



Fact Sheet

پشتیبانی از مشترکین

در مواقع مختلف زندگی نیاز های ما دگرگون می شود و گاهی نیز موجب مشکلات مالی می گردد. با این شناخت، شرکت آب یاراولی Yarra Valley Water برنامه های متعددی برای کمک به مشترکین آب دارد. ما یک تیم پشتیبانی از مشترکین داریم که برای پشتیبانی از مشترکینی که دچار سختی معیشت باشند، آموزش ویژه دیده اند.

پرداخت لازم برای صورتحسابشان را بپردازند. به همین جهت ما با آنان ترتیبی را بر مبنای آنچه را که مشتریان توانائی پرداخت دارند به توافق می رسیم. با توجه به راهکار تخصیص یک کارمند بخصوص به مشترکین، ما سعی خواهیم نمود که نیاز های مشترکین به طور مناسب و با رعایت حساسیت ها مورد رسیدگی قرار گیرد. از مشترکین ما دعوت می شود تا در هر موقع که بتوانند با تیم ما به گفتگو بنشینند و وضعیت خود را شرح دهند.

از پیش ترتیب کار را بدهید و در پرداختها صرفه جوئی نمائید

برنامه ترتیب بدهید و صرفه جوئی کنید طوری طراحی شده است تا به مشترکینی که به ترتیباتی که داده می شود عمل می کنند پاداش دهد. پس از آنکه یک مشتری تعداد معینی قبض پرداخت بنماید، ما به حساب او به اندازه معادل یک پرداخت اعتبار واریز می کنیم. اگر مشترک به ترتیب های پرداختی که داده می شود برای مدت معینی عمل نماید، ما حساب او را مورد تجدید نظر قرار داده و هر وقت مورد داشته باشد مانده حساب را تعدیل می نمائیم.

خانه های هوشمند

خانه های هوشمند ابتکار مشترک شرکت آب یاراولی و وزارت خدمات انسانی است که طبق آن به خانه های واجد شرایط توسط یک لوله کش رسمی شرکت آب یاراولی بررسی رایگان به عمل می آید. این لوله کش خانه را از لحاظ کارائی در مورد مصرف آب مورد بررسی قرار می دهد و چنانچه لازم بود کارهای لازم را انجام می دهد با این هدف که پول آب را به حد اقل ممکن برساند.

سیاست شرکت آب یاراولی Yarra Valley Water در موارد سختی معیشت

شرکت آب یاراولی یک سیاست سختی معیشت دارد که راهکار ما را در پشتیبانی از مشترکینی که در کوتاه یا دراز مدت دچار سختی معیشت باشند تعیین می نماید. این سیاست متضمن رفتار مودبانه و با رعایت حساسیت ها با مشترکینی است که بواسطه سختی معیشت موقت یا دائم، به پشتیبانی بیشتری نیاز دارند. ما این کار را با اختصاص یک کارمند بخصوص برای هر مشترک انجام می دهیم. این قبیل مشترکین در برابر محدودیت ها و اقدامات وصول (بدهی آب) در امان می مانند و از کلیه پشتیبانی هائی که در دسترس آنان می باشد آگاه می شوند.

پشتیبانی از مشترکین

تیم پشتیبانی از مشترکین ما از آموزش ها و درک موضوعات بسیاری برخوردار هستند که از جمله آنها عبارتند از:

- اعتیاد به الکل و مواد مخدر
 - خشونت خانگی
 - اعتیاد به قمار
 - طرح های پشتیبانی دولتی و مقرری ها / تخفیف ها
 - آگاهی از سختی معیشت
 - افسردگی
 - موضوعاتی که افراد معلول با آن درگیر هستند، و
 - موضوعات مربوط به تنوع فرهنگی
- ما درک می کنیم که مشترکین ما همیشه نمی توانند حداقل

طرح کمک دولتی

برای کسانی که واجد شرایط باشند ما اطلاعاتی در مورد انواع طرح های پشتیبانی دولتی هم در اختیار داریم.

مقرری ها و تخفیف ها

مشترکین ممکن است دارای کارت تخفیف Concession Card یا کارت مستمری Pension Card معتبر باشند و تخفیف در قبض آب را درخواست نکرده باشند. اغلب از انجام این کار غفلت می شود و باعث می شود قبض آب مبلغی بیش از حد لازم باشد. به محض اینکه ما از این مطلب آگاه بشویم تخفیف آنان را در نظر می گیریم و این امر باعث می شود که مبلغ بدهی آنان کم شود. چنانچه شما هم کارت تخفیف یا کارت مستمری دارید موضوع را با تیم ما در میان بگذارید.

دیدار محلی

مشترکین ممکن است در تکمیل کردن فرم ها و گفتگوی تلفنی با ما مشکل داشته باشند. آنها ممکن است به علل مختلف قادر به ترک خانه نباشند و در این صورت می توانند از مزایای دیدار یکی از اعضای تیم ما از آنان در خانه شان برخوردار بشوند. این کار بخشی از برنامه پشتیبانی ما از مشترکین در محیطی می باشد که به بهترین وجه تامین کننده نیاز آنان باشد.

مشاوره مالی

شرکت آب یارا ولی می تواند بدون آنکه پولی پرداخت نمایند، فوری مشترکین را به مشاورین مالی معرفی کند.

مشاورین مالی می توانند اطلاعات مبسوطی در زمینه حقوق و راه های چاره ای که در اختیار آنان می باشد به آنان بدهند. شما می توانید در مورد هرگونه موضوعات و مسائل مالی که برای شما ایجاد سختی معیشت یا تنش می کند با آنان گفتگو نمایید. از جمله مطالب مورد بحث می تواند طرح های تشویقی، مشاوره مالی رایگان، بررسی کارائی در مصرف آب و دیدار محلی می باشد.

برای اطلاعات بیشتر

تلفن رایگان 1800 637 316
ایمیل customersupportteam@yvw.com.au
تارنما www.yvw.com.au/otherlanguages
خدمات ترجمه تلفنی 13 1450