

# 客户章程

摘要

2023年3月1日

# 客户章程 - 概述

Barwon Water 以客户和社区为先。《客户章程》规定了我们的服务标准和条件，以及您作为 Barwon Water 客户的权利和义务。它与基本服务委员会（Essential Services Commission，维多利亚州水务部门的独立监管机构）制定的《水务行业标准 --城市客户服务》（Water Industry Standard – Urban Customer Service）（2023 年 3 月 1 日）和《商业废水客户水务行业标准》（Trade Waste Customer Water Industry Standard）（2023 年 3 月 1 日）保持一致。《客户章程》自 2023 年 3 月 1 日起适用。

## 目的

本客户章程摘要仅概述我们提供的服务、我们的权利和责任以及您的权利和责任。该章程适用于在 2005 年 6 月 30 日之后根据单独书面协议获得管道饮用水、非饮用水或循环水，和/或管道污水处理服务、商业废水处理服务和供水的所有人。如需了解更多详情，请参阅我们网站上的《客户章程》全文或向我们索要。

## 联系我们

您可以通过多种方式联系我们：

### a) 电话

请致电我们的客户联络中心 1300 656 007：

- a) 周一至周五上午 8 点至下午 6 点受理各类咨询；以及
- b) 对于任何供水或排污服务方面的问题、停水或其他故障，我们每周 7 天、每天 24 小时随时提供帮助。

### b) 电子邮件

如有任何咨询，请发送电子邮件至[info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au)。

**c) 信件**

邮寄至 Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220

**d) 网络聊天**

您可以在周一至周五上午 8 点至下午 6 点期间，通过我们网站上的网络聊天服务与客户服务顾问交谈，咨询任何问题：[www.barwonwater.vic.gov.au](http://www.barwonwater.vic.gov.au)。

**e) 网站**

您可以访问[www.barwonwater.vic.gov.au](http://www.barwonwater.vic.gov.au)，获取与我们的活动和服务相关的各种信息。

## 1. 接通供水服务

在下列情况下，我们将在 10 个工作日内或在约定日期，接通或准予（如仅需批准即可）接通物业：

- a) 您已支付或同意支付所有适用的连接费；并且
- b) 您已遵守我们规定的所有合理的接通条款和条件。

## 2. 循环水（A 级非饮用水）供水服务

同时供应饮用水和循环水的用户拥有双供水系统。一根管道进入您的物业，输送用于饮用、沐浴和洗涤的水。第二根（紫色）管道输送的循环水仅用于冲洗厕所和外部花园。有关循环水服务的更多信息，请参阅我们的加长版《客户章程》。

## 3. 您的水费账单

我们将向以下人员发送账单：

- a) 您，发送到您指定的物理或电子邮件地址；或
- b) 您的代理人或代表，发送到您指定的实体地址或电子邮件地址。

## 4. 您的水费账单

我们将根据您物业的供水情况和用水量向您收取水费。这些收费项目可能包括：

- (i) 供水服务费 —— 每季度向每户接通供水的业主收取的固定费用。
- (ii) 用水量收费 —— 通过水表计量，输送到您物业的每千升（1,000 升）水的价格。
- (iii) 循环水水费（如果您使用的是循环水） —— 输送到您物业的、用紫色水表测量的每千升（1,000 升）循环水的价格。
- (iv) 污水处理服务费 是一项固定的季度收费，向与我们的污水处理系统相连的每户物业或住宅的业主收取。

如果您是与我们签订了单独的供水书面协议，请参阅我们《客户章程》全文了解详情。

## 5. 支付账单

自账单发出之日起，您将有 28 天的时间来支付账单。我们接受

的付款方式：

- (i) 从您的支票或储蓄账户或信用卡直接扣款 (**direct debit**)。您可以在我们的网站 <https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/payment-options> 上进行设置，或致电 1300 656 007 寻求帮助。
- (ii) 通过 **BPAY** 从您的储蓄账户或通过信用卡支付。
- (iii) 在我们的网站上使用信用卡支付。
- (iv) 通过您的 **Centrelink** 津贴 (**Centrepay**) 自动付款。详情请致电 1300 656 007。
- (v) 通过 **Post BillPay** 支付：通过澳大利亚邮政。
- (vi) 在任何 澳大利亚邮局均可办理付款。
- (vii) 网上支付：[www.postbillpay.com.au](http://www.postbillpay.com.au)
- (viii) 通过电话支付：13 18 16。
- (ix) 邮寄方式支付，地址：Barwon Water, PO Box 659, Geelong VIC 3220。
- (x) 提前支付。
- (xi) 账单或催款通知上显示的任何其他方式。

## 6. 催款通知

如果您在付款截止日前未支付账单，我们将在截止日期后两个工作日后向您发送催款通知。

如果您仍未支付催款通知，我们将在发出催款通知之日起 15 个工作日内向您发送最终通知。

然后，我们会继续尝试与您联系，进而才会采取包括限制用水或法律行动在内的措施，但这仅作为最后的手段。有关我们如何收取欠款的更多详情，请参阅完整的《客户章程》。

## 7. 灵活的付款计划

我们可以为您提供灵活的计划，帮助您支付账单。灵活付款计划将：

- (i) 向您展示付款金额是如何计算的；
- (ii) 说明您支付约定金额的期限；
- (iii) 指定每期应支付的金额；
- (iv) 如果您的情况发生变化，可根据我们的客户支持政策，应您的要求进行调整；  
以及
- (v) 灵活付款计划一旦实施，将尽快以书面形式确认。

如果在过去 12 个月中，您有两次灵活付款计划因未付款而被取消，我们可能不会向您提供灵活付款计划。

## 8. 客户支持 —— 返款、优惠、付款协助

我们将竭诚为您服务，并为您提供一系列您可能资格获得的客户支持服务，包括：

- a) 为优惠卡持有者提供供水和污水处理费用优惠。致电我们登记您的优惠卡来减少账单费用。
- b) 根据您的支付能力量身定制其他的付款安排，包括：
  - (i) 灵活付款计划；
  - (ii) 使用我们的“安排与节省”（Arrange & Save）付款匹配计划；或
  - (iii) 在他人书面同意的情况下，将账单转给他人支付。
- c) 支持您获得政府资助的援助计划（包括公用事业救济金计划（Utility Relief Grant Scheme））；

- d) 维多利亚州政府为使用某些类型生命支持设备（包括血液透析机）的客户提供优惠。
- e) 如果您的医疗设备需要使用比平时更多的水量，则可享受水费返款。
- f) 如果有证据表明发生了无法检测的渗漏（通常是地下、混凝土下方或建筑物下方的物业服务管道渗漏），导致水费过高，则每 5 年减免一次水费。

如需了解您是否有资格享受上述任何优惠或返款，请致电我们的客户联络中心，电话：1300 656 007，或发送电子邮件至[info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au)。

## 9. 客户支持 —— 与您联系

我们会确定您是否遇到经济困难，并尝试与您联系，为您提供帮助或信息。作为外呼计划的一部分，我们可能会通过电话与您联系，让您了解我们可提供的援助，例如：

- (i) 支付困难援助（同上）；
- (ii) 如果您遭遇家庭暴力，可根据我们的家庭暴力客户政策获得援助  
<https://www.barwonwater.vic.gov.au/about-us/policies-and-governance/customer-family-violence-policy>；
- (iii) 获得一系列客户支持计划，如我们的 WaterAssist Home 计划、政府补助金和企业节水补助金；
- (iv) 以其他语言提供的客户支持信息；
- (v) 更新您的联系方式和偏好的通讯方式；以及
- (vi) 您的账单历史记录。

## 10. 通讯协助

我们将为非英语客户提供免费口译服务，请致电 131 450。

我们为有言语和听力障碍的客户提供 TTY 服务，请致电 133 677。

您可以指定一名支持人员或代表，代表您与我们沟通。请填写以下在线表格：

<https://www.barwonwater.vic.gov.au/billing-and-accounts/update-details/privacy-registration>。您也可以拨打我们的客户联络中心的电话 1300 656 007，要求我们协助填写表格。

## 11. 服务标准

我们为您提供的服务需要达到一定的标准和指标。这些标准见附录 1。我们需要：

- (i) 将计划外停水的影响降至最低，并为您提供应急饮用水。
- (ii) 如果计划停水，则至少提前两天通过您首选的方式通知您，并为您提供应急饮用水；
- (iii) 及时修复和清理饮用水、非饮用水、循环水或污水处理系统的爆裂、泄漏或堵塞。

## 12. 服务水平保障

如果我们未达到服务水平或指标，而且您的用水受到影响，我们必须向您支付（或返还）预先确定的金额。返款金额见附录 2。

## 13. 如何提出投诉

我们承诺在第一时间有效解决任何投诉。您可以：

- a) 在要求获得书面答复时，有望在 10 个工作日内收到答复；
- b) 了解我们做出决定的理由和任何法律依据；



- c) 如果您对投诉的处理方式或结果不满意，您可以要求客户解决方案协调员和高级经理对您的投诉进行复审：

Customer Resolutions Coordinator  
Barwon Water  
PO Box 659  
Geelong VIC 3220

电话：1300 656 007

电子邮件：[info@barwonwater.vic.gov.au](mailto:info@barwonwater.vic.gov.au)

- d) 如果您对客户解决方案协调员的复审结果不满意，您可以向维多利亚州能源和水资源监察专员 (EWOV) 提出申诉。致电 1800 500 509 或发送电子邮件至：  
[ewovinfo@ewov.com.au](mailto:ewovinfo@ewov.com.au)

## 14. 隐私

我们遵守《2014 年隐私和数据保护法》。可在线查阅我们完整的《隐私章程》  
<https://www.barwonwater.vic.gov.au/legal/privacy#privacy-charter>或向我们索要。

## 15. 您的义务

作为客户，根据《1989 年水法》和《1994 年水业法案》，您应履行某些义务，包括：

- a) 支付腾空房屋后产生的费用，除非您至少提前 48 小时向我们发出搬出物业的通知；
- b) 确保您的水表便于读数；
- c) 应我们的要求维护您的基础设施；
- d) 应我们的要求移除树木；
- e) 就可能影响我们服务的任何建筑或施工工程征得我们的同意；
- f) 未经我们同意，不得更改我们的设施；以及
- g) 遵守任何已实施的用水限制和维多利亚州的永久节水条例

<https://www.barwonwater.vic.gov.au/water-and-waste/permanent-water-saving-rules>;

h) 维护联合卫生排水系统或与其他土地所有者签订的任何独立协议。

此外，我们还有责任维护我们的供水和污水处理系统。

您也有义务维护您的系统和基础设施。我们各自义务的详细清单请参见附录 3。

## 附录 1 - 服务标准和指标

2023-2024 年至 2027-2028 年监管期指标	
水务	
客户在任何 12 个月期间可能遭遇计划外停水的最大次数	5
前往处理爆裂和泄露所需的平均时间（优先级 1）（分钟）	27
前往处理爆裂和泄露所需的平均时间（第 2 优先级）（分钟）	43
前往处理爆裂和泄露所需的平均时间（第 3 优先级）（分钟）	226
计划外停水的平均持续时间（分钟）	125
计划停水的平均持续时间（分钟）	165
污水处理	
客户在任何 12 个月期间可能遇到下水道堵塞的最大次数	3
前往处理下水道泄露和堵塞平均所需的时间（分钟）	53
清除下水道堵塞平均所需的时间（分钟）	150
遏制下水道泄露所需的最长时间（分钟）	300

最低流速					
管道尺寸	20 毫米	25 毫米	32 毫米	40 毫米	50 毫米
流速（升/分钟）	20	35	60	90	160

## 附录 2 - 有保证的服务水平

### 1. 供水可靠性保障

- a) 如果在任何 12 个月期间，您的物业意外停水超过 5 次，我们将尽快向您的账户返还 84 澳元。

### 2. 污水处理服务可靠性保障

- a) 如果您告知我们您物业的污水处理服务出现意外中断，我们会及时处理并恢复该服务。
- b) 除下列不适用情况外，如果在任何 12 个月期间，我们的系统向您的物业提供的污水处理服务发生意外中断超过 3 次，我们将尽快向您的账户返还 94 澳元。
- c) 除下列不适用情况外，如果在任何 12 个月期间，我们的系统发生下水道泄露影响到您的物业超过 2 次，我们将尽快向您的账户返还 722 澳元。

### 3. 解困保障

- a) 如果我们在做出合理努力与您联系之前限制您的供水或对您采取法律行动；以及
- b) 如果您在支付账单方面有困难，我们会提供有关现有帮助的信息，还将尽快向您的账户返还 432 澳元。

### 4. 下水道泄露保障

- a) 如果您的物业内发生下水道泄露，我们将及时处理并帮助您修复。
- b) 除下列不适用情况外，如果下水道泄露是由Barwon Water污水处理系统的故障或失灵造成的，则Barwon Water将尽快向您的账户返还 1000 澳元，以补偿由此造成的不便。

- c) 如果发生 "反水 "事件，即污水冒泡或从马桶中溢出，我们将及时处理并帮助您修复，但这些事件不符合本项赔付的条件。
- d) 如果物业由租户使用且租户是客户，对于我们污水处理系统的故障，我们只能向租户的账户返款。

#### **5. 有保障服务水平保证的不适用情况**

- a) 如果事件是由您或第三方造成的，或者是您或第三方的责任，则我们不会因未能达到保证的服务水平而向您的帐户返款。
- b) 如果物业由租户使用且租户是客户，在我们未能达到保证的服务水平的情况下，我们只能向租户的账户返款。
- c) 如果我们与您签订了单独的书面供水协议，则本条款不适用。请参阅您的协议条件，更多信息请参阅我们完整版的客户章程 E 部分。

#### **6. 下水道泄漏调查计划**

- a) 我们将对影响到您物业的任何下水道事故进行调查，如果我们的污水处理系统发生故障，我们将向您的账户返还一笔下水道处理事故特惠款项，总额为住宅污水处理服务年费的 50%。
- b) 如果我们在调查中发现事件是由您或第三方造成的，或由您或第三方负责，则我们不会向您的账户返款。
- c) 如果物业由租户使用且租户是客户，对于我们污水处理系统的故障，我们只能向租户的账户返款。

## 附录 3 - 维护义务

### 1. 供水管道

a) 我们将维护从我们的总水管到以下地点的供水管道：

- (i) 在总水管之后安装的第一个水表；或
- (ii) 如果第一个水表位于物业边界内两米以上，或没有可供操作的截止阀，则为物业边界；或
- (iii) 当第一个水表或部分供水管道位于所服务物业上所建建筑物的墙内或墙下方，或没有水表时，则为第一个可供操作的截止阀。“可供操作的截止阀”是指放置于地面上或放置于地面下且经我们批准的截止阀盖内的截止阀。

b) 您负责：

- (i) 维护根据上述第(i)至(iii)项不由我们负责维护的供水管道部分；
- (ii) 维护防回流装置；
- (iii) 维护消防服务系统；
- (iv) 维护私人支线管道或主干管道服务，或维护私人支线的供水管道；以及
- (v) 安装、维护、修理和更换任何水表坑、坑盖或水表笼。

c) 如果我们与您签订了单独的供水书面协议为您供水，您有责任：

- (i) 维护（包括更换）安装在水表出口处的防回流装置；
- (ii) 维护（包括更换）私人消防服务系统；
- (iii) 维修（包括更换）任何私人支线管道或主干管道服务或私人支线的物业服务管道。

### 2. 污水接驳排水管

a) 如果下水道总管位于物业边界内，我们会负责维护的污水接驳排水管是从我们的下水道总管直至：

- (i) 下水道总管后方安装的第一个检查口为止；或
  - (ii) 如果第一个检查口距离下水道总管超过一米，则为距离下水道总管一米处；或
  - (iii) 如果没有检查口，则为距离下水道总管一米处。
- b) 如果下水道总管位于物业边界外，我们会负责维护的污水接驳排水管是从我们下水道总管直至：
- (i) 在物业边界内安装的第一个检查口为止；或
  - (ii) 如果第一个检查口位于物业边界内超过一米，则位于物业边界内一米处；或
  - (iii) 如果物业边界内没有检查口，则为物业边界内一米处；或
  - (iv) 如果建筑物因靠近物业边界而未在物业内部安装检查口，则为距离建筑物一米处。
- c) 您负责：
- (i) 根据上述(a)至(d)项，我们不负责维护的污水接驳排水管部分；
  - (ii) 位于另一服务物业上的合并污水接驳排水管；或
  - (iii) 从私人支线管道延伸的污水接驳排水管。

如果您对自己的责任有任何疑问，或在供水或污水处理服务方面遇到任何问题，请致电我们的联系中心 1300 656 007。