

Having difficulty paying your water charges? CHINESE

你付水費有困難嗎？

你需要其他語文的譯本嗎？

本冊頁備有下列語文譯本：

- 中文 (繁體)
- 義大利文
- 越南文
- 阿剌伯文
- 波斯文
- 法文
- 索馬裏文
- 克羅地亞文
- 西班牙文
- 印尼文

歡迎來電 **13 13 85** 索閱。如所需語文不見於上表，請見示，本局可免費協助安排翻譯傳譯處服務。

本冊頁資料並以其他方式發佈，供有特殊需要的人士使用，請來電 **13 13 85** 接洽。

本局瞭解到用戶有時未能準時付賬

因此制訂了各種靈活付賬方法，方使用戶。

互相合作，定能解決問題。

難以啟齒嗎？

本局的客務代表及個案經理受過特別培訓，通情達理，樂於助人，用戶無須感到難為情。

本局人員對一切詢問的內容嚴守秘密，以公平體諒的態度為客戶服務，請放心。

付賬有困難嗎？

本局考慮個別情況，以合情合理方式對待客戶。

你的權利：

- 獲得關於各種付賬辦法的信息和建議。
- 請本局免費把你的賬單寄往第三方或另一郵址。
- 免費享用傳譯服務。
- 免費獲取以不同方式發佈的資訊。
- 獲取節省用水的資訊，為你提供節水辦法。
- 獲取政府各項優惠、經濟支援的資訊，如對用戶的濟困計劃 (Hardship Utility Grant Scheme)。
- 獲取濟困財務政策及用水協助計劃。
- 根據你的環境和付賬能力選擇適當的付賬辦法。
- 獲本局發給付賬協議確認書（於達成協議後二辦公日內寄發）。
- 如你的環境改變，可重新商議分期付款的數目。
- 由本局介紹你接受免費獨立輔導，輔導期內，暫停追繳行動，直至達成付賬協議為止。
- 你如與本局達成協議，並遵守協議付賬，本局將不會向你追繳水費及徵收追繳行動的連帶費用。你並可能獲得減付利息的優待。
- 你如不遵守付賬協議規定，會收到追繳行動的通知。

該怎麼辦

- 遇到經濟困難立即通知本局。
- 跟本局達成付賬協議，並遵守協議的安排。
- 如環境改變，請通知本局。
- 如難以遵守協議安排，請通知本局，尋求其他辦法。
- 如本局建議，請約見經濟輔導員或有關消費者代表機構，輔導服務不收費，內容守秘，請放心詳談。

你辦了優惠登記嗎？

如果你是長俸卡、州政府優惠卡、聯邦長者保健卡及西澳長者卡，或只是西澳長者卡的持有人，你可能有享受優惠的資格。

請到本局網頁（ www.watercorporation.com.au ）或撥 1300 659 951 要求登記。

你是商業客戶嗎？

本局知道商業客戶有時會周轉不靈。如有此情況，請從速通知本局。

你可以請求：

- 短期延遲付賬。
- 採行合理的付賬計劃。

你是租客嗎？

你如是租客，遇到經濟困難時應從速通知你的代理人或業主，他們可為你與本局聯系，議定適當的付賬安排；你或可能獲得減息優待。

本局亦可為你提供明智用水的資訊或其他協助。

你的房產有住客嗎？

本局可接受業主請求，把賬單寄往房產經紀或住客。

但此舉對業主付賬的義務並無改變。賬單無論寄給何人，如逾期不繳，本局即對業主進行追索行動。

你如對付賬有困難，請與本局商討尋求適當的付賬辦法，你或可能獲得減息優待。

甚麼是經濟困難？

經濟困難，是指個人或家庭經濟拮据，對衣食住行水電等生活費用感到難以負擔。

如果繳水費會影響到基本生活費的負擔能力，可說是經濟有困難了。

某些用戶只是短暫經濟困難，原因可能是：

- 突發緊急情況
- 收入暫時減少
- 生活環境驟變

一些用戶的問題比較長期，例如需要經常支援的低收入人士。

本局對客戶**經濟困難政策 (Financial Hardship Policy)**，可上網查閱
(www.watercorporation.com.au) 或撥 13 13 85 索取。

如果你經濟拮据

本局除給與本冊頁所述多種支援外，還可提供：

- 議定付賬辦法，如你同意遵守，免收利息；
- 平均付費計劃，讓你把欠賬與預計未來水費合共平均分期繳付。

如果你依安排付賬，卻仍然感到困難

- 你也許符合本局的水費援助計劃 (Water Assist Scheme) 的資格。該計劃特為需要更多協助的經濟拮据人士而設，對負責付賬者給予獎勵，以緩解欠賬問題。
- 本局可按照個別情況，介紹你找合格人員接受免費輔導。本局會酌情考慮，看你是否符合資格。

有意見請提出來

希望客戶提出意見，使本局對經濟拮据人士提供公平有效的服務和支援。

如有意見或需其他資料，請與本局聯系。

與本局聯絡辦法

查問賬目(星期一至五上午八時至下午五時)

請撥 **13 13 85**

TTY (為聽力語障客戶特設的電話打字) 溝通方式

請撥 **1800 063 508**

找傳譯服務

請撥 **13 13 85**

本冊頁資訊並以其他方式發佈。

電郵

cust_centre@watercorporation.com.au

郵址

Water Corporation,
Locked Bag 2
Osborne Park Delivery Centre
WA 6916

網站

www.watercorporation.com.au

ISBN 1740434927

二〇〇八年十一月

以環保紙印製