

家暴支持政策

我们愿意提供帮助。

Momentum致力于支持遭受家暴或正面临家暴风险的顾客（受影响顾客）。本政策阐述了我们以尊重、谨慎、具有同理心的方式为受影响顾客提供支持的综合方法，包括：

- 认识到他们的情况涉及个人隐私，而且家暴涉及的行为范围很广
- 与受影响顾客进行沟通和协商，争取有益结果
- 赋予他们能力，支持他们控制财务影响并保护好他们的个人资料，以及
- 告诉他们可以去哪里寻求财务支持。

我们坚决反对任何形式的家暴。如果在私人感情生活中你觉得不安全或毫无力量，你有可能正在遭受家暴。从身体和精神虐待到财务或心理控制，家暴形式多样，会发生在任何背景的任何人身上。如果你处于这种情况，请记住这不是你的错，要知道我们会为你提供支持。

如果你正在遭受家暴，请访问1800respect.org.au 或拨打他们的电话1800 737 732。

如果你正面临危险，拨000。

我们的方法

首先

- 如果你表示你是一名受影响顾客，你将进入我们专门的Keeping Momentum计划。
- 我们永远不会向你索取书面家暴证明
- 为了省去重复向我们解释你的情况的需要，你一旦进入Keeping Momentum计划，就只会和Keeping Momentum团队打交道，他们有提供帮助的背景和经验。
- Keeping Momentum团队的直线电话是**1300 415 375**，星期一至星期五上午8点至下午6点。

隐私和安全

- 在Momentum内部，只有少数授权员工在需要知道的情况下才可以接触受影响顾客的资料。
- 经你允许，我们可以把有关你的有限资料（不会包括你是受影响顾客这一事实）传给对我们向你供应能源至关重要的第三方 – 包括能源分销商和邮件服务商。
- 我们将通过你倾向的通讯方式在适合你的时间与你联系。
- 除了我们的标准账户查询控制之外，你可以另外加一个密码要求。

培训和员工意识

- 所有Momentum员工都要接受家暴意识培训。
- 我们直接面向顾客的员工还要接受额外培训，确保他们用尊敬、富有同理心的方式对待我们与受影响顾客的对话，而且我们的规章制度可以迅速、有效地得以实施，以便为他们提供支持。
- 我们的Keeping Momentum团队将进一步接受专业培训，以便协助处理更具体的家暴情况并为受影响顾客提供支持。

财务协助

所有受影响顾客都可以使用我们的[付账协助选择](#)，包括：

- 根据个人情况定制的财务安排
- 现有政府援助的信息
- 债务支持（包括暂停追债行动）
- 转介财务顾问，以及
- 重新审视计划和价格，考虑顾客能源使用规律的变化情况。

支持网

我们还可以根据需要把你转介给合适的支持机构、外部支持网和其它资源，包括以下机构。

协助类别	机构	上班时间	联系
正面临危险	警察、救火或救护车	24小时	000
失聪或听力/言语障碍	全国传话服务	24小时	全国传话服务 (从网站拨电话)
笔译和口译服务	口译服务	早上8点--晚上7点 (周末除外)	1800 497 170
家暴心理咨询和支持	1800RESPECT	24小时	1800 737 732 1800respect.org.au
家暴心理咨询和支持	Full Stop Australia	24小时	fullstop.org.au (见网站上的联系电话)
家暴支持	Safe Steps	24小时	1800 015 188 safesteps.org.au
财务/债务问题	National Debt Helpline	上午9:30--下午4:30	1800 007 007 ndh.org.au
财务/债务问题	Moneysmart	仅有网站	moneysmart.gov.au
法律咨询	Victoria Legal Aid	早上8点--下午6点 (周末除外)	1300 792 387 legalaid.vic.gov.au
精神健康服务	Mind Australia		1300 286 463 1300 554 660 (照顾者的求助热线) mindaustralia.org.au/about-mind
支持服务机构名录 (家暴支持、法律支持、戒酒戒毒支持和危机过渡住宿)	Ask Izzy	仅有网站	askizzy.org.au

参考文献

亦请参考我们的[付账协助政策](#)和[投诉及纠纷政策](#)，这或许有帮助。

我们的家暴政策上次复核时间是2023年4月，上次更新时间是2023年5月17日。