



# Fact Sheet

## Hỗ trợ khách hàng

Vào những thời điểm khác nhau trong cuộc sống, nhu cầu của chúng ta thay đổi, và thỉnh thoảng dẫn tới khó khăn về tài chính. Nhận biết điều này, Yarra Valley Water có một số chương trình nhằm giúp đỡ khách hàng của công ty. Chúng tôi có Toán Hỗ Trợ Khách Hàng, với những nhân viên được huấn luyện đặc biệt để hỗ trợ nhu cầu của khách hàng trong lúc khó khăn về tài chính.

### Chính sách dành cho những khách hàng gặp khó khăn của Yarra Valley Water

Yarra Valley Water có chính sách dành cho những khách hàng gặp khó khăn, chương trình này định rõ đường lối của chúng tôi trong việc hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn tạm thời hay vĩnh viễn. Chính sách của chúng tôi bảo đảm là tất cả khách hàng cần được hỗ trợ thêm sẽ được đối xử riêng với sự tôn trọng và nhạy cảm. Điều này được thực hiện bằng cách khách hàng chỉ liên lạc với một nhân viên duy nhất tại Yarra Valley Water. Họ sẽ không bị giới hạn và không bị đòi bồi thường và sẽ được thông báo cho biết tất cả các dịch vụ hỗ trợ mà họ có thể sử dụng.

### Hỗ trợ khách hàng

Toán Hỗ Trợ Khách Hàng của chúng tôi hiểu biết và được huấn luyện sâu rộng về các phương diện sau đây:

- Nghiện ma túy và rượu
- Bạo hành gia đình
- Nghiện cờ bạc
- Các chương trình hỗ trợ của chính phủ và cấp dưỡng/chức giảm
- Nhận thức về sự khó khăn

- Trầm cảm
- Các vấn đề mà khách hàng có khuyết tật phải đương đầu, và
- Các vấn đề văn hóa đa nguyên.

Chúng tôi hiểu rằng khách hàng không phải lúc nào cũng có thể trả nổi số tiền tối thiểu phải trả. Vì vậy, chúng tôi sẽ thương thảo số tiền dựa theo mức mà khách hàng có thể trả. Với chủ trương là mỗi vụ sẽ được thụ lý riêng, chúng tôi có thể bảo đảm là nhu cầu của mỗi khách hàng sẽ được đáp ứng một cách thích hợp và nhạy cảm. Khách hàng có thể liên lạc toán hỗ trợ vào bất cứ lúc nào để thảo luận về hoàn cảnh của mình.

### Sắp xếp và tiết kiệm

Chương trình Sắp Xếp và Tiết Kiệm được đề ra để tưởng thưởng những khách hàng nào tiếp tục làm đúng theo sự sắp xếp. Sau khi khách trả một số lần ấn định, chúng tôi sẽ gửi một khoản tiền tương đương với tiền trả một kỳ vào trường mục của khách hàng. Nếu khách tiếp tục trả tiền đúng theo sắp xếp trong một khoảng thời gian, chúng tôi sẽ tái duyệt lại trường mục của họ và điều chỉnh phần còn thiếu nếu thích hợp.

## Smart homes (Nhà tiêu thụ ít nước)

Smart Homes là một sáng kiến chung của Yarra Valley Water và Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh. Qua sáng kiến này, những chủ nhà hội đủ điều kiện sẽ được thợ ống nước có đăng ký của Yarra Valley Water tới nhà để thanh tra. Thợ ống nước của chúng tôi sẽ kiểm tra mức tiêu thụ nước trong nhà và sẽ làm những gì cần thiết để có thể giúp giảm tiền nước cho gia đình.

## Các chương trình hỗ trợ của chính phủ

Đối với những khách hàng hội đủ các tiêu chuẩn, chúng tôi có thông tin về các chương trình hỗ trợ của chính phủ.

## Cấp dưỡng và chức giảm

Khách hàng có thể có thẻ Cấp Dưỡng hay Thẻ Chức Giảm nhưng lại không xin giảm tiền nước. Điều này thường bị bỏ qua và dẫn tới tình trạng trả nhiều hơn cần thiết. Chúng tôi sẽ giảm tiền nước ngay khi biết được, điều này sẽ làm giảm số tiền còn thiếu. Quý vị có thể gọi toán hỗ trợ để thảo luận về quyền lợi của quý vị là người có thẻ Cấp Dưỡng/Chức Giảm.

## Viếng thăm tại nhà

Khách hàng có thể gặp khó khăn trong việc điền đơn hay nói chuyện qua điện thoại. Họ cũng có thể không rời nhà được vì nhiều lí do và có thể sẽ được lợi ích khi một nhân viên thân thiện tới viếng tận nhà. Chương trình này nằm trong khuôn khổ của chính sách giúp đỡ khách hàng trong một môi trường thích hợp nhất cho nhu cầu riêng của họ.

## Cố vấn tài chánh

Yarra Valley Water có thể nhanh chóng giới thiệu quý vị tới Dịch Vụ Cố Vấn Tài Chánh và quý vị không phải trả phí tổn nào cả. Nhân viên cố vấn tài chánh sẽ có thể cung cấp chi tiết về quyền lợi và các phương thức mà quý vị có thể chọn. Quý vị có thể bàn thảo với họ bất cứ vấn đề tài chánh nào gây khó khăn hay đau khổ cho quý vị, kế hoạch khích lệ trả tiền, cố vấn tài chánh miễn phí, kiểm tra mức tiêu thụ nước và tới nhà thăm viếng.

## Muốn biết thêm chi tiết

Miễn phí..... **1800 637 316**  
Email..... [customersupportteam@yvw.com.au](mailto:customersupportteam@yvw.com.au)  
Trang mạng ..... [www.yvw.com.au/otherlanguages](http://www.yvw.com.au/otherlanguages)  
Số điện thoại giúp đỡ về ngôn ngữ ..... 131 450