

电信服务家庭 暴力支持声明

AGL Telecommunications



概述

AGL Energy Limited (AGL) 及其包括 Southern Phone Company Limited 在内的相关企业 (AGL Group) 致力于维护我们顾客的身心健康和​​安全。我们不容忍任何形式的家庭暴力或家庭外性暴力。

如果您受到家庭暴力的影响，我们不会让您独自面对。我们制定了政策和程序优先保护您的安全，并以同情、保密和关爱的方式为您提供支持。这些措施有助于创建一个安全、支持的环境，让您能告诉我们您的情况并获得您需要的支持。

我们知道，家庭暴力会在各种类型的关系和社区中发生，而责任始终在于施暴者。我们还知道，有些人在寻求支持方面会面临较大的风险和障碍，遭受歧视的经历和不平等的境况会使他们更难求助或感觉自己受到信任。

我们为您提供支持的承诺

我们的团队成员受过专门培训，能以尊重、不加评判且考虑创伤因素的方式应对家庭暴力的迹象。我们致力于提供一个安全、保密的空间，让您能诉说您的境况并获得支持。

您的安全是我们的优先要务，我们会尽一切努力维持您的电信服务。在安全的情况下，如果您觉得愿意告诉我们您受到了家庭暴力或家庭外性暴力的影响，我们会迅速对您的账户采取最合适的支持措施。您可以用您觉得最安全的任何方式联系我们，我们的联系方式列于本声明的末尾。

您的安全排在首位

无论您是账户持有人、获得授权的联系人、服务的最终用户还是其他受影响者，我们都有多种方式来支持您的安全。

专业人员

如果您告诉我们您受到了家庭暴力的影响，我们会为您联系我们的专业团队，他们能确定符合您需求的支持。

我们不会要求您重复诉说您的经历、提供证据或与施暴者打交道。



安全的沟通

每次联系开始时，我们都会确认您是否能安全地通话。如果我们需要讨论家庭暴力相关事宜，您可以告诉我们您希望的安全沟通时间和安全沟通方式，我们也会确认您希望的账单送递方式。

我们会记录这些信息，此后除非您另行要求，否则我们只会在您希望的时间、以您希望的方式与您开展关于家庭暴力的对话。

隐私和账户保护

当您告诉我们您受到家庭暴力的影响后，您的信息将仅限获得特殊授权的员工查阅。

我们会与您讨论关于您的电信服务的任何安全、隐私和保障方面的顾虑，并为您的账户提供额外安保措施，包括设置限制他人使用您的服务的选项。

受家庭暴力影响的顾客的个人信息会受到保护，免遭滥用、干扰、丢失或泄露。只有在您明确同意或已经签署法定《行动授权书》（Authority to Act）的情况下，我们才会披露您的信息。如果我们根据法律要求需要向第三方（比如当地分销商、财务顾问或政府机构）提供信息，或为提供账户服务而有必要这么做时，我们会向您告知。开展此类活动时，我们会采取措施来保障您的信息安全。您可以在我们的网站上查阅我们的[隐私政策](#)。

如果您是获得授权的联系人，您可以要求将您的姓名和个人信息从账户中删除。您可以要求对威胁生命或不受欢迎的电话或短信进行调查，要求我们追踪来电，或咨询关于将某些电话号码拉入黑名单的建议。

维持您的电信服务

如果暂停、限制或切断您的服务影响了您的安全，请和我们联系，我们会紧急撤销该行动。如果无法恢复您的服务，我们会尽快为您提供同等服务。

如有需要，我们可以安排将您的手机号码转到您名下的新账户。



支付账单有困难？

我们知道，家庭暴力可能导致经济困难。如果您支付账单有困难，我们可以提供帮助。我们提供一系列支持来协助您管理服务使用量和电信账户。每个人的情况都不一样，所以，如果您需要更多信息，请告诉我们。

AGL 根据《2024 年电信业经济纾困标准》（Telecommunications Financial Hardship Standard 2024）提供量身定制的付款选项和支持，您可以[在此](#)了解详情。如果未偿债务与家庭暴力有关，我们在确定最合适的支持措施时会考虑您的情况。

我们还可以帮助您联系免费的财务咨询服务。请致电 **13 14 64** 联系我们或查看下方的外部支持服务机构。

指定支持人员

如果您是账户持有人，您可以指定他人代您与我们沟通您的电信账户事宜。此人可以是：

- 财务顾问
- 社工
- 家人或朋友
- 帮助您管理电话或互联网账单的人

请告诉我们您的指定支持人员，以便我们将您的同意记录在案。经您同意，我们会根据您的指示和我们的[隐私政策](#)与他们处理业务。



获取我们的支持服务

我们会以保密、尊重、不加评判的方式帮助您。如果您受到了家庭暴力或家庭外性暴力的影响，请在安全的情况下和我们联系。

如何与我们联系

电话 - **131 245**，周一到周五上午 8 点到下午 6 点（澳大利亚东部标准时间），获取支持或要求我们在对您方便的时间给您回电

实时网络聊天 - 周一到周五上午 8 点到下午 6 点（澳大利亚东部标准时间）

全国中继服务（National Relay Service） - 致电：**1800 452 566**，短信：**0423 677 767**（如需更多信息，请访问 accesshub.gov.au）

口译服务 - **1300 307 245**

其它帮助

如果您需要更多支持，可以联系以下全国性服务机构：

- 1800RESPECT（7 天 24 小时心理辅导和支持） - 电话：**1800 737 732** | 网站：www.1800respect.org.au
- 1800 长者求助热线（1800 Elder Help） - **1800 353 374**
- 彻底停止（Full Stop） - **1800 385 578**
- 全国债务求助热线（National Debt Helpline） - **1800 007 007**
- 全国残疾人虐待和忽视求助热线（National Disability Abuse and Neglect Hotline） - **1800 880 052**
- 彩虹性暴力和家庭暴力求助热线（Rainbow Sexual, Domestic and Family Violence Helpline） - **1800 497 212**
- 原住民和托雷斯海峡岛民危机支持 - **13YARN (13 9276)**
- Lifeline（危机支持和自杀预防） - 电话：**13 11 14** | 网站：www.lifeline.org.au
- Beyond Blue - **1300 22 4636**（免费心理辅导支持和自杀预防）
- MensLine Australia - 电话：**1300 789 978** | 网站：www.mensline.org.au