



2024 至 2028 年
**用户权利
与义务
准则摘要**

公司简介

有关我们的信息

Greater Western Water (简称 GWW) 是您的供水公司。每次打开水龙头、冲马桶或给花园浇水时，您都在使用我们的服务。

2021 年 7 月 1 日，City West Water 和 Western Water 合并成立了 Greater Western Water，这是一家服务墨尔本西区的新供水公司。

Greater Western Water 汇集了 City West Water 和 Western Water 的优势，继续满足我们快速发展地区日益增长的需求，并向我们的社区和您，即我们的用户提供至关重要的可靠、高效、实惠的供水服务。

我们为在墨尔本中央商务区、内城区和西北近郊居住和工作的 140 多万人口提供供水和排污服务，并将服务延伸至 Melton 和 Sunbury 发展地带，以及 Bacchus Marsh 和 Macedon Ranges 地区。

我们从墨尔本东部和西部受保护的集水区和当地水源取水，并 24 小时全天候直接向您的物业供应高品质的饮用水。

我们与批发供应商 Melbourne Water 和 Southern Rural Water 密切合作，以确保提供从集水区到用户水龙头的无缝服务。

我们通过污水处理网络收集您物业排放的废水，并对其安全处理以供再利用或释放回自然环境中。

我们

对您的承诺

本《用户权利与义务准则摘要》根据必要服务委员会（Essential Services Commission, 简称 ESC）发布的《水务行业标准 —— 城市用户服务》（Water Industry Standard – Urban Customer Service）概述了您的权利和义务。ESC 是维多利亚州水务行业的经济监管机构，其职责是保护供水和污水处理用户的利益。

希望获取更多信息吗？

您可以通过 gww.com.au 查看并阅读我们有关住宅、商业和行业废弃物的各项准则



我们对您的承诺：



我们的主要服务标准

我们的目标是为用户提供不间断的供水和排污服务，但服务中断的情况仍可能发生。有时侯，中断服务是为了改善我们的服务而进行的计划内工作。其他时候，也可能是水管爆裂或损坏而导致的计划外中断服务。

为了确保您不会遇到不合理的服务中断情况，我们将努力达到或超越必要服务委员会（ESC）批准的服务标准。

服务中断

我们理解，供水和排污服务的中断会给您带来不便。

如果您是住宅用户，且您体验到的服务水平低于承诺服务水平（guaranteed service level，简称 GSL）的最低标准，那么将自动生成退款并用于抵扣您下一个账单的数额。

例如，如果您在任何 12 个月内遇到三次以上的下水道堵塞的情况，我们将在您的下一个账单中自动退还 125 澳元。

请注意，如果由于用户或第三方的行为或不作为而导致未能达到服务水平，则 GWW 无需退款。为避免疑义，第三方不包括代表 GWW 行事的任何个人或公司。

访问 gww.com.au，查看我们获得批准的供水和排污服务标准和承诺服务水平。



优惠及其他援助方式

我们能提供帮助

如果您持有养老金卡、合格的退伍军人卡或医疗保健卡，您可能有权享受账单优惠折扣。

访问 gww.com.au 或致电 **13 44 99**，了解优惠及申请方式。

我们可以提供以下帮助：

- 说英语之外其他语言的用户请拨打 (03) 9313 8989
- 失聪、有听力或言语障碍的用户请拨打 13 36 77
- 视力低下且希望索取大号字体副本的用户请拨打 13 44 99
- 如果用户希望指定一位代表或支持人员来代表自己与我们沟通，可以拨打 **13 44 99** 或访问 gww.com.au/contact-us 进行提名



我们还可以帮助您申请您可能有资格申请的其他由政府资助的援助计划。



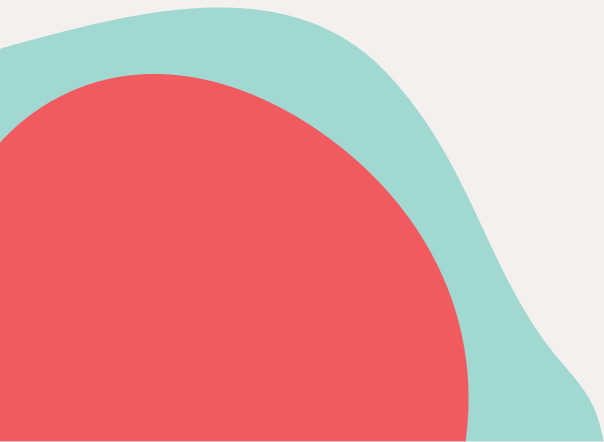
有特殊需求的用户

如果您或与您同住的人依赖某种形式的生命支持设备（例如透析机），或有其他需要持续供水的特殊需求，您可以作为特殊需求用户注册，我们可以采取一些措施来帮助您，并确保您的供水不受限制。

应对经济困难和家庭暴力

我们了解，有时候，有些用户可能会遇到经济困难或遭受家庭暴力的影响。

我们致力于帮助您度过这些困难时期。我们全面的用户支持和家庭暴力应对政策阐述了您在支付账单时遇到困难或在管理帐户方面有其他需求时，我们将如何找到最好的方式与您合作解决问题。



我们的收费

我们的收费分为两个部分：

- **浮动收费**——根据您的用水量收取的费用。您的水表会告诉我们您用了多少水（以升为单位）。该费用由住宅类物业的住户支付。
- **固定收费**——无论您的用水量或废水处理量如何，您会支付一个固定数额。固定收费用于支付我们广泛的供水、排污和 A 级再生水网络的运行和维护成本，该网络为您的物业提供服务。

自住业主可能需要支付以下费用：

- 饮用水和再生水的使用量——数额以体积为准。
- 连接至饮用水、再生水和废水处理网络的费用——每项连接服务在每张账单上的金额是固定的。
- 水道和排水费用，这是我们代 Melbourne Water 收取的费用——每张账单上的金额是固定的。
- 公园费，这是我们代表能源、环境和气候行动部收取的费用——每年有固定金额，每季度一收。

公园费有助于维护和改善我们美丽的公园和设施，包括动物园、皇家植物园和战争纪念馆



如果您是租户，则仅需支付以下费用：

- 饮用水用量（以及在适用的情况下的再生水用量）

您什么时候



能够收到帐单？

我们向大多数用户每季度寄送一次账单，有些用户则按月收到账单。账单以电子（通过电子邮件）或邮寄方式发送。

如果您向我们提出要求，我们还会向您的代理人或任何授权代表您行事的人员发送账单。

对于房地产经纪人

在单个计费区内有多处物业的合格用户或经纪人可以要求我们出具 List Statement（收费清单），可以通过该清单一次性支付至少五处物业或个人账户的费用。



如何

支付账单

- ✔ **灵活付款计划：**分期付款可以减少支付大额账单的压力。致电 **13 44 99** 来安排您的付款计划。

- ✔ **直接扣款：**您可以灵活选择分期扣款或账单到期全额扣款。

- ✔ **BPay：**让您能够通过电话或在网上付款。

- ✔ **BPayView：**对于之前 City West Water 服务区域内的用户，当您的账单可供在线查看时，您会收到一封电子邮件通知。

- ✔ **Centrepay：**如果您收到任何类型的 Centrelink 补助，则会将商定的分期付款金额从您的 Centrelink 补助中自动扣除。

- ✔ **信用卡：**通过电话或网上使用 Visa 和 MasterCard 支付最高 1 万澳元的账单。

- ✔ **邮寄：**请访问 **gww.com.au** 获取邮寄支付的地址。

- ✔ **邮局支付：**您可以亲自前往任何邮局付款，也可以访问 **postbillpay.com.au** 来在线支付，或者拨打 **13 18 16** 来支付。

- ✔ **提前支付：**以与 Greater Western Water 达成的协议为准。

维护和访问



您的物业

Greater Western Water 通常负责维护：

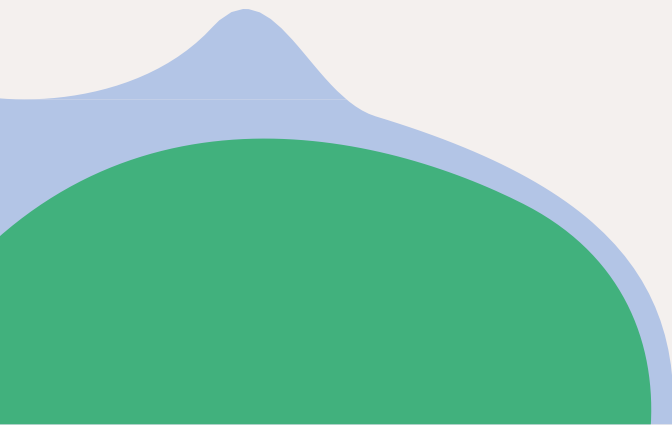
- 水表和通向您水表的物业服务管道，即从街道通向您水表的管道
- 从您的物业边界存水弯（靠近物业边界）通向我们的下水道主干线的下水道连接处。

业主通常负责维护：

- 从水表通往其物业的管道
- 所有废水管道和装置，直到这些管道与我们的下水道的连接处为止。

您能如何帮助我们

- 确保通往包括水表、检查口等配件，以及窰井等入口处在内的路径始终畅通无阻。
- 在改变连接到我们的网络（水或废水）的任何管道之前，请先征得我们的同意。
- 如果您不确定您物业维护的责任方，请致电我们。



问题咨询



和处理投诉

我们致力于尽可能提供最好的服务。分享您的反馈、问题或投诉，以便我们继续改进我们的服务。

电话**13 44 99**

(周一至周五, 上午 8:30 至下午 5:00)

网站**gww.com.au/contact****邮寄信件**

Greater Western Water

Locked Bag 350

Sunshine, Victoria 3020

有关我们的水、再生水、污水处理或账单和设施的投诉，也可以通过维多利亚州能源和水务监察员 (Energy and Water Ombudsman of Victoria, 简称 EWOV) 提出，这是一个非营利、独立和公正的纠纷解决机构。

在向 EWOV 投诉之前，您必须给予我们合理的机会来解决纠纷。如果您已经尝试但无法解决问题，EWOV 可以帮助您与我们达成解决方案。

一些问询和投诉将由 EWOV 转交给我们。

您的隐私

我们重视您的隐私并了解作为您的个人信息保管人所承担的责任。

您可以在我们的网站上阅读我们全面的隐私声明。该声明涵盖个人信息的收集、信息使用和披露、数据收集以及您对我们持有的您的个人信息的访问或更正权。



联系我们

邮寄信件

Greater Western Water
Locked Bag 350
Sunshine, Victoria 3020

网站

gww.com.au

客户服务

账户、账单或一般咨询

📞 **13 44 99** (周一至周五, 上午 8:30 至下午 5:00)

💻 gww.com.au/contact-us

故障和紧急情况

对于我们的供水或排污网络的故障/紧急情况

📞 **13 44 99**

✉️ faults@gww.com.au

(每天 24 小时, 一周 7 天)

接通和技术服务

与建筑审批和房地产开发相关的管道工程请致电

📞 **13 44 99** (周一至周五上午 9:00 至下午 3:00)

