

# ACTIVE MONASH

## 客户行为准则

---

版本 1.2 (2022 年 8 月)

### 前言

Active Monash 致力于支持本地社区过上健康而充实的生活。我们认为向本地社区的所有成员尽可能多地提供机会来让他们参与有益健康的活动并养成健康的生活方式很重要。无论年龄、收入、性别、性取向、能力、教育程度或种族背景，获得良好的健康应该是所有人的普遍权利。

我们认识到使用我们服务的人们拥有不同的背景和需求。我们还认识到，他们有时会感到愤怒、沮丧或苦恼，或者做出其他我们难以应对的行为。因此，我们选择雇用能够良好沟通并处理复杂问题的熟练员工。

### 目的

本行为准则旨在阐述市议会对 Active Monash 所有员工和顾客的期望。

### 我们的承诺

我们致力于为您（我们的客户）提供卓越的客户服务，包括以友好而熟悉的微笑迎接您的每一次到访。我们将努力满足所有客户的需求，根据我们的愿景营造一个具有支持性和包容性的环境，让您能够以自己的方式参与其中。

我们致力于按照专业行业标准管理和运营我们的设施，并定期提供有关我们服务发生的任何变化的最新信息。

## 对我们客户的期望

市议会还致力于为所有员工提供安全、健康且有保障的工作场所。我们期望我们的员工礼貌地对待并尊重他人。我们也期望他人以同样的方式对待我们的员工。

除了满足每个设施入口处张贴的入场条件外，Active Monash 设施内不允许出现以下行为：

- 阻碍或干扰正在履行职责的员工。
- 拒绝听从工作人员的合理指挥。
- 滥用设备和/或故意损坏设施。
- 未经授权进入限制区域或员工专用区域。
- 着装不得体。例如，在健身房里穿露趾鞋；游泳着装不合时宜，比如内衣。
- 提供或销售可能被视为与 Active Monash 提供的服务直接冲突的服务或商品。其中包括但不限于私人健身、辅导、团体健身课程、游泳课程和体育比赛。
- 任何形式的言语或身体虐待，包括但不限于；
  - a) 辱骂、威胁、讽刺或其他形式的贬低或使用恐吓语言，
  - b) 心理骚扰，以及；
  - c) 身体虐待和恐吓。
- 骚扰包括但不限于；
  - a) 咒骂，
  - b) 诽谤或侮辱；
  - c) 传播、展示包含不当或冒犯性内容的笑话或内容，
  - d) 侵犯或重复询问他人的个人生活隐私，包括其宗教、家庭、私人事务或个人联系方式等信息；以及，
  - e) 通过电话、电子邮件、互联网或私人和商业网络对他人进行威胁、辱骂或冒犯。
- 性骚扰包括但不限于；
  - a) 性挑逗和性请求，
  - b) 套近乎、不适当或未经请求的身体接触，
  - c) 对外表或着装作出不受欢迎的、具有冒犯性的评论，
  - d) 淫秽笑话或挑逗性的口哨，
  - e) 公开展示裸体；以及，
  - f) 性暴力、猥亵或性侵犯。

根据 2012 年 8 月《维多利亚州监察员管理投诉人不合理行为实践手册》（Victorian Ombudsman Managing Unreasonable Complainant Conduct Practice Manual）第 2 版、2018 年 5 月《维多利亚州监察员处理具有挑战性行为的良好实践指南》（Victorian Ombudsman Good Practice Guide to Dealing with Challenging Behaviour）、2012 年 5 月《新南威尔士州监察员管理投诉人不合理行为实践手册》（New South Wales Ombudsman Managing Unreasonable Complainant Conduct Practice Manual）第 2 版，以及《新南威尔士州监察员投诉人不合理行为模式政策》（New South Wales Ombudsman Unreasonable Complainant Conduct Model Policy），不遵守本行为准则和/或市议会的《入场条件》的访客可能会被要求离开设施或其未来的访问权限可能会被暂停或撤销。

本政策符合 2006 年《人权和责任宪章》中所载的总体原则，并且是在承认这些原则的基础上制定的。

## 蒙纳士市议会《投诉政策》

关于市议会议工、决定或政策的投诉可直接向 Active Monash 经理提出，或根据市议会的《投诉政策》提出：

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

### 隐私声明

蒙纳士市议会（“议会”）通过此表格收集个人信息，以管理 Active Monash 的服务以及信息相关人员可能提出的合理相关要求。市议会不会向任何其他个人或机构提供个人信息或向任何其他个人或机构授予个人信息的访问权限，除非（a）已获得信息相关人员的授权，（b）法律允许或要求这样做，或（c）对履行市议会职能而言是适当或必要的。如果您拒绝提供所请求的信息，我们可能无法处理您的请求。您可以通过发送电子邮件至 [legal@monash.vic.gov.au](mailto:legal@monash.vic.gov.au) 联系市议会隐私官（Privacy Officer）来获取您的个人信息。