



Tóm tắt Chính sách Khách hàng 2024-2028

Sơ lược về chúng tôi

Greater Western Water là công ty cấp thủy của quý vị. Quý vị đang sử dụng dịch vụ của chúng tôi mỗi khi quý vị mở vòi nước, xả bồn cầu hoặc tưới vườn.

Vào ngày 1 tháng 7 năm 2021, City West Water và Western Water đã hợp nhất để thành lập Greater Western Water, một công ty cấp thủy mới cho khu vực phía tây Melbourne.

Greater Western Water kết hợp những ưu điểm tốt nhất của City West Water và Western Water để tiếp tục đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khu vực đang phát triển nhanh chóng của chúng tôi và duy trì các dịch vụ cấp nước đáng tin cậy, hiệu quả và giá cả phải chăng, những dịch vụ rất quan trọng đối với cộng đồng của chúng ta và quý vị - khách hàng của chúng tôi.

Chúng tôi cung cấp dịch vụ cấp nước và thoát nước cho hơn 1,4 triệu người sinh sống và làm việc tại khu trung tâm thương mại Melbourne, các vùng nội đô và phía tây bắc thông qua các hành lang tăng trưởng Melton và Sunbury đến Bacchus Marsh và Macedon Ranges.

Chúng tôi lấy nước từ các lưu vực được bảo vệ và các nguồn nước địa phương ở phía đông và phía tây Melbourne và cung cấp trực tiếp nước uống tinh khiết đến tận nhà quý vị 24/7.

Chúng tôi hợp tác chặt chẽ với các nhà cung cấp sỉ là Melbourne Water và Southern Rural Water để bảo đảm cung cấp dịch vụ liền mạch từ lưu vực đến vòi nước.

Chúng tôi thu gom nước thải từ bất động sản của quý vị thông qua mạng lưới thoát nước thải và xử lý an toàn để tái sử dụng hoặc thải trở lại môi trường.

Cam kết của chúng tôi cho quý vị

Bản Tóm tắt Chính sách Khách hàng này nêu rõ các quyền và nghĩa vụ của quý vị dựa trên Tiêu chuẩn Ngành Cấp thủy – Dịch vụ Khách hàng Đô thị do Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu (ESC) ban hành. Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu (ESC) là cơ quan quản lý kinh tế của ngành cấp thủy Victoria và có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi của khách hàng sử dụng nước và hệ thống cống rãnh.

Quý vị muốn biết thêm thông tin?

Quý vị có thể truy cập và đọc các điều lệ về chất thải gia dụng, doanh nghiệp và thương mại của chúng tôi tại **gww.com.au**



Cam kết của chúng tôi với quý vị:



tiêu chuẩn dịch vụ chính của chúng tôi

Mục tiêu của chúng tôi là cung cấp cho khách hàng dịch vụ cấp nước và hệ thống cống rãnh không gián đoạn, nhưng dịch vụ có thể bị gián đoạn. Đôi khi những gián đoạn này là do các công việc đã lên kế hoạch nhằm cải thiện dịch vụ của chúng tôi.

Những lần khác có thể là sự cố ngoài ý muốn do đường ống nước bị vỡ hoặc hư hỏng.

Nhằm giúp bảo đảm quý vị không gặp phải tình trạng gián đoạn dịch vụ không thể chấp nhận được, có các tiêu chuẩn dịch vụ đã được Ủy ban Dịch vụ Thiết yếu (ESC) chấp thuận mà chúng tôi cố gắng đáp ứng hoặc vượt qua.

Gián đoạn dịch vụ

Chúng tôi hiểu rằng việc gián đoạn dịch vụ cấp nước và hệ thống thoát nước có thể gây ra sự bất tiện.

Nếu quý vị là khách hàng gia dụng và trải nghiệm mức dịch vụ thấp hơn ngưỡng mức dịch vụ được bảo đảm (GSL), khoản tiền hoàn lại sẽ tự động được áp dụng vào hóa đơn kế tiếp của quý vị.

Ví dụ, nếu quý vị bị tình trạng tắc cống hơn ba lần trong bất kỳ khoảng thời gian 12 tháng nào, chúng tôi sẽ tự động hoàn lại 125 đô-la vào hóa đơn kế tiếp của quý vị.

Xin lưu ý rằng GWW không bắt buộc phải trả tiền khi sự việc không đáp ứng nghĩa vụ về mức độ dịch vụ xảy ra do hành động hoặc không hành động của khách hàng hoặc bên thứ ba. Để tránh nghi ngờ, bên thứ ba không bao gồm bất kỳ cá nhân hoặc công ty nào hành động thay mặt cho GWW.

Truy cập **gww.com.au** để xem các tiêu chuẩn dịch vụ được chấp thuận và mức độ dịch vụ được bảo đảm của chúng tôi trong việc cấp nước và cống rãnh.



Chức giảm và các trường hợp khác chúng tôi có thể giúp

Nếu có thể chức giảm hưu (pension), thẻ cựu chiến binh (veterans) hoặc thẻ chăm sóc sức khỏe (health care), quý vị có thể được chức giảm trong hóa đơn.

Truy cập **gww.com.au** hoặc gọi số **13 44 99** để tìm hiểu về việc chức giảm và cách xin được chức giảm.

Chúng tôi có thể giúp:

- khách hàng nói ngôn ngữ không phải tiếng Anh – (03) 9313 8989
- khách hàng bị khiếm thính, thính lực kém hoặc nói khó – 13 36 77
- khách hàng có thị lực kém và muốn yêu cầu một bản có chữ cỡ lớn – 13 44 99
- khách hàng muốn thuê cử một người đại diện hoặc người hỗ trợ do mình chọn để chúng tôi liên lạc thay mặt họ - hãy gọi **13 44 99** hoặc truy cập **gww.com.au/contact-us** nếu quý vị muốn thuê cử ai đó



Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị nộp đơn xin các chương trình hỗ trợ khác do chính phủ tài trợ mà có lẽ quý vị hội đủ điều kiện.



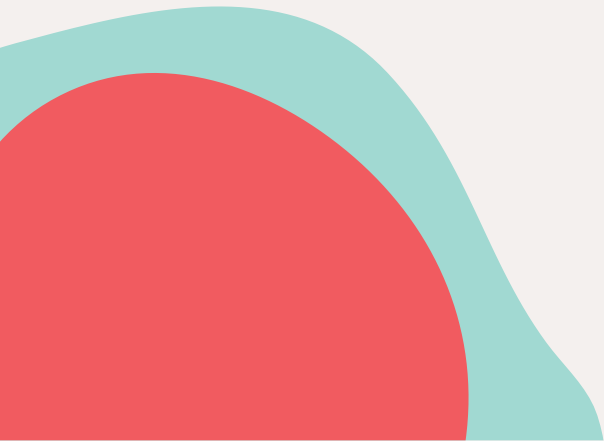
Khách hàng có nhu cầu đặc biệt

Nếu quý vị hoặc một thành viên trong gia đình phải sử dụng một số thiết bị duy trì sự sống (ví dụ như máy lọc máu) hoặc có nhu cầu đặc biệt khác đòi hỏi phải cung cấp nước liên tục, quý vị có thể đăng ký làm khách hàng có nhu cầu đặc biệt và chúng tôi có thể áp dụng một số biện pháp để giúp quý vị và bảo đảm nguồn cung cấp nước của quý vị không bị hạn chế.

Ứng phó với khó khăn trong việc trả tiền hóa đơn và bạo hành trong gia đình

Chúng tôi hiểu rằng đôi khi một số khách hàng của chúng tôi có thể gặp khó khăn trong việc trả tiền hóa đơn hoặc bị ảnh hưởng bởi bạo hành trong gia đình.

Chúng tôi cam kết giúp quý vị vượt qua những lúc khó khăn này. Chính sách hỗ trợ khách hàng toàn diện và chính sách hỗ trợ liên quan đến bạo hành trong gia đình của chúng tôi nêu rõ cách chúng tôi có thể làm việc tốt nhất với quý vị nếu quý vị gặp khó khăn trong việc chi trả hóa đơn hoặc có nhu cầu bổ sung để quản lý tài khoản của mình.



Giá tiền của chúng tôi

Chúng tôi có hai loại giá tiền:

- **Thay đổi** - Giá tiền dựa trên khối lượng nước quý vị sử dụng. Đồng hồ nước cho chúng tôi biết khối lượng nước quý vị đã sử dụng, tính bằng lít. Tiền này do người cư ngụ trong nhà ở trả.
- **Cố định** - Một khoản tiền cố định bất kể mức sử dụng nước hoặc nước thải của quý vị là bao nhiêu. Các khoản tiền cố định góp phần vào chi phí vận hành và bảo trì mạng lưới nước sạch, đường cống và nước tái chế loại A toàn diện của chúng tôi hỗ trợ các dịch vụ tại bất động sản của quý vị.

Người cư ngụ trong căn nhà có thể bị tính tiền cho việc:

- sử dụng nước uống và nước tái chế – khoản tiền thay đổi tùy theo thể tích.
- kết nối với mạng lưới nước uống, nước tái chế và nước thải – số tiền cố định trên hóa đơn cho mỗi dịch vụ được kết nối.
- Lệ phí Đường thủy và hệ thống Cống rãnh, chúng tôi tính lệ phí thay mặt cho Melbourne Water – số tiền cố định cho mỗi hóa đơn.
- Lệ phí Công viên, khoản lệ phí mà chúng tôi tính thay mặt cho Bộ Năng lượng, Môi trường và Hành động vì Khí hậu – số tiền cố định hàng năm, được tính theo quý.

Lệ phí Công viên giúp duy trì và cải thiện các công viên và cơ sở vật chất tuyệt đẹp của chúng ta như sở thú, Vườn Bách thảo Hoàng gia và Đài Tưởng niệm



Nếu thuê nhà, quý vị chỉ phải trả tiền cho việc:

- sử dụng nước uống (và nước tái chế, nếu có)



Khi nào quý vị sẽ nhận được hóa đơn của mình?

Chúng tôi gửi hóa đơn cho hầu hết khách hàng theo quý và một số khách hàng nhận hóa đơn theo tháng. Hóa đơn được gửi qua đường điện tử (qua email) hoặc qua đường bưu điện.

Chúng tôi sẽ gửi hóa đơn cho văn phòng địa ốc của quý vị hoặc bất kỳ người nào được quý vị ủy quyền thay mặt mình nếu quý vị yêu cầu chúng tôi gửi cho họ.


Dành cho các văn phòng địa ốc


'Bảng Liệt kê Danh sách', trong đó có thể thanh trả một lần cho ít nhất năm bất động sản hoặc tài khoản cá nhân nếu có yêu cầu của khách hàng hội đủ điều kiện hoặc văn phòng địa ốc của nhiều bất động sản trong cùng một hóa đơn duy nhất.





Làm cách nào để


thanh trả hóa đơn của quý vị


-  **Kế hoạch thanh tránhinh hoạt:** thanh trả đều đặn từng khoản tiền nhỏ để giảm khó khăn khi nhận hóa đơn nhiều tiền. Hãy gọi số **13 44 99** để sắp xếp kế hoạch thanh trả của quý vị.


-  **Trả trực tiếp từ tài khoản ngân hàng:** yên tâm với sự linh hoạt khi lựa chọn thanh trả đều đặn hoặc khi hóa đơn đến kỳ hạn.


-  **BPay:** tạo điều kiện cho quý vị thanh trả qua điện thoại hoặc trực tuyến.


-  **BPayView:** nhận thông báo qua email khi hóa đơn có thể xem trực tuyến đối với khách hàng ở khu vực trước đây được City West Water cung cấp dịch vụ.

-  **Centrepay:** nếu quý vị lãnh bất kỳ loại trợ cấp nào của Centrelink và đồng ý thanh trả từ khoản trợ cấp đó khoản tiền trả theo đợt được tự động khấu trừ từ trợ cấp Centrelink của quý vị.

-  **Thẻ tín dụng:** khoản thanh trả tối đa 10.000 đô-la bằng Visa và MasterCard qua điện thoại hoặc trực tuyến.

-  **Qua thư:** truy cập **gww.com.au** để biết thông tin địa chỉ gửi hóa đơn.

-  **Trả hóa đơn qua Bưu điện:** thanh trả trực tiếp tại bất kỳ bưu điện nào hoặc trực tuyến tại **postbillpay.com.au** hoặc gọi số **13 18 16**.

-  **Thanh trả trước:** theo thỏa thuận với Greater Western Water.

Việc bảo trì và đi vào bất động sản của quý vị



Greater Western Water thường chịu trách nhiệm bảo trì:

- đồng hồ nước và đường ống dẫn vào đồng hồ nước trong bất động sản của quý vị – đây là đường ống từ ngoài đường dẫn vào đồng hồ nước của quý vị
- là đường ống kết nối hệ thống cống rãnh trong bất động sản của quý vị (gần bờ rào của bất động sản) vào hệ thống cống rãnh chính của chúng tôi.

Thông thường, chủ bất động sản có trách nhiệm bảo trì:

- các đường ống từ đồng hồ nước dẫn vào bất động sản của họ
- tất cả hệ thống ống nước thải và vật dụng thoát nước cố định dẫn đến điểm những đường ống này kết nối với hệ thống cống rãnh của chúng tôi.

Làm cách nào quý vị có thể giúp đỡ

- Luôn bảo đảm vào được các nơi như đồng hồ nước, đường cho thợ ống nước vào kiểm tra và các điểm như hố ga.
- Phải có sự đồng ý của chúng tôi trước khi thay đổi bất kỳ đường ống nào được kết nối với mạng lưới ống của chúng tôi (nước hoặc nước thải).
- Nếu quý vị không chắc chắn về trách nhiệm bảo trì tại bất động sản của mình, hãy gọi cho chúng tôi.



Thắc mắc và xử lý khiếu nại



Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ tốt nhất trong khả năng. Chia sẻ góp ý, thắc mắc hoặc khiếu nại của quý vị để chúng tôi có thể tiếp tục cải thiện dịch vụ của chúng tôi.

Điện thoại **13 44 99**
(Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng
đến 5 giờ chiều)

Trang mạng **www.com.au/contact**

Gửi thư Greater Western Lock Bag 350
Sunshine, Victoria 3020

Khiếu nại liên quan đến các dịch vụ và tiện ích liên quan đến nước, nước tái chế, hệ thống cống rãnh hoặc hóa đơn của chúng tôi cũng có thể gửi đến Văn phòng Thanh tra viên Năng lượng và Nước của Victoria (EWOV), một dịch vụ giải quyết tranh chấp độc lập, khách quan và phi lợi nhuận.

Trước khi khiếu nại với EWOV, quý vị phải cho chúng tôi cơ hội hợp lý để giải quyết tranh chấp. Nếu đã thử nhưng không giải quyết được vấn đề, EWOV có thể giúp quý vị và chúng tôi giải quyết được.

Một số thắc mắc và khiếu nại sẽ được EWOV chuyển đến chúng tôi.

Quyền riêng tư của quý vị

Chúng tôi tôn trọng quyền riêng tư của quý vị và hiểu những trách nhiệm đi kèm khi giữ thông tin cá nhân của quý vị.

Quý vị có thể đọc tuyên bố toàn diện về quyền riêng tư trên trang mạng của chúng tôi. Tuyên bố này bao gồm việc thu thập, sử dụng và tiết lộ thông tin cá nhân, thu thập dữ liệu và quyền truy cập hoặc chỉnh sửa thông tin cá nhân của quý vị mà chúng tôi lưu giữ.



Liên lạc với chúng tôi

Gửi thư

Greater Western
Lock Bag 350
Sunshine, Victoria 3020

Trang mạng

gww.com.au

Dịch vụ khách hàng


Đối với tài khoản, hóa đơn hoặc yêu cầu tổng quát

 **13 44 99** (Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều)

 gww.com.au/contact-us

Hư hỏng và trường hợp khẩn cấp

Đối với các hư hỏng/trường hợp khẩn cấp trong mạng lưới nước hoặc cống rãnh của chúng tôi

 **13 44 99**

 faults@gww.com.au

(24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần)

Dịch vụ câu nước và kỹ thuật

Đối với các công việc về hệ thống ống nước liên quan đến việc xây dựng đã được chấp thuận và phát triển bất động sản

 **13 44 99** (Thứ Hai đến Thứ Sáu 9 giờ sáng đến 3 giờ chiều)

