



## 反家庭暴力政策

---

第 1 版

生效日期：2023年5月1日

## 目录

|   |   |
|---|---|
| 1. 目的 .....                               | 1 |
| 2. 范围 .....                               | 1 |
| 3. 家庭暴力的定义 .....                          | 1 |
| 4. 我们的承诺 .....                            | 1 |
| 4.1 客户服务 .....                            | 1 |
| 4.2 账户安全和隐私 .....                         | 2 |
| 4.3 债务管理 .....                            | 2 |
| 5. 转介和外部支持 .....                          | 3 |
| 6. 投诉 .....                               | 4 |
| 7. 隐私 .....                               | 5 |
| 8. 联系方式 .....                             | 5 |
| 8.1 CovaU Pty Ltd .....                   | 5 |
| 8.2 口译服务 .....                            | 5 |
| 8.3 全国转接服务 (National Relay Service) ..... | 5 |

## 1. 目的

家庭暴力是一个严重问题，对社区的健康和福祉构成重大风险。作为一家基础服务提供商，CovaU积极主动地为遭受家庭暴力的客户提供支持。本政策旨在概述我们为受到家庭暴力影响的弱势客户提供支持援助的承诺，以及我们如何履行责任，保障客户的安全和福祉。

## 2. 范围

本政策适用于所有可能遭受家庭暴力的CovaU客户，无论其出身背景、性别、宗教信仰、文化习俗或年龄为何。

## 3. 家庭暴力的定义

家庭暴力包括（但不限于）一个人对其家庭成员做出的以下行为：

- (i) 身体或性虐待；或
- (ii) 情感或心理虐待；或
- (iii) 经济虐待；或
- (iv) 威胁；或
- (v) 胁迫；或
- (vi) 以其他任何方式控制或支配家庭成员，并导致该家庭成员对自己或他人的安全或福祉感到恐惧；  
或
- (vii) 个人行为导致儿童听闻、目睹或以其他方式受到上述行为的影响。

## 4. 我们的承诺

CovaU致力于成为一家卓越的能源零售商，以客户为先并造福社区。我们以尊重和同理心对待客户。一旦我们或客户自行确定，或者由独立的财务顾问或社会工作者通知CovaU，称某客户已经或可能遭受家庭暴力影响，我们将积极为遭受家庭暴力的客户提供安全灵活的支持协助，帮助其掌握自己的人身安全和财务安全。

### 4.1 客户服务

我们面向客户的员工经过专门培训，能够识别出疑似遭受家庭暴力的客户，并以尊重体贴的态度加以应对。我们深知，对客户而言，向我们的客户服务代表披露自己的家庭暴力经历并非易事。

当我们首次识别出遭受家庭暴力的客户时，我们会用警示符加以标记，以标识出受影响的客户，并将对话记录在案，以便与客户进行有效互动。客户可以访问我们的家庭暴力援助选项，无需在每次联系我们时重复自己的家庭暴力经历。

为了确保客户安全无虞，不让本已复杂的状况雪上加霜，我们不会要求客户提供家庭暴力的证据。我们会信任客户的话，努力及时为客户提供支持。

## 4.2 账户安全和隐私

CovaU非常重视客户的安全和隐私。所有客户的个人信息均将保密并依照我们的《隐私政策》加以保护。客户有权要求以安全保密的方式存储其个人信息，有权决定在何种情况下可以访问这些数据。我们采用了稳健程序，以确保：

- 未经受影响客户的同意，我们的员工不会向其他任何人披露或提供有关受影响客户的机密信息；
- 我们采取措施，确保采用受影响客户的首选沟通方式。

对于联名账户，我们训练有素的员工将特别注意保护受影响客户的信息。如果受影响的客户愿意，其本人可以设置账户信息的访问密码，以确保个人信息的安全。经过受影响客户的同意，我们可以从施虐者离开物业之日起，为客户开设单独账户，或者为新物业建立新账户，以确保账户的安全和保障。

## 4.3 债务管理

CovaU认识到，家庭暴力是支付困难的潜在原因或结果之一。多种付款援助选择都能帮助客户更轻松地支付欠款。我们将与客户共同努力，依照其个人情况找到最合适的解决方案，不会限制客户的能源供给。请访问<https://www.covau.com.au/terms/hardship>，在线获取《困难解决政策》(Hardship Policy)的完整内容和付款援助选择。

我们深知，联名账户的债务可能更加复杂。在采取行动追讨欠款之前，我们将逐案评估能源服务的连带债务和经济责任。对于符合《困难解决政策》和本政策条件的住宅客户，我们不会启动或继续推进债务追偿程序。

## 5. 转介和外部支持

如今，人们普遍认识到，政府、企业和社区部门有责任共同努力，打击家庭暴力并向受害者伸出援手。CovaU将向受影响客户提供资讯和支持，并酌情将其转介至外部的家庭暴力援助服务提供商。

其中的一些外部支持和资源包括：

| 组织  | 简介                                 | 电话/电子邮箱   | 网址  |
|---|------------------------------------|---|---|
| <b>政府机构</b>                                     |                                    |   |   |
| <b>警方<br/>(24/7)</b>                            | 紧急情况 and 紧迫危险                      | 000   | 不适用   |
| <b>公众服务部<br/>(Department of Human Services)</b> | 社会工作者咨询服务、Medicare 医疗保险、优待、儿童抚养服务等 | 社会工作服务 (Social Work Services):<br>132 850<br>多种语言:<br>131 202 | <a href="http://www.humanservices.gov.au">www.humanservices.gov.au</a>      |
| <b>心理咨询</b>                                     |                                    |   |   |
| <b>1800 尊重服务<br/>(1800 RESPECT)<br/>(24/7)</b>  | 这是一个全国性的咨询热线，为性侵犯、家庭暴力和虐待的受害者提供支持  | 1800 737 732  | <a href="https://www.1800respect.org.au">https://www.1800respect.org.au</a> |
| <b>安全步骤<br/>(Safe Steps)<br/>(24/7)</b>         | 扶助遭受家庭暴力的妇女、青少年和儿童，保障他/她们的安全       | 1800 015 188  | <a href="https://www.safesteps.org.au">https://www.safesteps.org.au</a>     |
| <b>向暴力说不<br/>(No to Violence) (营业时间内)</b>       | 通过提供电话咨询、信息和转介，与男性一起努力终结家庭暴力       | 1300 766 491  | <a href="https://www.ntv.org.au">https://www.ntv.org.au</a>                 |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>Q 生活 (QLife)</b>   | 围绕性取向、身份、性别、身体、感受或关系，向性少数群体 (LGBTIQ+) 提供同侪支持和转介。 | 1800 184 527   | <a href="https://qlife.org.au/">https://qlife.org.au/</a>     |
| <b>法律咨询</b>   |  |  |   |
| <b>全国社区法律中心协会 (National Association of Community Legal)</b>   | 这是一家非营利社区组织，向公众提供法律和相关服务，重点关注弱势群体和有特殊需求的人士。      | 02 9264 9595   | <a href="http://www.naclc.org.au">http://www.naclc.org.au</a> |
| <b>澳大利亚女性法律服务 (Women's Legal Services Australia)</b>          | 这是一个全国性的社区法律中心网络，围绕家庭法、家庭暴力等事项向女性提供咨询意见和信息。      | <a href="mailto:info@wlsa.org.au">info@wlsa.org.au</a> | <a href="http://www.wlsa.org.au">http://www.wlsa.org.au</a>   |
| <b>原住民家庭暴力法律服务 (Aboriginal Family Violence Legal Service)</b> | 支持正在经历或经历过家庭暴力的原住民，例如：提供法律咨询                     | 1800 105 303   | <a href="https://djirra.org.au">https://djirra.org.au</a>     |
| <b>财务支持</b>   |  |  |   |
| <b>全国债务帮助热线 (National Debt Helpline) (营业时间内)</b>              | 这是一项非营利性的服务，帮助人们解决债务问题                           | 1800 007 007   | <a href="http://ndh.org.au">http://ndh.org.au</a>             |

## 6. 投诉

如果客户受到家庭暴力的影响并就其账户提出投诉，我们将根据 CovaU 网站 <https://www.covau.com.au/support/contactus> 上的投诉和争议解决程序 (Complaints and Dispute Resolution Procedure)，在第一联系人处解决问题。

如需投诉，客户可致电1300 689 866。对投诉结果不满意的客户可联系相应州的能源监察专员 (Energy Ombudsman)，这是一项独立的免费服务。

- 维多利亚州能源和供水监察专员：电话-1800 500 509；网址-[www.ewov.com.au](http://www.ewov.com.au)
- 新南威尔士州能源和供水监察专员：电话-1800 246 545；网址-[www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)
- 昆士兰州能源和供水监察专员：电话-1800 662 837；网址-[www.ewoq.com.au](http://www.ewoq.com.au)
- 南澳大利亚州能源和供水监察专员：电话-1800 665 565；网址-<https://ewosa.com.au/>
- 塔斯马尼亚州能源和供水监察专员：电话-1800 001 170；网址-[www.ombudsman.tas.gov.au](http://www.ombudsman.tas.gov.au)
- 澳大利亚首都领地民事和行政法庭 (**ACT Civil & Administrative Tribunal, ACAT**)：电话-(02) 6207 1740；网址-[www.acat.act.gov.au](http://www.acat.act.gov.au)

## 7. 隐私

CovaU致力于遵照1988年《隐私法》（联邦法案）[Privacy Act 1988 (Cth)] 和《国家隐私原则》(National Privacy Principles)，尊重客户的隐私并保护其个人信息。

有关CovaU《隐私政策》的详细信息，请访问：[www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)

## 8. 联系方式

### 8.1 CovaU Pty Ltd

我们随时为您提供帮助。如果您对本政策有任何疑问，或有可能受到家庭暴力的影响，请联系我们：

- 电话：1300 689 866
- 电子邮箱：[support@covau.com.au](mailto:support@covau.com.au)
- 在线客服：[www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)
- 来函：PO Box R241, Royal Exchange, NSW 1225

### 8.2 口译服务

如果您需要电话口译服务，请致电131 450或访问：

[https://www.tisnational.gov.au/Agencies/Help-using-TIS-National-services/Telephone-  
interpreting](https://www.tisnational.gov.au/Agencies/Help-using-TIS-National-services/Telephone-interpreting)

### 8.3 全国转接服务 (National Relay Service)

- TTY：133 677
- 听说服务 (Speak & Listen)：1300 555 727
- 短信：0423 677 767