



Fact Sheet

支持我們的客戶

人在不同階段，需求會不斷發生變化，有時候這些變化會讓我們陷入經濟困難。亞拉谷水務公司(Yarra Valley Water)充分認識到這一點，因而制訂了一系列計畫來協助客戶。我們擁有一支訓練有素的客戶支持團隊，專門在客戶處於經濟困難時提供支持幫助，支持客戶的需求。

亞拉谷水務公司解困政策 (Hardship Policy)

亞拉谷水務公司制訂了一項解困政策，確定了客戶遇到暫時困難或永久困難時的支持方法。這一政策確保所有需要額外支持的客戶，都能得到尊重，個人能得到關心。為確保這一點，我們將在亞拉谷水務公司內設立一名客戶聯絡員。這些客戶免受條件限制和日後的追索訴訟，且能夠瞭解所能享有的一切支持服務。

客戶支持

我們的客戶支持團隊擁有廣泛的理解能力，並受過專門的培訓，其中包括下列方面：

- 吸毒和酗酒
- 家庭暴力
- 嗜賭
- 政府協助方案和養老金/優惠
- 經濟困難認識
- 抑鬱症
- 殘疾客戶面臨的問題以及
- 文化多樣性的問題。

我們瞭解，客戶並非隨時都能支付帳戶管理所需的最低繳費金額。由此，我們將根據客戶的合理支付能力來商定繳費安排。通過我們的個案管理方法，我們能夠確保正確敏銳地解決每個客戶的需求。

竭誠歡迎客戶隨時與我們的團隊聯繫，討論他們的處境。

安排和節約

安排和節約計畫旨在回報那些一直以來都能遵守繳費安排的客戶。客戶達到規定的繳費次數後，我們將在其帳戶裏存入一次繳費金額。若該客戶在一段時間內繼續遵守其繳費安排，我們將評估其帳戶並在適當的時候調整其帳戶餘額。

聰明家居(Smart homes)

聰明居家是亞拉谷水務公司和人類服務部聯手發起的一項活動。根據這項活動，符合條件的戶主將由亞拉谷水務公司的持牌水管工**免費**提供一次用水審查服務。水管工將為該家庭實施一次節水審查，並開展必要的工作，協助該家庭減少總體水費開支。

政府協助方案

我們可為符合條件的客戶提供各種政府協助方案的資料。

養老金和優惠

一些客戶可能持有有效的養老金卡或優惠卡，且沒有申請水費減免。這種情況經常被忽視，從而導致繳納不必要的費用。我們一旦瞭解情況後，將儘快批准這些客戶的減免申請，並扣除其未繳費用。您可以與我

們的團隊聯繫，討論您是否符合養老/優惠卡的條件。

上門拜訪

客戶可能不便填寫表格和電話溝通。出於種種原因，他們可能無法離開家門。這時候，派遣一名和藹的職員上門拜訪，對他們而言可能就很有幫助。我們致力於在最迎合客戶個人需求的環境下提供支持服務，這個計畫是其組成部分。

理財輔導

亞拉谷水務公司能夠將客戶快速地轉介至理財輔導處，客戶無須承擔費用。理財輔導員能夠提供有關您權利和選擇方案的具體資料。您可以和他們討論所有導致您陷入窘境或困境的財務事項、獎勵計畫、免費理財輔導、節水審查和上門拜訪。

欲知詳情

免費電話..... 1800 637 316
電郵 customersupportteam@yvw.com.au
網址 www.yvw.com.au/otherlanguages
語言協助電話..... 13 1450