

고객 헌장



시드니 워터는 고객과 고객의 의견을 소중하게 여깁니다. 주시는 피드백을 경청하고 행동으로 옮기겠습니다. 시드니 워터 고객 헌장은 고객들이 필요하고, 원하며, 기대하신다고 말씀한 내용을 토대로 작성하였습니다.

시드니 워터는 다음과 같이 약속합니다...



믿을 수 있고 저렴한 서비스를 유지하겠습니다

시드니 워터는 일 년 365일, 24시간 내내 안전하고 믿을 수 있는 서비스를 제공하며 최대한 저렴한 요금을 유지하고자 계속 노력하겠습니다

다음과 같은 고객님의 소리를 들었습니다..

다른 무엇보다도 고객들은 안전하고 깨끗한 식수를 원한다.

수돗물 및 폐수 서비스는 믿을 수 있고 모든 사람들이 부담없이 쓸 수 있어야 한다.

시드니 워터는..

- 세계 최고에 속하는 양질의 식수를 계속 공급하겠습니다.
- 효과적인 폐수 네트워크를 지속적으로 모니터링하고 유지하겠습니다.
- 요금 고지서는 투명하고 정확하게 하겠습니다.
- 요금을 가능한 한 낮게 유지하기 위해 계속 열심히 노력하겠습니다.
- 당사의 재정 지원 프로그램을 홍보하고 고객이 필요하실 경우 도움을 제공하겠습니다.

다음과 같이 도와주시기 바랍니다..

- 식수 공급, 물맛, 냄새 등 무슨 문제라도 있으면 알려주십시오. 문제를 신고하시려면 [여기를 클릭하세요.](#)
- 사시는 지역에 수돗물이 새면 알려주십시오. 수돗물 누수를 신고하시려면 [여기를 클릭하세요.](#)
- 수도세 납부와 관련하여 도움이 필요하시면 더 스트레스받는 상황이 되기 전에 미리 연락하십시오. 시드니 워터가 어떻게 도와드릴 수 있는지 알아보시려면 [여기를 클릭하세요.](#)



적극적으로 행동하고 상대하기 쉬운 회사가 되겠습니다

고객님은 시드니 워터에 소중한 분입니다. 고객님의 시간을 소중하게 여기며 고객님의 개인적 상황을 존중하며, 고객님의 단순히 숫자로 취급하지 않을 것입니다.

다음과 같은 고객님의 소리를 들었습니다..

고객의 수도 및 폐수 서비스에 영향을 미치는 모든 문제에 대해 사전에 정보를 받고 싶다.

시드니 워터를 상대하는 것이 편해야 하고 고객의 기대에 부응하거나 이를 상회하는 고객 서비스 기준을 유지해달라.

시드니 워터는..

- 고객님과 관련된 중요 사항에 대해 적극적으로 알려드리고 개방적이고 투명한 대화를 유지하고 최신 정보를 계속 알려드리겠습니다.
- 다양한 방법으로 시드니 워터에 연락하실 수 있도록 하고, 정말로 누군가와 대화가 필요하실 때 항상 호주 현지 직원이 전화를 받게 하겠습니다.
- 통역사와 번역된 정보를 제공함으로써 문화적 다양성에 지속적으로 초점을 맞추겠습니다.
- 시드니 워터에서 고객님의 연락하는 것을 원하지 않는다고 알려주신 경우 고객님의 선호 사항과 사생활을 존중하겠습니다.
- 계속하여 고객님의 피드백을 환영하고 공정하고 정중하게 불만 사항을 처리하겠습니다.

다음과 같이 도와주시기 바랍니다..

- 고객님의 알아야 하는 중요 사항이나 계획된 사안이 있는 경우 시드니 워터에서 즉시 연락이 가능하도록 이메일 및 휴대폰 번호와 같은 연락처 정보를 제공 및/또는 업데이트하십시오(당사의 웹사이트를 통해). 내 계정에 [로그인하거나](#) SMS 알림을 신청하려면 [여기를 클릭하세요.](#)

- 고객님의 개인적인 상황을 이해하고 고객님의 불편하시지 않도록 개별화된 접근을 하기 위해 경청하겠습니다.
- 서비스 장애의 여파를 최소화하겠습니다.
- 처음부터 제대로 하도록 노력하겠습니다. 때로는 이것이 불가능할 수도 있지만, 고객님의 솔직하게 말씀드리고 추후 진전 상황을 알려드리겠습니다.

- 솔직하고 도움이 되는 피드백을 제공하고 무슨 문제든지 공손하게 알려주십시오. 피드백을 제공하시려면 [여기를 클릭하세요.](#)



미래를 계획하고 환경 보존을 최우선 과제로 삼겠습니다

시드니 워터는 미래 세대의 삶의 질을 보장하는 데 있어 중요한 역할을 맡고 있으며 이를 진지하게 받아들입니다.

다음과 같은 고객님의 소리를 들었습니다..

우리 수로와 환경 보호는 지금과 미래 세대 모두에게 필수다.

모든 고객에게 미치며, 가뭄에 끄떡하지 않으며 장기적인 물 안보를 제공하는 수도망이 필요하다.

시드니 워터는..

- 고객과 소통하며 지역사회를 염두에 두고 장기적인 지속 가능성을 고려한 결정을 내리겠습니다.
- 지역사회 생활 환경을 개선하기 위해 자연 수로, 서식지, 휴양지를 보호하고 강화하겠습니다.
- 환경을 최우선으로 생각하여 폐수를 계속 효과적으로 관리하겠습니다.
- 탄소 배출을 줄이고 폐기물을 에너지로 전환하겠다는 약속을 유지하기 위해 노력하겠습니다.

다음과 같이 도와주시기 바랍니다..

- 공원이나 숲에 폐수가 범람하는 경우 시드니 워터에서 즉시 처리할 수 있도록 알려주십시오. 시드니 워터는 하루 24시간, 주 7일 근무합니다. **13 20 90**번으로 전화하세요.
- 변기, 배수구 또는 싱크대에 버리면 안 되는 물건을 버리지 마십시오. 그렇게 하면 집, 뒷마당 및 지역 수로로 오물이 넘치는 것을 방지하는 데 도움이 됩니다. 유용한 정보 포함 자세한 내용을 보시려면 [여기를 클릭하세요.](#)

- 물 보존 지원, 홍보, 교육 활동을 계속하겠습니다.
- 증가하는 인구의 수요를 충족하는 새롭고 혁신적인 방법을 계속 찾겠습니다.

- 본인의 물 사용량에 대해 지체롭게 접근하십시오. 유용한 정보 포함 자세한 내용을 보시려면 [여기를 클릭하세요.](#)