

ACTIVE MONASH

客戶行為準則

版本 1.2 (2022 年 8 月)

前言

Active Monash 致力於支持本地社區过上健康而充實的生活。我們認為向本地社區的所有成員盡可能多地提供機會來讓他們參與有益健康的活動並養成健康的生活方式很重要。無論年齡、收入、性別、性取向、能力、教育程度或種族背景，獲得良好的健康應該是所有人的普遍權利。

我們認識到使用我們服務的人們擁有不同的背景和需求。我們還認識到，他們有時會感到憤怒、沮喪或苦惱，或者做出其他我們難以應對的行為。因此，我們選擇雇用能夠良好溝通並處理複雜問題的熟練員工。

目的

本行為準則旨在闡述市議會對 Active Monash 所有員工和顧客的期望。

我們的承諾

我們致力於為您（我們的客戶）提供卓越的客戶服務，包括以友好而熟悉的微笑迎接您的每一次到訪。我們將努力滿足所有客戶的需求，根據我們的願景營造一個具有支持性和包容性的環境，讓您能夠以自己的方式參與其中。

我們致力於按照專業行業標準管理和運營我們的設施，並定期提供有關我們服務發生的任何變化的最新資訊。

對我們客戶的期望

市議會還致力於為所有員工提供安全、健康且有保障的工作場所。我們期望我們的員工禮貌地對待並尊重他人。我們也期望他人以同樣的方式對待我們的員工。

除了滿足每個設施入口處張貼的入場條件外，Active Monash 設施內不允許出現以下行為：

- 阻礙或干擾正在履行職責的員工。
- 拒絕聽從工作人員的合理指揮。
- 濫用設備和/或故意損壞設施。
- 未經授權進入限制區域或員工專用區域。
- 著裝不得體。例如，在健身房裡穿露趾鞋；游泳著裝不合時宜，比如內衣。
- 提供或銷售可能被視為與 Active Monash 提供的服務直接衝突的服務或商品。其中包括但不限於私人健身、輔導、團體健身課程、游泳課程和體育比賽。
- 任何形式的言語或身體虐待，包括但不限於；
 - a) 辱罵、威脅、諷刺或其他形式的貶低或使用恐嚇語言，
 - b) 心理騷擾，以及；
 - c) 身體虐待和恐嚇。
- 騷擾包括但不限於；
 - a) 咒罵，
 - b) 誹謗或侮辱；
 - c) 傳播、展示包含不當或冒犯性內容的笑話或內容，
 - d) 侵犯或重復詢問他人的個人生活隱私，包括其宗教、家庭、私人事務或個人聯繫方式等資料；以及，
 - e) 透過電話、電子郵件、互聯網或私人和商業網絡對他人進行威脅、辱罵或冒犯。
- 性騷擾包括但不限於；
 - a) 性挑逗和性請求，
 - b) 套近乎、不適當或未經請求的身體接觸，
 - c) 對外表或著裝作出不受歡迎的、具有冒犯性的評論，
 - d) 淫穢笑話或挑逗性的口哨，
 - e) 公開展示裸體；以及，
 - f) 性暴力、猥褻或性侵犯。

根據 2012 年 8 月《維多利亞州監察員管理投訴人不合理行為實踐手冊》（Victorian Ombudsman Managing Unreasonable Complainant Conduct Practice Manual）第 2 版、2018 年 5 月《維多利亞州監察員處理具有挑戰性行為的良好實踐指南》（Victorian Ombudsman Good Practice Guide to Dealing with Challenging Behaviour）、2012 年 5 月《新南威爾士州監察員管理投訴人不合理行為實踐手冊》（New South Wales Ombudsman Managing Unreasonable Complainant Conduct Practice Manual）第 2 版，以及《新南威爾士州監察員投訴人不合理行為模式政策》（New South Wales Ombudsman Unreasonable Complainant Conduct Model Policy），不遵守本行為準則和/或市議會的《入場條件》的訪客可能會被要求離開設施或其未來的訪問權限可能會被暫停或撤銷。

本政策符合 2006 年《人權和責任憲章》中所載的總體原則，並且是在承認這些原則的基礎上制定的。

蒙納士市議會《投訴政策》

關於市議會員工、決定或政策的投訴可直接向 Active Monash 經理提出，或根據市議會的《投訴政策》提出：

<https://www.monash.vic.gov.au/Contact/Complaints-Policy>

隱私聲明

蒙納士市議會（「議會」）透過此表格收集個人資料，以管理 Active Monash 的服務以及資料相關人員可能提出的合理相關要求。市議會不會向任何其他人或機構提供個人資料或向任何其他人或機構授予個人資料的訪問權限，除非（a）已獲得資料相關人員的授權，（b）法律允許或要求這樣做，或（c）對履行市議會職能而言是適當或必要的。如果您拒絕提供所請求的資料，我們可能無法處理您的請求。您可以透過發送電子郵件至

legal@monash.vic.gov.au 聯繫市議會隱私官（Privacy Officer）來獲取您的個人資料。