



## 家庭暴力政策

---

版本 1.1

生效日期：2024 年 9 月 19 日

## 目錄

1. 目的 .....	1
2. 適用範圍.....	1
3. 家庭暴力的定義 .....	1
4. 我們的承諾 .....	1
4.1 顧客服務 .....	1
4.2 帳戶安全及私隱 .....	2
4.3 債務管理 .....	2
5. 轉介及外界支援 .....	3
6. 投訴 .....	5
7. 私隱 .....	5
8. 聯絡資料.....	5
8.1 CovaU Pty Ltd .....	5
8.2 傳譯服務 .....	5
8.3 全國中繼服務 (National Relay Service).....	6

## 1. 目的

家庭暴力是一個嚴重的問題，對我們社區的健康和福祉構成重大風險。作為基本服務供應機構，CovaU 採取積極主動的方法來支援我們遭受家庭暴力的顧客。本政策之目的是概述我們為受家庭暴力影響的弱勢顧客提供支援性協助的承諾，以及我們如何履行保護他們安全和福祉的責任。

## 2. 適用範圍

本政策適用於所有可能遭受家庭暴力的 CovaU 顧客，不分背景、性別、宗教、文化或年齡。

## 3. 家庭暴力的定義

家庭暴力可以包括（但不限於）一個人對其家庭成員的以下行為，即/可能是：

- (i) 身體或性虐待；或
- (ii) 情感或心理虐待；或
- (iii) 經濟虐待；或
- (iv) 威脅；或
- (v) 強制；或
- (vi) 以任何其他方式控制或支配家庭成員，並導致該家庭成員對自身或其他人的安全或福祉感到恐懼；或
- (vii) 導致兒童聽到或目睹某人的上述行為，或以其他方式暴露於上述行為的影響。

## 4. 我們的承諾

CovaU 致力於成為一家卓越的能源零售商，將顧客放在首位，並造福社區。我們以尊重和同理心對待顧客。一旦我們發現或顧客自己確認或由獨立財務顧問或社會工作者通知 CovaU，有誰正在或可能遭受家庭暴力影響，我們將主動為遭受家庭暴力的顧客提供安全、支援性和靈活的協助，讓顧客管理他們的人身安全和財務安全。

### 4.1 顧客服務

我們服務顧客的員工經過專門培訓，能夠識別可能遭受家庭暴力的顧客，並以尊重和敏感的態度做出回應。我們明白顧客向我們的顧客服務代表披露他們的家庭暴力故事可能會帶來創傷。當我們首次識別出遭受家庭暴力的顧客時，我

們將會標記該帳戶為警報類別以識別受影響的顧客，並將會記錄談話內容，以便與顧客進行有效互動。顧客將能夠使用我們的家庭暴力援助選項，而毋須每次聯絡我們時覆述他們的家庭暴力經歷。

為確保我們的顧客安全並避免為他們的複雜情況添加任何壓力，我們不會要求顧客提供家庭暴力證明。我們會相信顧客的話，並盡力為他們提供及時的支援。

## 4.2 帳戶安全及私隱

CovaU 非常重視顧客的安全和私隱。所有顧客的個人資料都是保密的，並將根據我們的私隱政策受到保護。顧客有權安全、保密地儲存他們的資料，並有權決定在什麼情況下可以存取這些數據。我們已採用流程來確保：

- 未經受影響顧客的同意，我們的員工不會向任何其他人士披露受影響顧客的機密資料或提供有關資料的存取權限；
- 我們採取措施確認受影響顧客首選的通訊方式被使用。

對於聯名帳戶，我們經過訓練的工作人員將格外小心地保護受影響顧客的資料。受影響的顧客可以根據需要設定密碼用作存取帳戶資料，以確保其個人資料安全。徵得受影響顧客的同意後，我們可以從施虐伴侶離開該物業之日起以其個人名義設立一個單獨的帳戶，或者為新物業建立新帳戶，以確保該帳戶的安全和保障。

為了增強安全性，我們可能會詢問你是否想為你的帳戶設置密碼。你可以選擇任何容易記住的字母、數字或符號的組合。這個密碼會記錄在你的帳戶中，只有能提供該密碼的人才可以訪問，從而有助於保障你的帳戶安全。

## 4.3 債務管理

CovaU 了解家庭暴力是付款困難的潛在原因或結果。有一系列付款援助選項可幫助顧客更輕鬆地支付欠款。我們將與顧客共同努力，找出最適合他們個人情況的解決方案，並且不會限制他們的能源供應。完整版的艱苦政策 (Hardship Policy) 和付款援助選項可在網上獲取，網址為 <https://www.covau.com.au/terms/hardship>

我們明白聯名帳戶的債務可能更為複雜。在我們採取行動追回欠款之前，我們將根據每個個案評估能源服務的共同債務和財務責任。對於根據艱苦政策和本政策與我們合作的住宅顧客，我們不會開始或繼續追討債務程序。

## 5. 轉介及外界支援

現在人們普遍認識到政府、企業和社區機構都有責任共同努力應對家庭暴力並為受害者提供支援。CovaU 將為受影響的顧客提供資訊和支援，並在適當情況下將他們轉介給外界的家庭暴力支援服務供應機構。

部分外界的支援和資源包括：

機構	介紹	聯絡電話 / 電郵	網址
<b>政府</b>			
<b>警察(24/7)</b>	用於緊急情況和即時危險	000	不適用
<b>個人服務部 (Department of Human Services)</b>	社會工作者輔導服務、Medicare醫療保險、優惠、兒童支援服務等	社會工作服務 (Social Work Services): 132 850 多種語言：131 202	<a href="http://www.humanservices.gov.au">www.humanservices.gov.au</a>
<b>輔導</b>			
<b>1800 尊重 (1800 RESPECT) (24/7)</b>	全國輔導支援熱線，支援受性侵犯、家庭暴力和虐待影響的人	1800 737 732	<a href="https://www.1800respect.org.au">https://www.1800respect.org.au</a>
<b>安全步驟 (Safe Steps) (24/7)</b>	為遭受家庭暴力的婦女、年輕人和兒童賦權並確保他們的安全	1800 015 188	<a href="https://www.safesteps.org.au">https://www.safesteps.org.au</a>
<b>對暴力說不 (No to Violence) (辦公時間)</b>	與男性合作，透過提供電話諮詢、資訊和轉介來結束家庭暴力	1300 766 491	<a href="https://www.ntv.org.au">https://www.ntv.org.au</a>

<p><b>QLife</b></p>	<p>多元性別 (LGBTIQ+) 同伴支援和轉介，幫助人們了解性取向、身份、性別、身體、感受或關係</p>	<p>1800 184 527</p>	<p><a href="https://qlife.org.au/">https://qlife.org.au/</a></p>
<p><b>法律建議</b></p>			
<p>全國社區法律中心協會 <b>(National Association of Community Legal Centres)</b></p>	<p>為公眾提供法律和相關服務的非營利性社區組織，重點關注弱勢群體和有特殊需要的人。</p>	<p>02 9264 9595</p>	<p><a href="http://www.naclc.org.au">http://www.naclc.org.au</a></p>
<p>澳洲婦女法律服務 <b>(Women’s Legal Services Australia)</b></p>	<p>全國社區法律中心網絡，向婦女提供建議及資訊，特別是家庭法和家庭暴力問題方面的建議及資訊。</p>	<p><a href="mailto:info@wlsa.org.au">info@wlsa.org.au</a></p>	<p><a href="http://www.wlsa.org.au">http://www.wlsa.org.au</a></p>
<p>原住民家庭暴力法律服務 <b>(Aboriginal Family Violence Legal Service)</b></p>	<p>支援正在經歷或曾經經歷過家庭暴力的原住民，例如提供法律意見</p>	<p>1800 105 303</p>	<p><a href="https://djirra.org.au">https://djirra.org.au</a></p>
<p><b>財務</b></p>			
<p>全國債務支援熱線 <b>(National Debt Helpline)</b> (辦公時間)</p>	<p>幫助人解決債務問題的非牟利服務</p>	<p>1800 007 007</p>	<p><a href="http://ndh.org.au">http://ndh.org.au</a></p>

## 6. 投訴

如果顧客受到家庭暴力影響並且就其帳戶提出投訴，我們將根據 CovaU 網站上提供的我們的投訴和爭議解決程序 (Complaints and Dispute Resolution Procedure)，在他們第一次聯絡時解決問題。

<https://www.covau.com.au/support/contactus>

要進行投訴，顧客可以致電 1300 689 866。對投訴結果不滿意的顧客可以聯繫相關州的能源申訴專員 (Energy Ombudsman)，這是一項獨立的免費服務。

- 維多利亞州能源及水利申訴專員：電話：1800 500 509；網址 - [www.ewov.com.au](http://www.ewov.com.au)
- 新南威爾士州能源及水利申訴專員：電話：1800 246 545；網址 - [www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)
- 昆士蘭州能源及水利申訴專員：電話：1800 662 837；網址 - [www.ewoq.com.au](http://www.ewoq.com.au)
- 南澳州能源及水利申訴專員：電話 - 1800 665 565；網址 - <https://ewosa.com.au/>
- 塔斯曼尼亞州能源及水利申訴專員：電話- 1800 001 170；網址 - [www.ombudsman.tas.gov.au](http://www.ombudsman.tas.gov.au)
- 澳洲首都領地民事和行政法庭 (**ACT Civil & Administrative Tribunal, ACAT**)：電話- (02) 6207 1740；網址 - [www.acat.act.gov.au](http://www.acat.act.gov.au)

## 7. 私隱

CovaU 致力於根據 1988 年澳洲聯邦私隱法 (Privacy Act 1988 (Cth)) 和國家私隱原則 (National Privacy Principles) 尊重私隱並保護我們顧客的個人資料。

請瀏覽 [www.covau.com.au](http://www.covau.com.au) 閱讀 CovaU 私隱政策的完整詳細資料

## 8. 聯絡資料

### 8.1 CovaU Pty Ltd

我們隨時為您提供協助。如果您對本政策有任何疑問或可能受到家庭暴力的影響，請聯絡我們：

- 電話：1300 689 866
- 電郵：[support@covau.com.au](mailto:support@covau.com.au)
- 網上即時對話：[www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)
- 郵寄：PO Box R241, Royal Exchange, NSW 1225

### 8.2 傳譯服務

如果您需要電話傳譯服務，請撥打 131 450 或瀏覽

<https://www.tisnational.gov.au/Agencies/Help-using-TIS-National-services/Telephone-interpreting>

### 8.3 National Relay Service

- 電傳打字機：133 677
- 說與聽 (Speak & Listen)：1300 555 727
- 短訊：0423 677 767