



Chinese (Simplified) | 简体中文



# 作为Icon Water的客户 您可享受哪些服务

客户信息手册

talktous@iconwater.com.au | (02) 6248 3111 | [iconwater.com.au](https://www.iconwater.com.au)

Icon Water Limited ABN 86 069 381 960



# 目录

介绍 .....	4
信息与隐私 .....	6
污水处理服务 .....	7
常见物品处置 .....	8
咨询与投诉 .....	9
供水服务 .....	10
水表 .....	12
管道保护空间 .....	13
建筑、翻新、景观美化 .....	14
物业入口 .....	15
您的账单 .....	16
永久节约用水措施 .....	18
保证服务水平的退款政策 .....	19

# 介绍

客户是我们所有服务的核心。每时每刻，Icon Water都在为首都地区的住户提供干净、安全的饮用水。我们会清除废水里的杂质，并对废水进行处理，以此保证您的健康并减少废水对环境的影响。

## 关于Icon Water

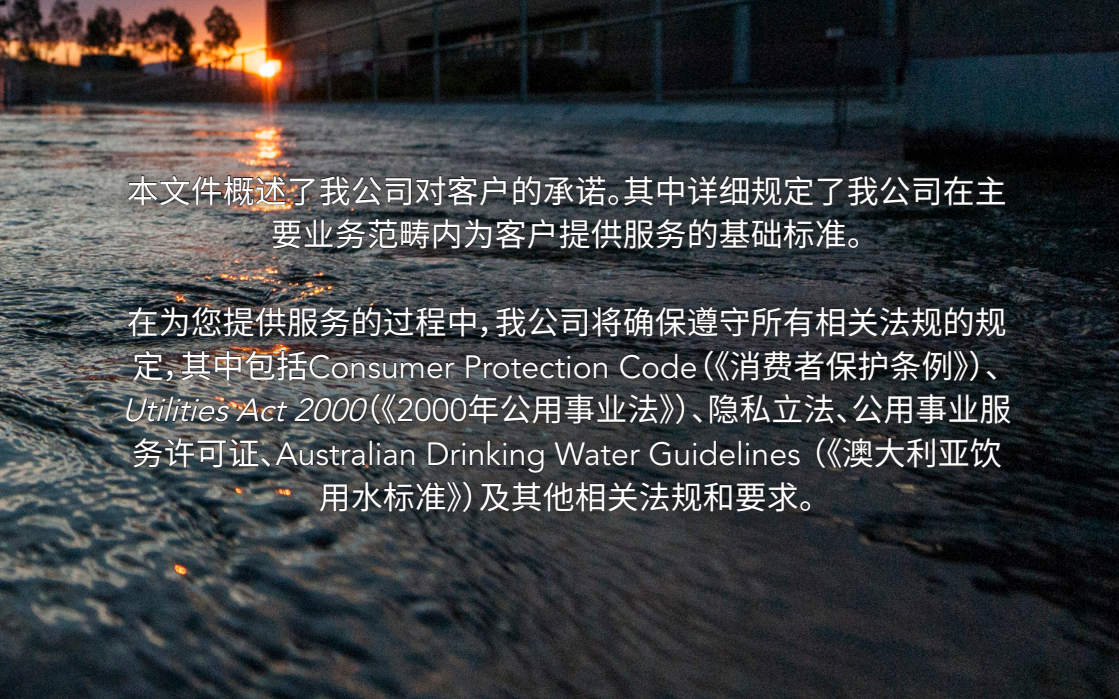
Icon Water为澳大利亚首都领地 (ACT) 的政府企业。

Icon Water提供供水、污水处理和相关服务。我们拥有并运营ACT的水坝、水处理厂、污水处理厂、水库、抽水站和污水泵站、管道和其他相关基础设施。我们始终如一地为超过40万人口的社区提供安全的饮用水和可靠的污水处理服务。

欲了解更多关于Icon Water的信息，请访问 [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)。

## 服务标准

Icon Water将遵守Competition and Regulatory Commission (独立竞争和监管委员会——ICRC) 确定的服务标准，这是我公司为客户提供服务的基础标准。Consumer Protection Code (《消费者保护条例》) 详细说明了我公司的服务义务。欲了解详情，请访问ICRC官网 [icrc.act.gov.au](http://icrc.act.gov.au) 或联系我公司获取副本。



本文件概述了我公司对客户的承诺。其中详细规定了我公司在主要业务范畴内为客户提供服务的基础标准。

在为您提供服务的过程中, 我公司将确保遵守所有相关法规的规定, 其中包括Consumer Protection Code (《消费者保护条例》)、*Utilities Act 2000* (《2000年公用事业法》)、隐私立法、公用事业服务许可证、Australian Drinking Water Guidelines (《澳大利亚饮用水标准》) 及其他相关法规和要求。

## 标准客户合同

Icon Water的大多数客户都适用我公司的《供水和污水处理服务连接与供应标准客户合同》。该合同是一份具有法律约束力的文件, 目的是为Icon Water客户提供标准的饮用水和住宅污水处理服务。

如欲查看或下载这份合同, 请访问[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)或致电02 6248 3111向我们索取一份副本。

## 其他协议

如果您与我公司有单独的协议或合同 (例如, 非饮用水或商业废物协议), 除非本文中的条款与该协议的条款不一致, 否则适用本《客户信息手册》中的条款。

如需查看或下载  
标准合同, 请访问  
[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)

# 信息与隐私

我们将遵守所有相关隐私法律的规定,对您的个人信息进行保密。

## 我们的责任

- 我们会以道德、公正、诚实的方式与您交流。
- 我们会确保您的个人资料不会被披露给第三方,但法律许可、客户合约许可或您授权的情况除外。Icon Water或ActewAGL在为您提供公共事业服务时可能会互相参考您的个人信息,确保您的联系方式正确无误。
- 我们将确保只在工作日上午8点到晚上8点或周六和周日上午9点到下午5点之间联系您,不会在ACT公共假日联系您(除非有紧急情况或您同意其他时间安排)。
- 在合理可得的范围内,我们将按照您的要求为您提供有关供水或污水处理的账单以及我公司为您的住所提供服务的相关信息。在某些情况下,提供这些信息可能会产生费用。

## 您的责任

- 如果支付帐单的负责人有变更,或您的联系方式有变更,请通知我们。
- 确保我们有您的最新地址及/或电邮,以便我们给您发送有关供水及污水处理服务的通知。
- 如您的处所或公用设施装置有任何可能影响使用我公司水表或公用设施服务质量或安全的拟议变更,请通知我们。
- 如您发现任何有关公用事业服务的问题,请通知我们。
- 如您的住所内有人需要使用依赖供水服务的生命维持设备,请通知我们。

24小时紧急服务热线  
02 6248 3111



# 污水处理服务

您倒进水槽或马桶里的所有废水都会经过废水处理系统。废水将被输送至废水处理厂，我们会对其进行可持续性处理，随后将废水排放到自然环境中。污水处理厂在保障社会公共卫生标准方面起着关键作用。

## 我们的责任

- 我们将为您提供24小时紧急电话服务，以便您报告服务中断或获取有关您所在地区的服务中断的信息。请拨打02 6248 3111联系我们。
- 当您通知我们废水网络出现问题时，我们将尽快作出回应，且保证在6小时内作出回应。
- 我们会尽最大努力，尽量避免污水处理服务中断。
- 如因我公司的系统故障而产生溢水，我公司会尽最大努力降低对您造成的损失及不便。一般情况下，我方的财务负债仅限于赔偿因我公司疏忽而导致的溢水事故。

如果有资质的水管工在为您的物业排查问题的过程中发现我公司的网络存在故障，我公司将按照标准赔偿费用对您因此产生的合理支出进行赔偿。详情请访问我公司网站，或拨打6248 3111联系我们。

## 您的责任

- 如果您的物业出现下水道堵塞或管道故障，您应负责维修。您需聘请有资质的水管工开展这项工作。
- 请避免将厕纸以外的异物通过马桶、水槽、浴缸和淋浴器冲进废水系统，因为它们会造成废水系统的堵塞。
- 正确处理生活垃圾。
- 确保下水道透气孔畅通无阻。下水道透气孔位于房屋/建筑外的房屋内部管道上，可在管道堵塞时预防屋内发水的情况。
- 确保可安全查看检查井。房屋的检查井位于您的房屋内部管道与我们的污水管连接的地方。我们要求检查井周围留有1米的可用空间。
- 检测管道(污水管检查井)可能位于您的房屋内，请确保周围没有障碍物且我们可以安全地对其进行检查。我们要求污水管检查井周围至少留有一(1)米的可用空间。

# 常见物品处置

以下为处理常见物品的正确方法：



食用油/油脂

用纸包好丢弃至垃圾桶



化学物质, 例如：  
油漆

交给有执照的危险废物处置承包商, 或  
拨打13 22 81联系Access Canberra



清洁用品

交给有执照的危险农药处置承包商, 或  
拨打13 22 81联系Access Canberra



食物残渣

丢弃至垃圾桶或堆肥现场



报纸/塑料

回收——丢进您的回收垃圾桶或送  
至社区回收站, 或拨打13 22 81联系  
Access Canberra



机油

送至当地的汽车修理厂或废油回收  
中心



未使用的药物

送还到药房



湿巾、尿布、剃须刀、  
棉签、卫生棉条

适当处理后丢入垃圾桶



针筒

放入密封妥当的防刺穿容器内, 然后弃  
置于垃圾桶内, 最好是弃置于离家最近  
的公共利器垃圾桶内



# 咨询和投诉

我们重视您的意见，并会继续努力改善服务质量。我们希望了解您对我们的服务是否满意，并期待听取您的反馈和建议，告诉我们如何改善服务和产品质量。

我们收到投诉时，便会将其登记，并分配给一名客户服务代表。客服代表将根据受认可的质量标准和Consumer Protection Code (《消费者保障守则》) 进行调查、采取适当的行动并予以解决。

我们将立即确认已接到您的投诉，并将尽最大努力确保问题得到圆满解决。我们将在答复内列明公司做出决定的理由。您将在20个工作日内收到实质性的答复。

如果您对我们的答复不满意，根据我公司的投诉程序，您有权要求Icon Water管理层对投诉进行复议。如果您在复议后仍不满意，您可以致电(02) 6207 7740或发送电子邮件至tribunal@act.gov.au，向ACT民事和行政仲裁庭 (ACAT) 申请复审。

## 我们的责任

- 为您提供方便的投诉或查询方式，包括电话、传真、电子邮件、邮寄及网站 [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)。
- 尽可能快地解决您的投诉。
- 专业、高效、公正地处理您的投诉。
- 通知您处理进展或变化。
- 在采取任何行动之前，与您讨论可能产生的相关成本。
- 为我们做出的所有决定给出理由。
- 从您的反馈中学习，改进我们的服务和产品质量。
- 礼貌、尊重地对待每一位顾客。

## 您的责任

- 明确指出投诉的问题。
- 提供任何相关的证明信息和文件。
- 在可能的情况下，告知我们您寻求的结果或解决方案。
- 如果最近的情况造成您投诉的需求发生改变，请及时通知我们。
- 礼貌、尊重地对待每一位Icon Water的客户代表。

**联系我们**  
**02 6248 3111**

# 供水服务

我们的供水服务范围到您的房屋边界的连接点为止。供水的连接点通常由位于房屋边界的仪表或隔离阀/球阀确定。

一般规定是，我们负责维护供水服务的范围到水表为止，水表也在范围内。所有从水表到您的住所的管道和管道结构都是您作为业主的责任，并被称为内部管道结构。

## 我们的责任

- 我们将为您提供24小时紧急电话服务，以便您报告服务中断或获取有关您所在地区的服务中断的信息。请拨打02 6248 3111联系我们。
- 当您通知我们有关供水网络的问题时，我们会尽快作出答复。
- 我们会尽最大努力，尽量避免供水服务中断或水质变化的情况发生。
- 如有预期内的供水中断，至少提前两(2)个工作日发出书面通知；如果您的住所注册了生命维持设备，则至少提前四(4)个工作日发出书面通知。

## 您的责任

- 如果水流、水质或水压发生显著变化，请致电02 6248 3111与我们联系。
- 如果您或住所内的其他人需要使用生命维持设备，请与我们联系，了解如何获取帮助，应对意外中断供水的问题。请拨打02 6248 3111联系我们。

如您对水流、水质或水压  
有任何问题，请联系我们

**02 6248 3111**



## 水压和流量

我们供应给您物业的水压和流量是通过水表或水表后的第一个水龙头测量的。

以下是根据供水管道的大小,您预计可观察到的最小流量。

物业水管直径 (mm)	20	25	32	40	50
最小流速(升/分钟)	20	35	60	90	160

### 我们的责任

- 在房屋的最高地平面点为您提供不少于10米(100kPa)的静压头压力。

### 您的责任

- 如果水流或水压发生显著变化,请致电02 6248 3111与我们联系。



# 水表

水表为Icon Water所有，我们会为标准家庭安装一个水表箱来保护水表。

如果隔离阀/球阀距离房屋边界一(1)米以内，则从供水管道到隔离阀/球阀的连接管道也归我公司所有。然而，如果隔离阀/球阀与房屋边界的距离超过一米，则我公司仅对到房屋边界为止的连接管道负责。

承租人拥有房屋装有水表一侧的所有管道和固定装置。大多数情况下，连接管由原土地开发商安装。然而，自2000年起，参与别墅/建筑建设过程的持牌水管工负责在新开发工地安装隔离阀、水表、水表箱和保护盖。

## 我们的责任

- 在大多数情况下，我们维护的是从总水管到水表的连接管道，包括水表和隔离阀。
- 我们将为您提供24小时紧急电话服务，可供您报告水表周围的故障或泄漏。请拨打02 6248 3111联系我们。
- 我们将每个季度读取一次水表并给您发送账单。

## 您的责任

- 保持水表箱和保护盖处于良好状态且没有障碍物阻挡，以便我们可以安全读取水表，并在紧急情况或维护情况下能够修复故障。我们要求水表周围至少留有一(1)米可用空间。能够方便读取水表也将帮助您您在两次季度读表之间监测水表读数。欲了解更多关于如何读取水表的信息，请访问[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)或致电02 6248 3111与我们联系。

## 您的责任(接上文)

- 通过保持隔离阀的畅通，您将能够确保在内部水管破裂或需要更换水龙头垫圈时能够迅速将水隔离。
- 保护隔离阀/球阀和水表不受损坏。如水表、隔离阀/球阀、水表箱或水表盖损坏，您可能需支付修理费用。
- 确保所有水管维修工作均由持牌水管工开展。然而，您可以在没有聘请持牌水管工的情况下更换水龙头垫圈。
- 确保所有连接到Icon Water网络的管道工程都得到ACT政府环境和规划局(ACT Government Environment and Planning Directorate)的批准。该部门负责管理家庭管道安装标准，并负责对新的或修改的管道工程进行检查。

# 管道保护空间

ACT地区许多业主的房产都铺有公用事业管道。公用事业水管和注册地役权受法律保护，承认供水和污水处理服务在城市社区和环境中发挥的重要作用。Icon Water有法律义务保护这些资产，并制定规则规定进行保护的方式、时间和地点。

物业业权(或开发图纸)上显示的服务预定或地役权，并不总是反映供水和污水管道实际位置的可靠指标。公用事业管道可能穿越没有地役权的街区，供水和污水网络也可能存在于地役权或财产边界之外。在所有情况下，确保您了解“管道围护结构”的位置。

管道围护结构是确保我们能够对供水和污水网络进行操作、维修和更换的无障碍空间。

地下管网拥有一个强制性的管道围护结构，全面覆盖所有供水和污水管网的上方及两侧。

管道围护结构的宽度和高度一般根据公用管道的直径、深度和类别来确定。

## 我们的责任

- 如我们要求使用公用管道进行常规维修，会提前七(7)天给您发送通知(除非您同意缩短通知时间)。
- 在计划外或紧急情况下，您将不会收到事先通知。但是我们进入您的物业之前会向您说明来意。在紧急情况下，如果您不在家，我们会给您留一张信息卡。
- 如果我们进入您的物业开展工作，我们将确保您的物业或自然带恢复到近似原本的面貌，除非恢复工作会影响我们的施工，或某些结构或景观没有得到批准。
- 就管道的位置以及建造和美化景观地点提供建议。

## 您的责任

- 在您的物业上建造任何永久或临时的结构或景观之前，请向Icon Water咨询建议，并获取书面同意和管道图纸。您可以拨打02 6248 3111与我们联系，或者在[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)网上申请批准。
- 避免在管道围护结构内种植有侵入性根系的树木或灌木。参考“地上生长的东西反映地下生长范围”的树冠原理，并向当地苗圃咨询更多信息。

# 建筑、翻新、景观美化

大约二分之一的ACT物业在其边界内装有污水管网。供水网络服务也会贯穿物业或通过邻近的道路、边缘和公共空间。

我们希望帮助您避免面临装修灾难。在开始设计您的新家、扩建或美化景观之前，请确保您的设计师、建筑师或建造者与我们联系，了解您的房产或附近有哪些下水道或水管。作为业主，您的责任是确保我们有足够的通行空间，以便引进设备维修网络管道。

如果您在我们的所有物上方或非常靠近的地方进行建造，您必须移除障碍物或支付移动管道的费用，这可能要花费数千澳元。为了避免这种情况，请确保您和建筑团队了解您的物业范围内有哪些下水道或水管。

## 我们的责任

- 我们会在15个工作日内处理您的景观美化、建筑或翻新申请。
- 我们将在合理可获得的范围内，向您提供有关物业的供水和污水处理设备的信息。

## 您的责任

- 确保我们能够在不受干扰的情况下，进入您的物业进行日常操作，安装和维护我们的服务和基础设施。
- 在进行任何挖掘前，请先了解我们的水管及污水管道在您的物业上的位置。进行挖掘前，请先拨打1100。
- 在您建造任何景观或构筑物（无论是永久性或临时性的）之前，请向我们征求意见，并获得书面批准和管道位置图。您可以拨打02 6248 3111与我们联系，或者访问[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)在线申请批准。

# 进入您的物业

Icon Water的工作人员或获授权的承包商可进入您的物业读取水表、检查任何连接到我们基础设施的管道或配件、进行我们的网络工程或其他调查或检查,以及在紧急情况下进入您的物业。

## 我们的责任

- 在我们进入您的物业进行计划内的网络维护或检查之前,会向您提供书面通知。我公司将提前七(7)天通知您,除非情况紧急或您同意缩短通知时间。
- 如果我们同意与您预约面谈,我们不会迟到超过30分钟,除非我们至少提前一个小时通知您我们会迟到。
- 我们会提前24小时通知您预约取消。与您的预约可能会安排在约定好的时间段内,例如上午8点到11点之间。
- 如果我们进入您的物业开展工作,我们将确保您的房屋或自然带恢复到原本面貌,除非恢复工作会影响我们的施工。
- 我们的员工和承包商将携带证件,如果您要求,我们将向您出示证件。

## 您的责任

- 确保我们能够在不受干扰的情况下,进入您的物业进行日常操作,安装和维护我们的服务和基础设施。
- 如果您的物业有检修孔,请确保我们可随时并无障碍地使用,以防紧急情况发生。

联系我们

02 6248 3111

或访问

[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)

# 您的账单

我们将每季度向您开具用水、供水服务和污水处理服务的账单。根据Utilities Act 2000 (《公用事业法案2000版》) 规定,如果您的房产可获得供水或污水处理服务,无论您是否选择连接该服务,您都将被收取费用。

如果您未能付款,我们可能会限制您的供水和污水处理服务。但是,我们会书面通知您在合理的时间内付款。更多有关限制供应的情况,请参阅Consumer Protection Code (《消费者保护条例》) 第20条规定,网址为icrc.act.gov.au。

如果客户未能付款,在限制物业供水时,我们会确保供水的流量不少于每分钟两公升。

联系我们,以便  
我公司为您提供帮助

026248 3111

我们理解,履行所有财务承诺并非总是易事。如果您面临经济困难,无法支付账单,请先拨打02 6248 3111联系我们,我们可以与您讨论灵活的支付方式。如果我们无法提供帮助,我们可能将您转介给ACT民事和行政仲裁庭 (ACAT) 解困计划。





## 我们的责任

- 除非另有约定,我们将确保您至少每120天收到一次供水和污水处理服务账单。
- 我们向您提供的帐单内包含Consumer Protection Code (《消费者保护条例》) 要求提供的信息。
- 根据要求,我们将确保您的账单显示您可能有资格获得的任何回扣和折扣。
- 如果我们的收费计划有任何变化,我们将公开发布通知,并确保您可以在网站 [iconwater.com.au](http://iconwater.com.au) 上随时查询。
- 我们将为您提供便捷的付款方式,包括直接扣款、在线付款、当面付款和邮寄付款。
- 根据您的要求,我们将提供您过去12个月的账单信息。我们将免费提供这些信息。如果您需要额外信息,我们可能会向您收取费用。
- 我们将确保您的用水量是基于您的水表读数,除非:
  - 您同意其他安排
  - 我们无法获得水表的读数。在这种情况下,我们可能会根据预估用水量为您提供账单。
- 如果收费过高,我们将在发现错误的10天内通知您,您将收到信用额度或退款。
- 如果因为我公司的错误导致您缴费不足,我们将只追讨您在上一份账单前12个月内的欠款。您可以分期付款或采用灵活的付款计划来支付应付欠款。

## 您的责任

- 确保我们可以在您的物业不受干扰地使用我公司的所有物,以便读取您的水表。我公司要求水表周围留有一(1)米的可用空间。
- 在到期日之前付款。如果您未能按时付款,我们可能向您收取利息,并有权开启债务追讨程序。
- 如果您有经济困难,无法支付账单,请致电02 6248 3111与我们联系。
- 如果您发现账单有错误,请尽快通知我们。
- 如果您认为我们的读数不准确,您可以要求我们重新读取水表。
- 您可以要求我们进行仪表测试(费用需自行承担),以确保水表正常工作。如果发现水表有故障,您可能有资格获得测试费用的退款。
- 物业的业主须对前业主未付的任何费用负责。为了确保欠款在物业出售时得到正确处理,在购买、出售或转让物业时,应填写特殊电表读数和物业转让证书。
- 当您出售或转让物业时,请要求提供特殊电表读数及物业转让证书,以便交割时调整供水及污水处理服务的费用。请注意,我公司不提供调整服务,请确保向您的律师寻求专业建议。
- 如您的通讯地址或联络方式有任何更改,请通知我们。

# 永久性 节水措施

Icon Water目前执行永久性节水措施,且适用于您的用水情景。

永久性节水措施适用于以下情况的用水:

- 为私人花园和草坪浇水
- 公共体育设施、公园、花园、公共开放场地的灌溉和浇灌
- 商业苗圃,商业市场花园和商业草坪种植生意
- 洗车
- 清洁铺砖地面
- 清洁窗户、建筑物和建筑物的排水沟
- 为私人池塘和喷泉注水或充水
- 为公共池塘和喷泉注水或充水
- 为私人游泳池和温泉池排水、注水或充水
- 为公共游泳池和温泉池注水或充水
- 为储水罐、水坝和湖泊注水或充水
- 建筑及相关活动

我公司已根据Utilities (Water Conservation) Regulation 2006 (《公用事业(节约用水)规例2006版》)制定并执行永久性节约用水措施。

欲了解更多信息,请拨打02 6248 3111联系我们。如您需申请豁免、举报违规行为或在线下载更多信息,请访问我们的网站[iconwater.com.au](http://iconwater.com.au)。



# 保证服务水平的退款政策

我们承诺将达到Consumer Protection Code (《消费者保障守则》) 所规定的保证服务水平(GSLs)。如果我们的服务未达到这些标准,我们将自动返现到您的帐户。

下文为GSLs摘要。

参数	保证服务水平	折扣
用户连接和拆除水流限制器	未能在规定时间内连接或拆除水流限制器	\$60 每天 (最高\$300)
投诉答复	在收到投诉后,公用事业未能: a) 立即或在切实可行范围内尽快通知客户已收到投诉;以及 b) 在20个工作日内针对投诉中的问题给予答复	\$20
计划断水通知	未能提前两个工作日发出通知	\$50
中断持续时间(单次事件)	计划外的断水持续12小时或更长时间	\$80
计划外的断水频率	客户在一个财政年度内经历超过9次意外断水	\$80
对影响客户物业的故障、问题或担忧的答复时间	未能作出答复 a) 如果通知涉及可能影响公共卫生、正在造成或有可能对个人或财产造成重大损害的网络损坏或故障,我们会尽快做出答复,且保证在6小时内给您答复;以及 b) 在任何情况下,48小时内;以及 c) 在答复中规定的时间内解决问题或担忧。	\$60 每天 (最高\$300)



## 保持联系

Icon Water是首都地区令人骄傲的、活跃社区的一员。

我们期待与众多本地机构继续合作，为我们的客户提供优质服务。

### 邮寄地址

Icon Water  
PO Box 50  
Mitchell ACT 2911

### 语言服务

24小时热线13 14 50

للحصول على مساعدة لغوية، اتصل بالرقم أعلاه

如需语言方面的协助，请拨打上述号码

برای کمک زبانی به شماره بالا تلفن بنید

மொழிபெயர்ப்பாளர் உதவிக்கு மேலே உள்ள இலக்கத்தை அழைப்பங்கள்

Nếu cần thông dịch viên, hãy gọi đến số trên đây

talktous@iconwater.com.au | (02) 6248 3111 | [iconwater.com.au](https://www.iconwater.com.au)

Icon Water Limited ABN 86 069 381 960