



Fact Sheet

我們對您的承諾

住宅客戶章程簡介

亞拉谷水務公司(Yarra Valley Water)為在墨爾本北區和東區生活和工作的150多萬居民提供用水和排水服務。我們管理並經營著1.7萬多公里長的供水和排水總管、50個給水箱和9座污水處理廠。

我們承諾為您提供品質最高的供水和排水服務，並按要求及時提供客戶支援。我們還致力於確保所提供的服務方式對環境產生的影響最小。

我們的承諾簡介

您作為亞拉谷水務公司的寶貴客戶，對我們服務的滿意度對我們而言最重要。本《客戶章程》簡介介紹的是我們的服務承諾，並簡單概述您作為客戶所享有的權利及應承擔的責任。

由社區代表組成的客戶諮詢委員會(Customer Consultative Committee)參與了本《客戶章程》的制訂工作。對本章程的所有修改都應經過基本服務委員會(Essential Services Commission)這一水業獨立監管機構的審批。

請瀏覽www.yvw.com.au，查閱本《客戶章程》全文，也可電13 1721，與我們聯繫。

我們的服務區域



我們對您所做的供水和排水服務承諾

您作為客戶，可以期望：

- 飲用水供應，水質符合人類服務部規定的衛生要求，水質清澈，不含難聞味道和氣味。
- 水流量符合基本服務標準。標準住所地產界的水流量為每分鐘20升
- 持續不斷的供水和排水服務，每年由於意外而引發的中斷事故合計不超過五次。
- 排水服務每年中斷事故不超過三次。
- 計劃內的服務中斷將提前三天下達書面通知（說明何時中斷及持續時間）。
- 不會在高峰時段（上午5點至9點及下午5點至晚上11點）內計劃服務中斷，且時間不超過五小時或以通知為準。
- 對於意外供水中斷事故，將在接到通知起四小時內恢復。
- 若供水總管爆裂威脅到重大或中度的財產損害或造成環境損害，我們將在接到通知後45分鐘內趕到現場。
- 排水服務的中斷事故將在接到通知後四小時內恢復正常。若家裡出現污水溢流事故，我們將在一小時內恢復正常服務。

住宅客戶水費減免

亞拉谷水務公司承諾提供優質服務。若未能達到擔保服務等級(Guaranteed Service Levels)，無法向您實現這一承諾，則您有權在下次交費時享受減免（降低水費）。

爲了更換水管，有時我們必須關掉供水，或暫停排水服務，以便清理排堵塞的水管或更換排水管。

若出現下列情況，您可享受\$25的費用減免：

- 供水中斷時間超過五小時。
- 我們未能提前三天下達計劃供水中斷的通知。
- 中斷時間超過我們所述的預計期間。
- 上午5點至9點及下午5點至晚上11點出現供水中斷。

若出現供水總管爆裂或排水管堵塞等緊急情況，我們必須在不下達通知的情況下，關掉供水管或排水管。

若出現下列情況，您可享受\$25的減免：

- 供水中斷超過四小時。
- 排水服務出現中斷，且我們恢復服務所花費的時間超過四小時。這不包括由於您管道工程所引發的排水服務中斷事故。
- 12個月內，您遭受過五次以上的意外供水或排水服務中斷事故。
- 12個月內，您遭受過三次以上的意外排水服務中斷事故。
- 我們未經允許進入您的物業內。
- 我們未在四個工作日內答覆您的信函。
- 我們未能提供基本標準的水流量。

出現下列情況時，您可享受\$500的減免：

- 我們未能在一個小時內處理好您家裡的污水溢流事故。
- 我們未能在四個小時內處理好您物業內的污水溢流事故。

費用減免優惠將自動提供，客戶無須提出減免

要求。請注意，減免款將提供給負責該用水帳戶的客戶。若事故的發生是由該客戶或第三方導致或屬於客戶或第三方的責任，則我們不會提供減免優惠。

我們的保養責任

供水和排水服務

亞拉谷水務公司負責保養從供水總管到您物業水錶之間的物業水錶、水管、配件，並負責保養排水管及至物業連接點的排水支管。若沒有安裝水錶，則我們負責保養至首個截斷閥或地產界內水龍頭的水管。

若屬於物業管理或多住戶中的開發專案，則我們負責維持至主物業水錶（包括主物業水錶）的水務服務。您和/或物業管理機構應負責自費維護貴方物業水錶的管道工程。我們負責保養已安裝完畢的物業水錶及個人水錶。

私用供水總管

我們不負責保養任何公用或單獨服務的私用供水總管，對此我們稱之爲“幹管服務”。對於已安裝完畢的個人水錶，我們負責保養服務。

您的帳單

您每個季度的帳單通常包括兩種主要收費。第一種是固定服務收費，第二種是根據每年四次水錶讀數，對用水量和污水處理量收取的流量費用。我們還代墨爾本水務公司收取排水費，並代表水務部長收取維州公園服務費。

若不小心多收費用，我們會將多收的費用轉入下次帳單中或辦理退款。若少收費用，則我們將討論實施必要的調整並特別安排合適的補款計劃。

若支付費用存在困難，請電13 1721，與我們聯繫。我們通過以下方式提供協助：

- 提供您可享受的政府補貼資料。

- 考慮您的支付能力，為您另行安排一種付款方案。
- 為您提供免費的獨立理財服務。

只要持有可以接受的優惠卡，如Pensioner Concession Card、Health Care Card、Health Benefits Card或Gold Card（適用於各種情況，除受撫養人以外），無論何人，均可享受州政府資助用水和排水費用補貼。

請瀏覽www.yvw.com.au瞭解我們的經濟困難幫助政策，我們也可根據要求提供詳細資料。

支付費用

我們要求您應在帳單所示日期前支付費用。該日期為帳單簽發之日起至少14天內。亞拉谷水務公司提供多種付款選擇方案，帳單上均有簡單介紹。

付款方式包括：

- 親自前往機構網點或繳費點繳納費用，如澳大利亞郵局或帶有BillExpress標誌的場所
- 郵遞至**GPO Box 2753, Melbourne VIC 3001**
- 直接轉帳扣款
- 通過BPay付款
- 通過www.postbillpay.com.au上的Post billpay付款
- 致電**1300 362 332**用信用卡支付。

欲知最新付款方式，請參見您的帳單、瀏覽我們的網站www.yvw.com.au 或致電**13 1721**。

查詢和投訴

亞拉谷水務公司承諾提供優質的客戶服務。若您想要投訴，請電**13 1721**告訴我們。您也可以寫信告訴我們，位址：Yarra Valley Water Ltd, Private Bag 1, Mitcham, VIC 3132。我們會及時對您的投訴做出反應，並盡力確保問題的解決能夠

讓您滿意。我們的答覆裡將解釋所作決定的原因。若不滿意我們的答覆，您可以要求重新評估該投訴事宜。

對於無法通過其他方式圓滿解決的問題，您還可尋求外部解決。您可電**1800 500 509**或郵遞至GPO Box 469D, Melbourne, VIC 3001，與能源與水務調查專員(Energy and Water Ombudsman) 聯繫。

您可以瀏覽www.yvw.com.au，查閱我們的投訴和爭執政策，也可致電**13 1721**，索要該政策。

隱私條款

我們認識到，您的隱私權至為重要，並承諾確保您的個人資料得到保護。我們收集的個人資料用於提供供水和排水相關服務。我們必須保證您個人資料的保密性，並遵守具有約束力的隱私法律，如《1988年聯邦隱私法案》(Commonwealth Privacy Act 1988)內的《全國隱私原則》(National Privacy Principles)。請瀏覽www.yvw.com.au，點擊Privacy，查閱我們的隱私政策全文。

欲用您所說語言瞭解詳情，請瀏覽www.yvw.com.au，點擊



鏈結，或致電**13 1450**，與我們的翻譯資料服務處(TIS)聯繫。