

客戶章程

我們重視您以及您的意見。我們致力傾聽您的聲音，並根據您的反饋採取行動。根據您告訴我們的需要、要求以及期望，我們制定了本客戶章程。

我們承諾.....



始終提供可靠並可負擔的服務

全年365天，每天24小時，向您交付安全並且可靠的服務，同時繼續將收費盡可能保持在最低。

我們深知.....

獲得安全與潔淨的飲用水對您來說
是頭等大事。

每個人都應該獲得可靠並且是可負擔的
供水與污水處理服務。

我們將.....

- 一如既往地為您提供全球水質數一數二的高品質飲用水。
- 繼續監控與維護高度有效的污水處理網絡。
- 確保收費透明準確。
- 繼續努力將您的水費盡可能保持在最低。
- 宣傳推廣我們的財政支援計劃，並在您需要的時候提供幫助。

我們請您.....

- 告訴我們任何供水問題，或飲用水是否有異味或氣味。[點擊這裡](#)報告問題。
- 告訴我們社區中任何地方出現的漏水問題。[點擊這裡](#)報告漏水。
- 如果賬單讓你感到壓力重重，不要拖延，盡早告訴我們，獲得支援幫助。[點擊這裡](#)瞭解我們可以如何幫助您。



積極主動並提高服務便利程度

您對我們至關重要。我們珍惜您的時間，尊重您和您的個人情況，不會將您視為一個數字。

我們深知.....

您需要我們主動告知任何影響飲用水
和污水處理服務的問題。

您需要我們提高服務便利程度，與此同時
保持能達到或超出您期望的客戶服務水準。

我們將.....

- 就任何您關心或與您有關的事務積極主動聯絡，確保程序開放透明，讓您瞭解最新情況。
- 確保您能透過多種方式聯絡我們，並在您需要與我們交談時，總是有本地的工作人員接聽您的電話。
- 一如既往地重視文化多元性，提供傳譯服務和書面翻譯資訊。
- 如果您告訴我們，您不希望我們聯絡您，我們將尊重您的願望和隱私。
- 一如既往地聽取您的反饋，並以公平及尊重的方式處理投訴。

我們請您.....

- 提供或更新您的聯絡方式，諸如電郵信箱與手機號碼（可以透過我們的網站完成），以便我們有重要事項告知或需要您規劃時，能夠迅速聯絡。[登入](#)您的“My Account”或登記短信提醒可以[點擊這裡](#)。
- 提供如實及有幫助的反饋，並以尊重的方式溝通任何問題。[點擊這裡](#)提供反饋。



規劃未來並將環境保護列為首要工作

我們在確保未來世代的生活質量方面發揮著重要作用。我們對此極其重視。

我們深知.....

保護我們的水道與環境對現在和未來
世代至關重要。

我們需要一個覆蓋所有客戶、抗旱並能
保障長期供水安全的水資源網絡。

我們將.....

- 與您交流協作，以社區需求為考量，作出保障可持續發展的長期決策。
- 保護與改善我們的自然水域、動物棲息地以及休閒空間，從而提高社區的宜居性。
- 以環境保護為首要導向，繼續有效地管理污水。
- 致力減少碳排放，並堅持實現將廢物轉化為能源的承諾。

我們請您.....

- 向我們報告公園或叢林區域出現的任何污水溢出問題，以便我們立即處理。我們每週7天，每天24小時工作。報告電話：[13 20 90](tel:132090)。
- 不要將不恰當的物品物件丟入廁所、下水道或盥洗槽，避免家中、後院以及本地水道堵塞而造成溢水氾濫。[點擊這裡](#)獲取有用貼士等更多資訊。
- 明智用水，控制用水量。[點擊這裡](#)獲取有用貼士等更多資訊。