nại của khách hàng ngay lần tiếp xúc đầu tiên.

Nếu sau khi chúng tôi cung cấp giải pháp, quý vị vẫn không hài lòng với kết quả vì cho rằng không công bằng hoặc không hợp lý, quý vị có thể yêu cầu chuyển vụ việc lên Chuyên viên Xử lý Khiếu nại chuyên trách. Chuyên viên sẽ tiến hành đánh giá độc lập và tư vấn xem có thể thực hiện thêm bước giải quyết nào nữa không.

Nếu quý vị vẫn không hài lòng, quý vị có thể khiếu nại ra cơ quan bên ngoài là Thanh tra Năng lượng và Nước Queensland (Energy and Water Ombudsman Queensland, EWOQ) bằng cách sử dụng các thông tin liên hệ sau:

Gửi bưu điện: Energy and Water Ombudsman Queensland  
PO Box 3640  
South Brisbane BC QLD 4101  
Điện thoại: 1800 662 837 (Gọi Miễn phí)  
Email: [complaints@ewoq.com.au](mailto:complaints@ewoq.com.au)  
Trực tuyến: [www.ewoq.com.au](http://www.ewoq.com.au)

Thanh tra Năng lượng và Nước Queensland là một cơ quan miễn phí, công bằng và độc lập, được Chính phủ Queensland thành lập để xem xét và giải quyết các khiếu nại, tranh chấp giữa các đơn vị tham gia chương trình EWOQ (gồm nhà bán lẻ và nhà phân phối năng lượng) và khách hàng sử dụng năng lượng quy mô nhỏ.

## Liên hệ với chúng tôi

Nếu quý vị đang bị bạo hành gia đình và cần trợ giúp liên quan đến tài khoản của mình, vui lòng liên hệ với chúng tôi:

Dịch vụ Khách hàng

1800 670 652

Từ 8 giờ sáng – 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu

[Ergon.com.au/contact](https://ergon.com.au/contact)

### Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc

Nếu quý vị bị suy giảm thính lực hoặc khó khăn trong giao tiếp bằng lời nói, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi thông qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (National Relay Service, NRS). Để thực hiện một cuộc gọi tiếp âm thông qua NRS, quý vị chỉ cần:

1. Liên hệ với NRS qua số điện thoại dưới đây hoặc thông tin chi tiết trên trang mạng quốc gia của NRS.
2. Cung cấp số điện thoại của Ergon Energy Retail mà quý vị muốn gọi.

Số điện thoại Dịch vụ Nói và Nghe (Speak and Listen): 1300 555 727

Số điện thoại cho TTY: 133 677

Số điện thoại tiếp âm bằng SMS : 0423 677 767

Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập trang mạng của NRS

<https://www.communications.gov.au/what-we-do/phone/services-people-disability/accesshub>

### Dịch vụ Biên dịch và Thông dịch

Nếu cần hỗ trợ bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi thông qua dịch vụ của Chính phủ Úc bằng cách gọi số 13 14 50 và yêu cầu số điện thoại của Ergon Energy Retail mà quý vị muốn liên hệ.