



政策

AGL家庭暴力政策

所有州

2024年7月



目录

1. 我们会全力支持您。	3
2. 什么是家庭暴力?	4
3. 尊重的沟通和专业的员工	4
4. 我们提供的保护	5
5. 账户安全	5
6. 付款协助	6
7. 外部支持	7
8. 如何联系我们以及投诉处理方法	11



1. 我们会全力支持您。

如果您的安全受到紧急威胁，请拨打应急热线000。

AGL致力于支持顾客的身心健康和**安全**。AGL不容忍家庭暴力。

AGL致力于支持所有遭受家庭暴力或受家庭暴力影响的顾客。我们会提供一个支持、保密的环境，让您能告诉我们您的情况和寻求您需要的支持。

我们承认，家庭暴力会发生在任何人身、任何地区和任何社区里。施暴者会利用家庭暴力严重侵犯他人的权利、限制他们的选择、损害他们的安全和身心健康，并限制他们开展学习和参与活动、获得基本物质条件及经济福利、人际交往和维持联系的机会。

发生家庭暴力时，您的身心健康、安全和尊严往往受到暴力的威胁或伤害。我们知道，保持安全并不是一个独立或简单的决定或任务。我们还知道，受害者不应为暴力行为负责，施暴者应该对此承担全部责任。

家庭暴力受害者中，女性和儿童的比例较高，而施暴者绝大多数为男性。家庭暴力的施暴者可能是受害者目前或以前的伴侣、家人、照顾者、原住民和托雷斯海峡岛民中有亲属关系的人、非血缘家人、室友、男友或女友。家庭暴力可能发生在各种关系和社区中。

本政策适用于所有正在遭受或曾经遭受过家庭暴力的顾客。

为了给您提供最好的支持，我们希望您告诉我们您的情况。这可以是您感到自在的任何方式。您可以在本政策末尾以及我们的网站上找到我们的联系资料。如果您是账户持有人，您可以指定他人代您和我们联系。此人可以是：

- 财务顾问；
- 社工；
- 家人或朋友；
- 帮助您管理能源账单的人。

当您和我们联系时，请告诉我们您的支持人员或代表是谁，以便授权他们代您行事。

经您批准，我们会根据您的同意、指示及我们的隐私义务与他们联系，就像和您联系一样。

2. 什么是家庭暴力？

家庭暴力有各种形式，也可能有不同的名称，比如关系暴力或亲密伴侣暴力¹。

家庭暴力不仅限于身体虐待。其它形式的家庭暴力可能包括但不限于²：

- 经济或财务虐待：以剥夺个人或财务独立性的方式胁迫、操纵或无理控制他人的行为，常常涉及恐惧或恐吓，例如胁迫他人交出对资产和收入的控制权，或者强迫他人将账单归于他们名下，然后对他们不承担任何经济责任。
- 情感或心理虐待：不尊重他人感情、观点和经历的行为，例如辱骂或嘲笑他人，或威胁要将他们送进收容机构。
- 性虐待：任何未经对方同意的实际或威胁会发生的性接触。
- 威胁或胁迫行为，以及/或
- 任何其它控制或支配您的行为，导致您担心自己或他人的安全或身心健康。例如，使他人与其家人或朋友隔离。³

3. 尊重的沟通和专业的员工

您在与我们交流时会始终受到尊重和有尊严的对待。

我们的员工接受过专业培训，能以有经验、不加评判的方式理解、识别和应对任何形式的家庭暴力。我们的员工能够确定具体支持方法，并根据您的独特情况进行调整。当您致电时，我们的首要任务是确定您打电话的地方是否安全。您的安全是我们的第一要务。

如果您安全而且感到自在，我们希望您坦率告诉我们您正在遭受家庭暴力之事，以便我们能迅速对您的账户采取相应的最佳支持措施。如果您与我们交流时显示出可能正在遭受家庭暴力的迹象，我们的代理有义务核实您的安全并确定我们能否为您提供更多个人化的支持。

AGL经常审查并更新其家庭暴力培训计划，其中包括员工入职培训、长期专业代理教育和强制性年度复习课程。我们经常评估并更新我们的《家庭暴力政策》，至少每两年一次；如果法规或最佳实践发生变化，或我们得知有更好的保护方法，《政策》的评估和更新时间还会提早。

¹ Vic.gov.au. (2012). What is family & domestic violence, Better Health, viewed 13 November 2019, [www.betterhealth.vic.gov.au/health/HealthyLiving/What-is-family & domestic-violence](http://www.betterhealth.vic.gov.au/health/HealthyLiving/What-is-family%20&%20domestic-violence).

² Family & domestic Violence Resource Centre Victoria. (2013). *What is family & domestic violence?* Viewed 13 November 2019: <https://www.dvrcv.org.au/about-us/relationship-violence>.

³ Current definitions in family violence legislation | ALRC and What is family violence? | Safe and Equal

4. 我们提供的保护

我们能通过多种方式为您提供额外保护，而且只要您需要就会一直提供。我们的方法在设计时考虑了您的安全，并确保您的账户信息只有一个专门团队通过额外安全措施才能查阅。这有助于确保您的数据受到保护，同时您的能源或电信需求能不断得到满足。我们还会与您合作，寻找各种方法来减少付款困难和债务等额外的压力因素。

AGL和我们的第三方服务机构不会在向您提供这些账户保护措施之前要求您提供证据。

- 如果您告诉我们您正在遭受家庭暴力，我们会保护您的账户，当您联系我们时，会被转给一个专门的团队接待。我们采用多重验证和密码保护，以确保施暴者或第三方在联系我们时无法访问您的账户。当您再次联系我们时，我们不会要求您重复或提到您的详细情况，或向我们提供证据。
- 只有当您明确指示时，或我们根据法律要求在情有可原的情况下必须披露您的信息时，您的账户持有人信息才会被披露给第三方。
- 如果您是AGL顾客账户的授权联系人，账户持有人可以查阅账户记录中您的个人信息。作为授权联系人，您可以要求我们将您从账户中删除，这将取消您访问账户的权利，并从账户记录中删除您的个人信息。
- 当您联系我们时，我们会确认并记录您希望的联系方式，以便尽量通过这种方法和您联系。如果在合理可行的情况下无法采用您提议的联系方式，我们会向您提出替代联系方式。
- 我们会始终协助因为家庭暴力而遇到付款困难的顾客，并且理解债务有时候是因为施暴者的经济虐待造成的。我们会对每种情况进行单独评估，并与您讨论我们能提供的各种帮助方式，比如付款计划或延期。如果您符合条件，我们还会考虑减少或免除您在AGL能源账户中应承担的债务。
- 我们的代理训练有素，能识别您的情况并将您转介到能更好地应对您的独特情况的各种支持服务机构。
- 除非根据适用于您的地址的能源法律和条例，否则我们不会安排切断您的地址的供气或供电服务。我们知道每个顾客的经历都各不相同，并会通过与您交流来确定最合适的帮助方式。请在下文了解了我们的各类保护措施。

5. 账户安全

我们非常重视顾客隐私和对顾客个人信息的保护。我们根据《（联邦）1988年隐私法》【*Privacy Act 1988 (Cth)*】和《澳大利亚隐私原则》（*Australian Privacy Principles*）管理这些信息。

您可以在我们的网站上查阅我们的《隐私政策》，网址：agl.com.au/privacy。

我们如何处理您的信息



我们致力于保障您的信息安全，会和您讨论保护信息的合适选择。以下是我们为保护您的信息而采取的一些措施。

- 系统安全
 - > 对个人信息的查阅受权限和身份管理系统的控制。
 - > 您的信息储存在受保护的数据中心里的安全系统中。
 - > 我们拥有能阻止恶意软件、病毒和未经授权的人员访问我们系统的技术。
- 建立安全系统
 - > 我们采用身份卡、电子门锁、报警器、摄像监控、警卫和其它控制手段相结合的方式来保护我们的办公室和建筑。
- 账户安全
 - > 如果您告诉我们您正在遭受家庭暴力，我们将禁止普通员工访问您的账户，只有获得授权的特定团队成员才能根据需要进行访问。
 - > 一般来说，我们采用多重验证措施，并可为您的账户分配一个密码，以防施暴者或第三方未经授权访问您的账户。

我们的计划和服务

您可以使用一系列服务来帮助您控制您的能源使用和AGL账户。每个人的情况都各不相同，所以，如果您需要帮助进行以下方面的设置，请告诉我们：

- AGL App;
- AGL My Account（在线管理您的AGL账户的权限）；
- 首选付款方式（直接扣款、柜台支付）；
- 首选联系方式。

6. 付款协助

如果您因为家庭暴力而出现临时的经济困难，您有各种付款选择，包括：

- 付款计划；
- 直接扣款；
- BPAY；
- 在线付款；
- PayPal；
- SMS Pay；
- Centrepay。

您或许还能使用各种付款安排，为您提供短期帮助，比如：

- 付款延期/推迟；



- 分期付款计划；
- 协助付款安排。

如因长期经济困难导致难以支付能源账单，为此需要帮助，请访问agl.com.au/help-support。在“经济支持和顾客援助”（Financial support and customer assistance）部分，您会找到如何参加我们的纾困计划帮助您获得保密的个人化支持的信息。新南威尔士州、昆士兰州、南澳州和西澳州的顾客可以了解我们的“保持连接”（Staying Connected）计划，维多利亚州顾客则可以查看关于“维州付款支持”（Payment Support Victoria）计划的信息。请阅读您所在州的计划政策，详细了解所提供的支持。我们会全力支持您。如果您的经济情况需要额外的支持，我们会为您提供多种付款安排。

我们一旦商定付款计划后，就会为您提供各种信息，包括：

- 如需帮助时的联系人；
- 每次付款数额；以及
付款时间（或付款频率）

我们不会对您的账户收取滞纳金，并且在提出任何建议前会考虑您的个人经济情况和支付能力。这样，支持计划会根据您的情况量身定制。

财务咨询服务

AGL可以帮助您联系免费的财务咨询服务。请致电**131 245**向我们了解财务咨询的详细信息，或参见本政策的“外部支持”部分。

7. 外部支持

以下外部支持服务或许能协助您获得符合您的需要和安全要求的支持。这不是一份详尽的服务机构列表，还有其它机构或许也能提供类似的服务。

与家庭暴力直接相关的服务	
机构	联系信息
全国	
警方	电话：000
应急响应（24小时）	电话：000
全国1800 RESPECT热线： 全国心理辅导和支持服务，面向受家庭暴力、性侵和虐待影响者。	电话：1800 737 732 网站： www.1800respect.org.au/ 24/7
男性转介服务（Men's Referral Service）： 匿名、保密的电话心理辅导、信息和转介服务，为涉及家庭暴力事务的男性提供帮助。	电话：1300 766 491 网站： www.ntv.org.au/mrs/

<p>儿童求助热线 (Kids Helpline) 为5岁到25岁的儿童、少年和青年提供免费、保密的心理辅导。</p>	<p>电话: 1800 55 1800. 24/7</p>
<p>州级</p>	
<p>维多利亚州:</p>	
<p>安全措施 (Safe Steps) 为受家庭暴力影响的女性和儿童提供危机支持。</p> <p>性侵危机援助热线 (Sexual Assault Crisis Line)</p> <p>“您在家安全吗?” (Are You Safe At Home?) 网站: 提供维州的服务机构名录和信息, 以及遭受家庭暴力或在家没有安全感的人们可以向哪里求助。该网站还为知道他人处于不安全境况者提供资源, 目标是理解和应对, 通过发起对话和提供信息来开展可能挽救生命的对话。</p> <p>InTouch反家庭暴力多元文化中心 (InTouch Multicultural Centre Against Family Violence) 为来自移民和难民背景、正在遭受家庭暴力的女性提供量身定制的支持, 可用多种语言提供。</p> <p>Elizabeth Morgan House原住民女性家庭暴力服务 (Elizabeth Morgan House Aboriginal Women’s Family & Domestic Violence Services) : 面向原住民女性及其子女、原住民儿童的父母以及原住民的伴侣和前伴侣的危机住宿和支持。</p> <p>Djirra 为原住民和托雷斯海峡岛民提供符合文化的家庭暴力和法律援助。</p> <p>彩虹之门 (Rainbow Door) 面向LGBTIQA+人群及其朋友和家人的信息、建议和转介服务。</p>	<p>电话: 1800 737 732 24/7</p> <p>电话: 1800 806 292</p> <p>网站: www.areyousafeathome.org.au/find-a-service/</p> <p>电话: 1800 755 988 网站: www.intouch.org.au/ 周一到周五上午9点到下午5点</p> <p>电话: 1800 364 297 网站: www.emhaws.org.au 24/7</p> <p>电话: 1800 105 303 周一到周五上午9点到晚上10点 网站: www.Djirra.org.au</p> <p>电话: 1800 729 367 每天上午10点到下午5点</p>

<p>新南威尔士州：</p> <p>新州家庭暴力热线 (NSW Family & Domestic Violence Line) : 为正在遭受或曾经遭受过家庭暴力的女性和同性伴侣提供电话心理辅导、信息和转介。</p> <p>新州性暴力求助热线 (NSW Sexual Violence Helpline) : 为正在或曾经遭受过性暴力者及其支持者提供电话和在线心理辅导。</p> <p>新州移民女性发声协会 (Immigrant Women's Speakout Association NSW) 面向身为暴力受害者的移民和难民女性。心理辅导和双语工作人员。</p> <p>ACON LGBTI健康组织，为新州正在遭受家庭暴力的LGBTI人群提供信息、转介、心理辅导和支持。</p>	<p>电话：1800 656 463 24/7</p> <p>电话：1800 424 017 24/7</p> <p>电话：02 9635 8022 周一到周五上午9:30到下午5点</p> <p>电话：02 9206 2000 周一到周五上午9点到下午6点</p>
<p>昆士兰州：</p> <p>昆士兰州性侵求助热线 (Queensland Sexual Assault Helpline, 简称QSAN) : QSAN求助热线为任何性侵或性虐待受害者（无论何种性别认同，也无论成年人还是青少年）提供电话支持和危机心理辅导。</p> <p>DVConnect女性热线 (DVConnect WomensLine) : 为受家庭暴力影响的女性提供危机心理辅导和支持。</p> <p>DVConnect男性热线 (DVConnect Mensline) : 为在家庭关系中遭受暴力的男性提供心理辅导支持和信息。</p> <p>布里斯班家庭暴力服务 (Brisbane Domestic Violence Service) 为家庭、女性、男性、年轻人和儿童提供危机支持和援助。</p>	<p>电话：1800 010 120 网站：www.dvconnect.org/sexual-assault-helpline/ 每周7天，早晨7:30到晚上11:30</p> <p>电话：1800 811 811 网站：www.dvconnect.org/womensline 24/7</p> <p>电话：1800 600 636 网站：www.dvconnect.org/mensline 每周7天，上午9点到午夜</p> <p>电话：07 3217 2544 24/7</p>

<p>南澳州:</p> <p>家庭暴力危机热线 (Domestic Violence Crisis Line) 危机心理辅导、支持和安全住宿转介</p> <p>家庭暴力和原住民家庭暴力门户服务 (Family & Domestic Violence and Aboriginal Family & Domestic Violence Gateway Services) : 为遭受家庭暴力的原住民女性提供心理辅导和支持。</p> <p>Yarrow Place 强奸和性侵援助服务 (Yarrow Place Rape and Sexual Assault Services) : 南澳州应对成年人强奸和性侵事件的主要公共卫生机构，面向年满16岁者。</p>	<p>电话: 1800 800 098 网站: www.womenssafetyservices.com.au 24/7</p> <p>电话: 1300 782 200 24/7</p> <p>电话: 1800 817 421 网站: www.wchn.sa.gov.au/yarrow-place 24/7</p>
<p>西澳州:</p> <p>性侵援助资源中心 (Sexual Assault Resource Centre) : 覆盖全州的服务，为过去和最近遭到性侵的人们提供紧急服务和心理辅导。</p> <p>女性家庭暴力求助热线 (Women's Domestic Violence Helpline) : 覆盖全州的服务，为遭受家庭暴力的女性提供支持和心理辅导。</p> <p>男性家庭暴力求助热线 (Men's Domestic Violence Helpline) 面向为自己的暴力行为寻求帮助的女性或男性家庭暴力受害者的信息、转介和电话心理辅导服务。</p>	<p>电话: 1800 199 888 24/7</p> <p>电话: 1800 007 339 网站: www.wa.gov.au/service/community-services/community-support/womens-domestic-violence-helpline 24/7</p> <p>电话: 1800 000 599 24/7</p>

8. 如何联系我们以及投诉处理方法

如需AGL如何根据《家庭暴力政策》提供协助的更多信息，请联系我们：



访问[agl.com.au/familyviolence](https://www.agl.com.au/familyviolence)



致电**131 245**联系我们 – 顾客解决方案 (Customer Solutions)



AGL知道社区机构对于支持偏远地区顾客、多元文化和语言及原住民社区、使用互联网受限或无法使用互联网的顾客、英语读写能力薄弱或有残障的顾客所起的重要作用。我们为各种社区机构提供关于我们的《家庭暴力政策》的信息。



我们发给您的每份账单上都有一个部分为符合条件的顾客提供付款协助选择，包括能源优惠和返款、AGL付款计划，以及Centrepay计划。我们还能免费给您寄去一份我们的《家庭暴力政策》。



我们为母语不是英语的顾客提供口译服务。如要使用这项服务，请致电**1300 307 245**。

《AGL家庭暴力政策》将译成其它语言，以便多元文化和语言社区查阅。这些信息可在我们的网站上查阅。



有听觉和言语障碍的顾客可以使用TTY服务。如要使用这项服务，请致电**133 677**，报**1300 664 358**联系我们。

我们有时可能会犯错，但万一发生问题，我们会致力于迅速纠正。

我们采用一种简单的方法来解决关于我们产品和服务的投诉。我们的客户服务代表会与您一起迅速、公平、合作地解决任何问题。您的隐私对我们来说很重要，我们会保密处理所有投诉。大多数投诉会在几天内解决，但较复杂的事情或许需要多一点时间。我们会不断向您告知您的投诉的最新进展。



如果您遇到问题，或想要提供反馈，我们的Customer Solutions团队是您的第一联络点，他们会调查您担心的问题，然后与您一起解决问题。我们会将您关于我们产品和服务的反馈提供给相关部门，以作出改进。

如果您对收到的解决方案不满，我们的投诉专家会复审您的投诉，并与您密切合作解决您担心的问题。

大多数投诉能通过我们的内部投诉程序解决，请给我们机会探索解决投诉的所有途径。如果您不满意我们对投诉的处理，可以联系您所在州的能源和水务调查专员署，获取免费、独立的建议和信息。

能源和水务调查专员署 新南威尔士州	1800 246 545	www.ewon.com.au
能源和水务调查专员署 南澳州	1800 665 565	www.ewosa.com.au
能源和水务调查专员署 昆士兰州	1800 662 837	www.ewoq.com.au
能源和水务调查专员署 维多利亚州	1800 500 509	www.ewov.com.au
能源和水务调查专员署 西澳州	1800 754 004	www.energyandwater.ombudsman.wa.gov.au