



Fact Sheet

Quyết tâm của chúng tôi đối với quý vị

Tóm tắt Phương Châm Phục Vụ Khách Hàng Cư Dân

Yarra Valley Water cung cấp nước và dịch vụ cống rãnh cho trên 1.5 triệu người sống và làm việc ở phía Bắc và phía đông Melbourne. Chúng tôi bảo trì và điều hành trên 17,000 cây số ống nước và ống cống chính, 50 bồn chứa nước chính và 9 cơ sở xử lý nước thải.

Chúng tôi quyết tâm cung cấp nước và dịch vụ cống rãnh có chất lượng cao nhất cho quý vị cũng như cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho khách hàng. Chúng tôi còn tận sức để bảo đảm là các dịch vụ được cung ứng một cách ít gây ảnh hưởng tới môi trường.

Về quyết tâm của chúng tôi

Là một khách hàng mà Yarra Valley Water coi trọng, sự hài lòng của quý vị là điều quan trọng nhất với chúng tôi. Bản tóm tắt Phương Châm Phục Vụ Khách Hàng này cung cấp thông tin về những quyết tâm của chúng tôi và quyền lợi cũng như trách nhiệm của quý vị với tư cách là khách hàng.

Ủy Ban Tham Vấn Khách Hàng, bao gồm các đại diện từ cộng đồng, đã đóng góp trong việc soạn thảo Phương Châm Phục Vụ Khách Hàng này. Bất cứ thay đổi nào cũng phải được sự phê chuẩn của cơ quan độc lập giám sát kỹ nghệ – Ủy Hội Các Dịch Vụ Thiết Yếu.

Phụ bản của toàn bộ Phương Châm Phục Vụ Khách Hàng này có trên www.yvw.com.au hay liên lạc với chúng tôi qua số 13 1721.

Khu vực chúng tôi phục vụ



Quyết tâm của chúng tôi trong việc cung cấp nước và dịch vụ cống rãnh cho quý vị.

Là khách hàng quý vị có thể mong đợi:

- nước uống đáp ứng tiêu chuẩn y tế do Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh đặt ra, trong và không có bất cứ mùi vị khó chịu nào.
- mức lưu lượng nước đạt tiêu chuẩn. Đối với các căn hộ, tiêu chuẩn này là mỗi phút có 20 lít nước chảy vào ranh giới của căn hộ.
- cung cấp nước và các dịch vụ cống rãnh một cách liên tục, không bị gián đoạn quá 5 lần một năm cho cả hai dịch vụ vì những sự việc xảy ra ngoài kế hoạch.
- dịch vụ cống rãnh không bị gián đoạn quá ba lần một năm.
- gửi giấy thông báo trước ba ngày làm việc nếu dịch vụ bị gián đoạn theo kế hoạch (bao gồm chi tiết khi nào sẽ bị gián đoạn và bao lâu).

- gián đoạn theo kế hoạch sẽ không xảy ra trong giờ cao điểm (5g – 9g sáng và 5g chiều – 11g tối) và sẽ không kéo dài quá 5 tiếng trừ khi được thông báo khác đi.
- nước bị cúp ngoài kế hoạch sẽ được phục hồi trong vòng 4 tiếng tính từ khi được thông báo.
- nếu ống nước chính bị bể tràn gây thiệt hại nặng hay trung bình cho nhà cửa hoặc môi trường chúng tôi sẽ tới trong vòng 45 phút tính từ khi được thông báo.
- dịch vụ cống rãnh gián đoạn sẽ được phục hồi trong vòng 4 tiếng tính từ khi được thông báo. Nếu cống bị tràn trong nhà quý vị, chúng tôi sẽ phục hồi trong vòng một tiếng.

Khấu trừ cho khách hàng cư dân

Yarra Vally Water cam kết cung cấp các dịch vụ có chất lượng cao. Nếu cam kết này không được thực hiện vì chúng tôi không đáp ứng được Mức Phục Vụ Bảo Đảm, quý vị sẽ được khấu trừ một khoản tiền (giảm giá) trong hoá đơn kế tới.

Thỉnh thoảng, chúng tôi phải cúp nước để thay ống nước hay tạm ngưng dịch vụ cống rãnh để thông cống hay thay ống cống.

Quý vị sẽ được giảm \$25.00 nếu:

- nguồn nước của quý vị bị cúp trên 5 tiếng.
- chúng tôi không thông báo trước ba ngày khi cúp nước theo kế hoạch.
- bị cúp lâu hơn là thời gian chúng tôi thông báo.
- nước bị cúp trong khoảng thời gian từ 5g – 9g sáng và 5g chiều – 11g tối.

Trong trường hợp khẩn cấp khi ống nước chính bị bể tràn hay cống bị nghẽn, chúng tôi cần phải cúp nước hay cống mà không thông báo trước.

Quý vị sẽ được giảm \$25.00 nếu:

- quý vị bị cúp nước quá bốn tiếng.
- dịch vụ cống rãnh bị gián đoạn mà chúng tôi tốn hơn 4 tiếng mới phục hồi dịch vụ được. Điều này không bao gồm tình trạng gián đoạn do quý vị tự sửa chữa lấy ống cống.
- quý vị bị cúp nước hay dịch vụ cống rãnh bị gián đoạn ngoài kế hoạch trên 5 lần trong bất kỳ 12 tháng nào.
- quý vị gặp phải tình trạng dịch vụ cống rãnh bị gián đoạn ngoài kế hoạch trên 3 lần trong bất kỳ 12 tháng nào.
- chúng tôi vào đất nhà quý vị trái phép.
- chúng tôi không trả lời thư của quý vị trong vòng 4 ngày làm việc.
- chúng tôi không cung cấp mức lưu lượng nước tối thiểu.

Quý vị sẽ được giảm \$500.00 khi:

- chúng tôi không ngăn chặn được tình trạng cống tràn trong căn nhà quý vị trong vòng một tiếng.
- chúng tôi không ngăn chặn được tình trạng cống tràn trong phần đất quý vị trong vòng một tiếng.

Khách hàng không phải xin khoản tiền giảm này vì quý vị sẽ tự động được giảm. Xin lưu ý, khoản tiền này chỉ được cấp cho khách hàng chịu trách nhiệm cho hoá đơn sử dụng và sẽ không được cấp nếu việc gián đoạn này do khách hàng hay người thứ ba gây ra, hay chịu trách nhiệm.

Trách nhiệm bảo trì của chúng tôi

Các dịch vụ cung cấp nước và dịch vụ cống rãnh

Yarra Valley Water chịu trách nhiệm bảo trì đồng hồ nước, đường ống và thiết bị từ ống dẫn nước chính tới đồng hồ trong nhà của quý vị cũng như cống rãnh và các ống dẫn tới điểm nối vào nhà quý vị. Khi không có đồng hồ, chúng tôi chịu trách nhiệm tới van chặn hay vòi đầu tiên trong phạm vi căn nhà quý vị.

Trong trường hợp Body Corporate hay các chung cư có nhiều cư dân, chúng tôi chịu trách nhiệm bảo trì dịch vụ nước tới và bao gồm đồng hồ chính của toàn khu. Quý vị và/hay Body Corporate phải chịu trách nhiệm bảo trì đường ống từ đồng hồ vào nhà quý vị, và quý vị phải tự chi trả. Chúng tôi sẽ bảo trì đồng hồ chính hay đồng hồ cá nhân nào mà chúng tôi gắn.

Ống dẫn nước chính của tư nhân

Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm bảo trì bất cứ ống dẫn nước riêng hay chung tư nhân nào mà chúng tôi gọi là “Trunk services” (dịch vụ bảo trì và sửa chữa). Chúng tôi sẽ bảo trì các đồng hồ cá nhân mà chúng tôi gắn.

Tài khoản tính tiền

Hoá đơn mỗi quý thường bao gồm hai loại phí. Phí đầu tiên là phí dịch vụ cố định và phí thứ hai là phí sử dụng lượng nước dùng và lượng chất thải ra cống, được tính theo đồng hồ đọc mỗi năm bốn lần. Ngoài ra chúng tôi còn thu phí cống thoát nước cho Melbourne Water và phí cho các dịch vụ cho Bộ Trưởng Cấp Thủy và Công Viên Cây Xanh.

Nếu chúng tôi vô tình tính tiền quý vị quá mức, quý vị sẽ được hoàn trả phần chênh lệch hay sẽ được tính vào hoá đơn kế. Nếu chúng tôi tính thiếu, chúng tôi sẽ thảo luận với quý vị phần chênh lệch

và đưa ra một kế hoạch trả tiền thích hợp với quý vị.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc trả hoá đơn, xin liên lạc với chúng tôi qua số **13 1721**. Chúng tôi sẽ giúp quý vị bằng cách:

- cung cấp thông tin về các sự hỗ trợ của chính phủ mà quý vị có thể được hưởng.
- đưa ra kế hoạch trả tiền sau khi cứu xét khả năng trả của quý vị.
- cung cấp dịch vụ cố vấn tài chính miễn phí và độc lập

Bất cứ ai có loại thẻ được công nhận như Pension Concession Card, Health Care Card, Health Benefits Card hay Gold Card (cho mọi loại bệnh tật ngoại trừ bệnh phải Phụ Thuộc vào người khác chăm sóc) sẽ được giảm phí nước và cống rãnh qua quỹ tài trợ của Chính Phủ Tiểu Bang.

Trả hoá đơn

Chúng tôi yêu cầu quý vị trả tiền đúng ngày ghi trên hoá đơn. Ngày phải trả này ít nhất là 14 ngày sau khi hoá đơn được gửi. Yarra Valley Water có nhiều cách để quý vị trả hoá đơn, các phương cách này được ghi rõ trong hoá đơn:

Những cách trả tiền bao gồm:

- đích thân đi trả tại các tiệm báo hay địa điểm trả tiền như Bưu Điện Úc hay bất cứ chỗ nào quý vị nhìn thấy ký hiệu BillExpress.
- trả qua bưu điện bằng cách gửi tới **GPO Box 2753, Melbourne Vic 3001**
- khấu trừ thẳng
- bằng BPay
- bằng Post billpay tại www.postbillpay.com.au
- bằng thẻ tín dụng qua số **1300 362 332**

Nếu muốn biết cách trả tiền mới nhất, xin đọc trên hoá đơn hay thăm mạng của chúng tôi tại www.yvw.com.au hay gọi 13 1721.

Thắc mắc và khiếu nại

Yarra Valley Water quyết tâm cung cấp dịch vụ có chất lượng cao cho khách hàng. Nếu quý vị có khiếu nại gì, xin cho chúng tôi biết bằng cách gọi số 13 1721. Quý vị cũng có thể viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ Yarra Valley Water Ltd, Private Bag 1, Mitcham, VIC 3132. Chúng tôi sẽ đáp ứng nhanh chóng khiếu nại của quý vị và sẽ cố gắng hết sức giải quyết vấn đề để quý vị được hài lòng. Thư trả lời sẽ ghi rõ lý do của quyết định. Nếu quý vị vẫn không hài lòng, quý vị có thể yêu cầu được tái xét.

Quý vị cũng có quyền nhờ một cơ quan bên ngoài giải quyết vấn đề nếu vấn đề này không thể giải quyết ổn thỏa bằng các phương cách khác. Quý vị có thể liên lạc Thanh Tra Năng Lượng và Nước qua điện thoại số 1800 500 509 hay qua bưu điện tới địa chỉ GPO Box 469D, Melbourne, Vic 3001.

Quý vị có thể đọc chính sách về khiếu nại và tranh chấp trên www.yvw.com.au hay gọi điện thoại số 13 1721 để xin phụ bản.

Bảo mật

Chúng tôi nhận biết sự riêng tư của quý vị rất quan trọng và quyết tâm bảo đảm là các chi tiết cá nhân của quý vị sẽ được bảo vệ. Chúng tôi thu thập các chi tiết cá nhân cho mục đích cung cấp các dịch vụ nước và cống rãnh liên hệ. Chúng tôi phải giữ kín các chi tiết cá nhân của quý vị và tuân thủ theo đạo luật về việc bảo mật như các Nguyên Tắc Bảo Mật áp dụng Toàn Quốc trong Đạo Luật Bảo Mật 1988 của liên bang. Muốn đọc toàn bộ Chính Sách Bảo Mật của chúng tôi xin thăm www.yvw.com.au và nhấp vào 'Privacy'.

Nếu muốn biết thêm thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị, xin lên www.yvw.com.au và nhấp vào

Other Languages 

hay gọi cho dịch vụ phiên dịch thông tin (TIS) số 13 1450.