

客户章程

我们重视您和您的意见。我们致力倾听您的声音,并根据您的反馈采取行动。根据您告诉我们的需要、要求以及期望,我们制定了本客户章程。

我们承诺.....



始终提供可靠和可负担的服务

全年365天,每天24小时,向您交付安全并且可靠的服务,同时继续将收费尽可能保持在最低。

我们深知.....

获得安全和洁净的饮用水对您来说是头等大事。

每个人都应该获得可靠并且是可负担的供水和污水处理服务。

我们将.....

- 一如既往地为您提供全球水质数一数二的高质量饮用水。

- 继续监控和维护高度有效的污水处理网络。
- 确保收费透明准确。
- 继续努力将您的水费尽可能保持在最低。
- 宣传推广我们的财政支持计划,并在您需要的时候提供帮助。

我们请您.....

- 告诉我们任何供水问题,或饮用水是否有异味或气味。[点击这里](#)报告问题。

- 告诉我们社区中任何地方出现的漏水问题。[点击这里](#)报告漏水。
- 如果账单让你感到压力重重,不要拖延,尽早告诉我们,获得支持帮助。[点击这里](#)了解我们可以如何帮助您。



积极主动并提高服务便利程度

您对我们至关重要。我们珍惜您的时间,尊重您和您的个人情况,不会将您视为一个数字。

我们深知.....

您需要我们主动告知任何影响饮用水和污水处理服务的问题。

您需要我们提高服务便利程度,与此同时保持能达到或超出您期望的客户服务水准。

我们将.....

- 就任何您关心或与您有关的事务积极主动联系,确保程序开放透明,让您了解最新情况。
- 确保您能通过多种方式联系我们,并在您需要与我们交谈时,总是有本地的工作人员接听您的电话。
- 一如既往地重视文化多元性,提供口译服务和书面翻译信息。
- 如果您告诉我们,您不希望我们联系您,我们将尊重您的愿望和隐私。
- 一如既往地听取您的反馈,并以公平和尊重的方式处理投诉。

我们请您.....

- 提供或更新您的联系方式,诸如电邮信箱和手机号码(可以通过我们的网站完成),以便我们有重要事项告知或需要您规划时,能够迅速联系。[登入](#)您的“My Account”或登记短讯提醒可以[点击这里](#)。

- 提供如实及有帮助的反馈,并以尊重的方式沟通任何问题。[点击这里](#)提供反馈。



规划未来并将环境保护列为首要工作

我们在确保未来世代的生活质量方面发挥着重要作用。我们对此极其重视。

我们深知.....

保护我们的水道和环境对现在和未来世代至关重要。

我们需要一个覆盖所有客户、抗旱并能保障长期供水安全的水资源网络。

我们将.....

- 与您交流协作,以社区需求为基础,作出保障可持续发展的长期决策。
- 保护与改善我们的自然水域、动物栖息地和休闲空间,从而提高社区的宜居性。
- 以环境保护为首要导向,继续有效地管理污水。
- 致力减少碳排放,并坚持实现将废物转化为能源的承诺。

- 继续支持和宣传水资源保护,并展开教育活动。
- 继续寻找创新方式,满足人口日益增长带来的需求。

我们请您.....

- 向我们报告公园或丛林区域出现的任何污水溢出问题,以便我们立即处理。我们每周7天,每天24小时工作。报告电话:[13 20 90](#)。
- 不要将不恰当的物品物件丢入厕所、下水道或盥洗槽,避免家中、后院以及本地水道堵塞而造成溢水泛滥。[点击这里](#)获取有用提示等更多信息。

- 明智用水,控制用水量。[点击这里](#)获取有用提示等更多信息。