



CITY WEST WATER
用戶章程
2011 年 5 月

董事總經理致辭

《City West Water 用戶章程》介紹了您作為用戶所享有權利與責任，並向您承諾將提供安全可靠供水、*排污*、*商業垃圾*及*回收水*服務。

公司的願景是成為一家真正可持續的供水企業，而公司的宗旨則是保證民眾在現今及未來均可用上價格合理的安全水。

公司致力於在各項經營業務中提供高水準的服務。本章程所詳述的服務標準，是企業不可或缺的組成部分；若公司未能達到某些服務標準，則根據公司的「保證服務水準」方案，我們將為受影響的居民用戶提供補償。

公司的用戶委員會與社區聯絡委員會定期會晤，積極參與公司的規劃和決策工作。他們將從社區的角度為公司提供寶貴意見，以便公司更好地瞭解用戶需求。

欲知節水措施及 City West Water 詳情，歡迎您瀏覽網站 www.citywestwater.com.au。

您可前往 www.citywestwater.com.au 查閱用戶章程概述。

Anne Barker
董事總經理

聯絡我們

我們將努力讓本章程內容易於理解。斜體詞語或術語的定義，請參見附錄。

在整篇文檔中，我們會推薦您查閱諮詢：

- 網站 www.citywestwater.com.au
- www.citywestwater.com.au/contact.aspx 的電郵地址或
- 聯絡中心電話 131 691(週一至週五上午 8:30enquiries@citywestwater.com.au 至下午 5:00)
- 每天 24 小時的供水與排污故障維修熱線 132 642 或 13WATER (13 92837)，或電郵至 reportafault@citywestwater.com.au。

此外：

- 公司也為聽力障礙用戶開通了全國中繼服務熱線 133 677
- 公司通過 131 450 為母語非英語用戶提供傳譯服務
- 信用卡付費事宜，請致電 131 971 聯絡我們或瀏覽 www.citywestwater.com.au。

公司還將本章程翻譯成多種語言版本。欲索閱本章程的義大利語、希臘語、越南語、中文繁體字、阿拉伯語、土耳其語、馬爾他語、馬其頓語、克羅地亞語、西班牙語、塔加路語(菲律賓語)、索馬裏語、阿拉伯語或盲文版本，請致電 131 691 或點擊[此處](#)瀏覽公司網站。

公司嚴格遵循社會政策、殘疾政策與殘疾行動計劃，重視所在地區的多樣性，努力為用戶創造盡可能多的服務獲取方式，並將愉快接受各種有助於用戶更好地與公司接觸聯絡的方法。

公司備有多種刊物，供您瞭解公司詳情。請瀏覽公司網站或致電索閱。

通用郵遞地址：City West Water, Locked Bag 350, Sunshine Victoria 3020。

董事總經理致辭.....	2
聯絡我們.....	3
City West Water 的服務.....	6
用戶服務.....	6
服務標準——用戶服務	7
索取資訊.....	7
資訊或建議的費用	7
利息及其他費用	7
押金	8
監管資訊.....	8
隱私	8
諮詢與投訴	8
投訴處理.....	8
普通索賠權	9
供水服務.....	9
您的水錶.....	9
如何讀錶.....	9
確保便利性	10
City West Water 資產與用戶管道/資產.....	12
服務中斷.....	13
通知 City West Water 供水總管爆裂或漏水.....	14
City West Water 下達「維修通知」的時間與原因.....	15
檢測水質.....	15
供水連接與水錶安裝.....	15
回流預防(飲用水與替代水).....	16
消防設施.....	17
節水計劃.....	18
排污.....	18
City West Water 資產與用戶管道/資產.....	18
排污中斷.....	19
通知 City West Water 供水總管爆裂、漏水或下水道溢水	19
相關服務標準和保證服務水準——排污	19
下水道堵塞	19
City West Water 下達「維修通知」的時間與原因.....	20
商業垃圾.....	20
替代水	21
許可用途	21
開發/建築	22
用戶在開發/開挖自有房產時，應瞭解管道的方位。	22
您的 City West Water 帳戶	22
收費.....	22
水錶檢測	24
收取帳單	25
如何繳付帳單	26
優惠.....	27
繳費困難	27
靈活繳費計劃.....	27
City West Water 的收款流程	28
撤銷限制.....	29
名詞解釋.....	30

本章程的編制依據《用戶服務守則》，並獲得基本服務委員會¹ (Essential Services Commission)的批准。公司還提供了概況版本。本章程包含了公司服務資訊及未來兩年半內所要達到的標準。

City West Water 的服務

City West Water 將依據基本服務委員會《用戶服務守則》及相關法律的規定，為用戶提供供水、*排污*、商業垃圾服務，並在條件允許時提供*回收水服務*。公司服務於墨爾本中央商務區、市內和西區，是墨爾本三大零售水公司之一。

City West Water 代表墨爾本水務公司按季度收取水道及排水費。該費用列入*用戶帳單*裏。

此外，我們也代表維州公園管理局按年收取公園費。

請瀏覽 www.melbournewater.com.au 查閱水道及排水費詳情，並瀏覽 www.parkweb.vic.gov.au 查閱公園費詳情。這些費用並非由 City West Water 規定。

用戶服務

City West Water *用戶服務*人員可根據您的要求，提供如下資訊：

- 帳戶資料
- 帳單繳費方式
- 優惠權益
- 面向於遭遇繳費困難之用戶的計劃，包括困難政策
- 投訴處理流程資訊
- 維州能源與供水調查專員署(EWOV)方案的相關資訊。

若欲查詢，請瀏覽網站 www.citywestwater.com.au/contact.aspx 或致電 131 691 聯絡我們。

¹ 基本服務委員會 (Essential Services Commission) 是由澳洲維州政府設立的獨立經濟監管機構，工作是監管電、氣、水、港口、糧食運送、鐵路貨運行業提供的特定基本必要服務以及保險行業中的某些方面。

服務標準——用戶服務

下表列出了經由基本服務委員會批准的用戶服務標準與目標。

服務標準	2009–10 至 2012–13
用戶服務	
EWOV 投訴數量	每 1000 名用戶 0.55 起
30 秒內接聽電話情況	80%
其他服務標準	
30 秒內回答用戶諮詢情況	74.5%
10 個營業日內回覆用戶來信情況	100.0%

索取資訊

我們會根據您的要求，向您提供合理數量的如下文檔：

- 本章程副本，包括非英語版本或大字體版本
- 您的計費歷史，包括用水量、費用和繳款(您最近三年的計費歷史保存在電腦系統內，因此相關問題可通過電話答覆)
- 節水及回收水使用宣傳資料
- 現行價格表、辦事處方位元資料及聯絡電話
- 面向特殊溝通需求之用戶的資訊資料
- 簽署商業垃圾協定的標準和要求。

資訊或建議的費用

我們不會向用戶或其他受影響人士收取本章程所規定之資訊或建議的費用。

但是，某些服務您應書面申請，在您完整填寫申請資料後，我們會儘量在下列期限內做出答覆：

所需資訊	答覆期限
複雜的污水和供水申請	30 個營業日內
其他污水和供水連接申請	15 個營業日內
資產/地役權區上方建造申請	20 個營業日內
商業垃圾申請	10 個營業日內
對帳單資訊	5 個營業日內

* 請注意，上述時限僅作答覆時間之參考，由於一些申請需要詳細調查，因此批准時限可能需要延長。若出現此類情況，我們會通知您。

利息及其他費用

除非《水法》另有規定，否則我們不會收取利息。

除非基本服務委員會另有規定，否則我們不會對用戶的未繳欠款徵收任何費用。

押金

除非基本服務委員會另有規定，否則我們不會要求居民用戶繳納押金(除非您之前同意繳納押金，作為房產連接本公司服務的前提條件)。

監管資訊

我們會根據您的要求，提供《水法》、指南或法規的相關文檔，包括《用戶服務守則》副本。

隱私

City West Water 搜集個人資料，用於提供用水、計費、污水和相關服務。出於這些目的，我們可能會將您的個人資料披露給承包商及其他方，包括墨爾本水務公司及維州公園管理局。您可致函 City West Water (Locked Bag 350, Sunshine, 3020) 查閱個人資料。我們會向您收取合理的查閱費用。您可前往[網站](#)查閱《隱私政策》，或致電聯絡中心索閱副本。

City West Water 致力於保護您的個人資料。查閱及修改用戶帳戶資料時，City West Water 會首先驗證用戶身份，或與 City West Water 聯絡的人員是否取得用戶的授權。

諮詢與投訴

若您有意諮詢或投訴，我們將快速積極地處理，與您及時溝通，儘量讓您感到滿意。我們至少會確保：

- 在 10 個營業日內對書面諮詢或投訴做出答覆
- 儘量在 30 個營業日內解決諮詢事項
- 若諮詢或投訴事項較為複雜，可能需要延長解決時間，則我們會通知您
- 在回覆中對諮詢或投訴的內容做出答覆
- 我們會提供做出決定的依據，包括《水法》或相關政策依據等詳情
- 我們會盡可能徵詢用戶對投訴處理流程的回饋意見，以便不斷做出改進。

投訴處理

若用戶提出投訴，我們的處理流程會提供：

- 向 City West Water 高級經理層提出投訴的機會
- 若您向高層管理人員提出投訴，且不滿意我們的答覆，則會提供有關轉介至維州能源與供水調查專員署(EWOV)及其他相關外部爭議處理機構的資訊
- 在爭議解決前，我們不會索償爭議費用。

若達到下列條件，則視為投訴處理完畢：

- 我們向您通報投訴處理決定或對投訴的內部審查
- 自通報處理決定之日起已超過十個營業日；且您沒有要求進一步審查或向 EWOV 或其他外部爭議處理機構提出申請。

若您向 *EWOV* 或其他 *外部爭議處理機構* 提出申請，則在該機構最終處理申請事項前，該爭議不會被視為業已解決。您可致電免費電話 1800 500 509 聯絡 *EWOV*。

普通索賠權

若我們違反合同規定或未能充分履行職能，並導致用戶因此而受到經濟損失，則用戶有權向我們索賠或要求予以糾正。

供水服務

您的水錶

水錶以升和千升為單位，測量進入您房產的水量。1 千升 = 1000 升。

我們依據用戶消耗的千升水量來收取水費。我們通過水錶讀數來計算用水量。

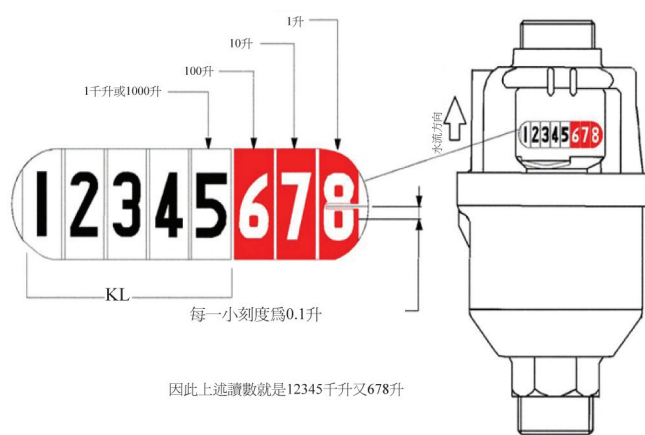
若房產裏的水錶不便查看，則抄錶員會留下一張卡片供用戶填寫。用戶應自行讀錶，並在卡片上填寫詳細情況後送還抄錶承包商。用戶也可致電 1800 186 227(24 小時免費電話)，通過電話提供水錶讀數。若用戶未能做到此點，則我們將依據以往用水記錄來估算水錶讀數。

如何讀錶

水錶讀數用來計算每座房產的用水量。水錶一般安裝在房產正前方附近，通常就在邊界或圍欄線內。此外，瞭解水錶的位置也很有幫助，這是因為控制進入房屋水流的斷流旋塞通常都安裝在水錶附近。發生水管爆裂等緊急情況時，您可利用斷流旋塞來關閉進入房屋的供水。

從上往下看水錶，每個水錶都鐫刻著一個獨有的系列號。

這讓我們可以識別某個房產所關聯的水錶。



用戶水費帳單背面會顯示這個號碼。水錶裏的這一系列數字，記錄了流經水錶的水量(參閱附圖)。

黑/白數字顯示的是千升數，紅色數字顯示的是升數。

1 千升 = 1000 升

計算水費時只採用千升數。
水錶從左到右讀數。

確保便利性

您應確保 City West Water 隨時可對水錶實施讀數和維護。若您的房門上鎖或房產內飼養惡狗，會威脅抄錶員的安全，則應做出妥善安排。請致電 131 691 聯絡我們，探討可選擇的方案或參閱下文的「City West Water 或其承包商保管的鑰匙」。

水錶讀數用來計算用水量及污物處理費。我們將儘量每年至少查看一次水錶實際讀數，前提是您房產內的水錶便於查看。若我們無法讀錶，則會要求您代為讀錶。請務必注意，若您未在規定日期前讀錶，則我們會估算用水量。

您可自費安排安裝遠端讀錶裝置(只要達到特定標準)。這樣就能在遠離水錶的地方讀出用水量，如在房屋圍欄線。我們偶爾也需對水錶實施維護、更換和校準操作。

City West Water 進入您的房產

《水法》規定，下列情況下您應允許我們進入您的房產：

- 檢查、讀數、檢測或更換水錶、開展計劃工程、檢查新排水或管道連接、更改現有連接或限制供水
- 緊急情況下
- 檢查工程或實施檢測，以確定是否遵守《水法》
- 移走樹木
- 檢查商業垃圾。

通知用戶進入房產

《水法》規定，若要進入您的房產作業，我們要提前五個營業日通知您，但緊急情況或您同意縮短通知期限除外。若我們懷疑您的水錶沒有根據《水錶規範》合法接入或安裝，則 City West Water 有權在不通知您的情況下進入您的房產。

讀錶或檢查商業垃圾無需事先通知。

進入時間

《水法》規定，我們不得在上午 7:30 至下午 6:00 之外的時間進入住宅，但下列情況除外：

- 征得住戶同意
- 合理依據認為住戶沒有遵守《水法》
- 需要應急作業。

商業/工業場所不適用於該進入時間限制規定。但是，除非需要緊急作業，否則我們只會在合理認為該房產正常運作時才會進入。

《水法》規定，若要進入您的房產作業，我們要提前五個營業日通知您，但緊急情況除外。

實施住宅、商業或工業檢查無需事先通知。

對用戶房產的影響

《水法》規定，我們要確保員工或承包商在進入您的房產時，應做到：

- 儘量不造成不便
- 只能在有合理必要時才能逗留在房產內
- 清除帶入房產的所有設備
- 清理垃圾，儘量使房產恢復原狀

City West Water 或其承包商保管的鑰匙

若承包商難以進入查看讀錶(如大門緊鎖)，則您可安裝如下之一裝置，以方便 City West Water 進入查看：

- 消防行業標準 003 鎖具與鑰匙
- 維州電力行業鎖具與鑰匙
- 將鑰匙盒放在鎖具旁，並將鑰匙盒密碼告知 City West Water
- 密碼鎖，並將密碼告知 City West Water。

抄錶員攜帶著各類電力行業鎖具的萬能鑰匙，以便於查看水錶。

您可根據自身需求，到大型五金店購買各類電力行業鎖具。如門鎖、掛鎖等。



進入無人入住的房產

若員工或承包商進入無人入住的房產(除讀錶或檢查商業垃圾外)，他們會留下通知，說明進入時間、日期和目的及其身份詳情。

身份

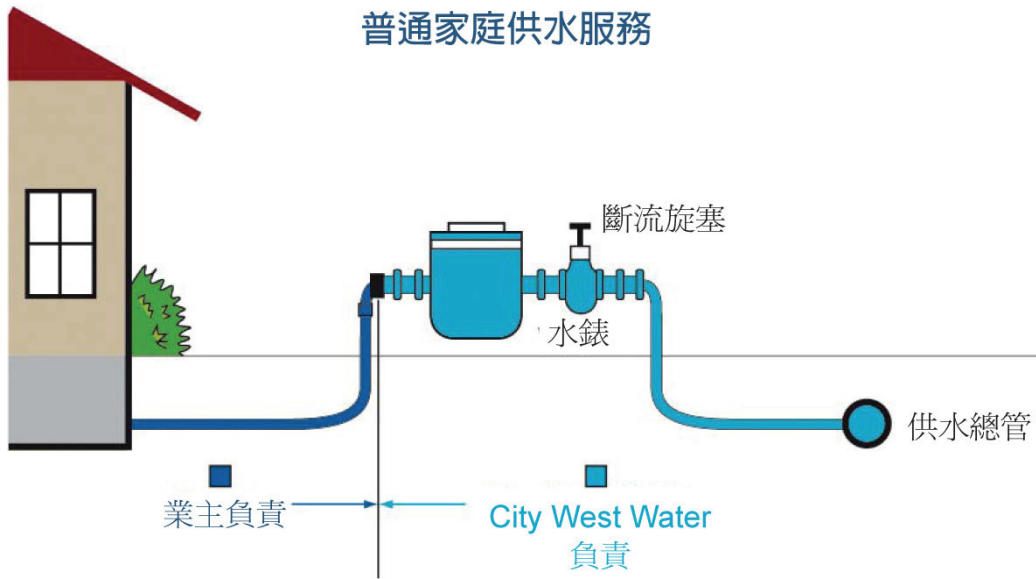
對員工和承包商而言，安全至為重要。員工和承包商會隨身攜帶身份證，並會在進入您的房產時出示或展示。您可在上班時間致電 131 691 或在下班時間致電 132 642 聯絡 City West Water 核對真偽。

通知危險情況

若您認為房產內可能對員工或承包商帶來危險，如危險的狗或看門狗，您應通知我們。請致電 131 691 聯絡我們討論方案並通知危險。

City West Water 資產與用戶管道/資產

City West Water 負責維護水錶及直徑為 50 毫米以下(包括 50 毫米)的供水管。若沒有水錶或水錶無法接近，則我們負責直至您房產界限內首個斷流旋塞(包括)的部分。您負責連接入房屋之水錶以內的管道。若沒有水錶，或水錶的位置不在房屋前，則您負責位於房產界限之斷流旋塞以內的管道。斷流旋塞是控制進入您房屋水流的閘門。



業主負責並承擔下列所有費用：

- 供水總管後的**私用消防系統**，包括第一個閘門
- 供水總管連接點後私自延伸或加裝的供水幹管，包括套圈或球閥
- 私自延伸的房屋供水管
- 直徑 50 毫米以上的**房屋供水管**
- 回流預防，包括裝置及規定的檢測(若有)
- 安裝用於保護水錶的許可水錶井或水錶殼的維護。

服務中斷

我們始終致力於最大限度減少所提供之服務的**中斷**情況。

供水的計劃中斷

若出於計劃維護或施工等原因需要暫時中斷服務，我們至少會提前 2 個營業日書面通知您時間及預期**中斷**時長。對於可能對您產生影響的施工工程，我們會提前 7 天通知您。若出現計劃及意外供水**中斷**，我們會確保您可獲取其他飲用水供應。

供水的意外中斷

City West Water 將採取一切合理措施，確保每個用戶每年遭遇的意外供水~~中斷~~事故不會超過 5 次。

若發生意外供水~~中斷~~，City West Water 會通過如下措施最大限度減少給用戶帶來的不便：

- 儘快恢復供水
- 為用戶提供其他適當的供水
- 儘量提供相關資訊。

我們通過電話資訊服務，向來電者告知：

- 預期中斷時長
- 在條件允許的情況下如何獲取其他供水。

特殊需求——供水~~中斷~~

若您有特殊需求，請告訴我們，以便我們研究您的情況，並將您登記為特殊需求用戶。若您要依靠呼吸機或透析機，則就會被列為特殊需求用戶。

若出現意外服務~~中斷~~，我們會儘快聯絡已登記的特殊需求用戶，並會在計劃中斷前至少提前 4 個營業日與其聯絡。若希望延長通知時間，則只要有合理必要性，我們就會安排，做出相應調整。

無論出現什麼情況，我們都會最大限度減少給特殊需求用戶帶來的不便。

相關服務標準——供水~~中斷~~

下表列出了經由基本服務委員會批准的公司服務標準與目標。某個年度的實際表現可能會受到氣候的影響。

服務標準	2009–10 至 2012 – 13
供水	
供水意外 中斷	每 100 公里 60.3
維修爆裂和漏水的平均時間(第 1 優先)	24.3 分鐘
維修爆裂和漏水的平均時間(第 2 優先)	34.2 分鐘
維修爆裂和漏水的平均時間(第 3 優先)	233.8 分鐘
5 小時內恢復的供水意外 中斷	86.1%
5 小時內恢復的供水計劃 中斷	93.3%
用戶意外停水的平均時間	47.6 分鐘
用戶計劃停水的平均時間	7.8 分鐘
意外供水 中斷 的平均次數	0.31 次 中斷
計劃供水 中斷 的平均次數	0.06 次 中斷
意外供水 中斷 的平均時長	175.5 分鐘
計劃供水 中斷 的平均時長	137.2 分鐘
每年遭遇 5 次以上意外供水 中斷 的用戶人數	64 名用戶

未計量用水	9.2%
第 1 優先爆裂事故 1 小時內回應率	99.8%
維修供水故障的平均時間	1.0 天
供水總管爆裂	每 100 公里 71.5
30 秒內接聽系統故障來電情況	93.3%

保證服務水準——供水意外中斷

若沒有達到預定的服務水準，我們會對居民用戶做出經濟補償。保證服務水準計劃確保將補償自動計入用戶帳戶。

下表簡要說明瞭保證服務水準計劃(GSL)，並介紹沒有達到服務水準時的補償金額。

保證服務水準	沒有達到服務水準時的 GSL 補償
十二個月期內，意外供水 中斷 不超過五次	若超過五次，則每次 中斷 補償\$50
意外供水 中斷在五小時內恢復	若超過五小時，則每次 中斷 補償\$50

若由於**用戶**或**第三方**所**引發**或**負責**的事件導致我們未能達到保證服務水準，則不予支付保證服務水準補償款。補償款自動計入遭遇此情況之用戶的下期水費帳單。

爆裂或漏水

在接到供水系統爆裂或漏水報告後，我們會派遣現場評估員前往現場，確定爆裂或漏水的嚴重程度。

若爆裂或漏水對**用戶**、**房產**或**環境**產生影響，City West Water 將儘快維修爆裂或漏水狀況。參閱前文的「供水中斷服務標準」。

我們優先重視現場作業，尤其是在用水高峰期。若爆裂或漏水不會給**用戶**、**房產**或**環境**帶來明顯影響，我們也會儘量在 3 天內開展維修工作。

通知 City West Water 供水總管爆裂或漏水

若您遭遇或發現管道出現爆裂、漏水、堵塞或溢水，請致電我們 24 小時應急專線 132 642 或聯絡 13WATER(13 92837)。我們將儘快趕往現場，並採取措施修復。我們的回應措施會考慮所有方面，包括對**用戶**、**社區**、**環境**、**房產**以及**交通**的影響。

若您的房產由於管道故障而遭到**下水道溢水**現象，我們會確保最大限度降低給您帶來的損失和不便，並會立即清潔溢水區，並消毒處理受影響的區域。

City West Water 下達「維修通知」的時間與原因

City West Water 隨時可能會發現用戶房產需要實施管道維修作業。這可能會造成房產內漏水或損壞房產管道、鄰居或 City West Water 的資產。這也可能造成用戶更高的水費和更多的水源浪費。

為降低這種影響，根據《1994 年水業法案》或《年建築法案》的規定，我們可能會要求業主維護供水或污水管道/服務。1993

City West Water 可能會以書面通知方式，要求業主維修或更換由業主負責維護的房產管道服務。

若您未能遵照通知規定的時限，則《水法》規定我們可採取通知上說明的措施，並向業主收取應由業主承擔之合理成本。

若 City West Water 實施這些維護作業，且獲悉該房屋由租戶入住，則我們會通知相關租戶。

檢測水質

City West Water 會長期開展水質抽樣與檢測工作。這項工作的目的之一在於檢查是否符合《2003 年維州安全飲用水法案》及《2004 年澳洲飲用水指導規範》的規定。我們會在《年度水質報告》中刊登檢測結果。您可要求進行水質檢測，若檢測結果表明符合規定，則我們會向您收取合理費用。檢測前我們會告知您可能需要收取該費用。若檢測結果表明水質沒有達到我們的標準，則我們將儘快或在與您約定的期限內糾正，並承擔費用。

服務標準——水質

下表列出了經由基本服務委員會批准的公司服務標準與目標。某個年度的實際表現可能會受到氣候的影響。

其他服務標準	2009–10 至 2012–13
每 1000 名用戶水質投訴	每 1000 名用戶投訴不超過 1.1 起
飲用水品質法規遵守情況	100%
Altona 處理廠遵守 EPA 排放許可情況	100%

供水連接與水錶安裝

您可在此查閱《水錶規範》。

要接入 City West Water 供水系統，您必須提交申請並取得連接許可。安裝水錶，是供水連接的條款條件之一。

該水錶：

- 由 City West Water 提供並歸其所有
- 根據 City West Water 《水錶規範》的要求而安裝
- 由 City West Water 維護，不向用戶另行收費，除非用戶損壞水錶、導致水錶難以接近或水錶的安裝沒有遵照 City West Water 的要求。

回流預防(飲用水與替代水)

回流是指房產內管道系統的水流出現意外逆向流動。其原因可能是反虹吸、反壓或二者兼而有之，導致將污染物帶入飲用水系統。

您可在此查閱網站關於回流的介紹。

任何裝有供水或私用消防系統的房產業主，均必須安排持證管道工人安裝符合房產危險等級的許可回流預防裝置。

回流預防裝置必須便於接近，位於或靠近房產界限的如下出口：

- 水錶；或
- 斷流閥，若沒有安裝水錶。

City West Water 會書面通知業主，要求房產業主：

- 安排每年檢測回流預防裝置
- 將檢測資料提供給 City West Water
- 若回流預防裝置未能有效運作，則應安排維修或更換。

斷開服務

擁有房產的用戶可向 City West Water 申請，斷開該房產與之前接通之供水總管或污水支管的連接。您務必要與 City West Water 探討斷開服務的要求，以判定這樣做是否符合自己的利益。我們會要求您填寫一份申請表，並向您詳細介紹相關責任與要求。

注：若沒有安裝水錶，則必須堵塞供水總管，費用由業主承擔。若您未能履行相關義務，則 City West Water 可能會採取措施來開展所需工作，並向業主收取應由業主承擔之合理成本。

重新接通服務

若您的房產斷開 City West Water 的服務，則您可依據 City West Water 接通服務的條款條件，申請重新接通。

水流量

City West Water 努力確保供水及回收水供應(若有)始終至少都能達到最低水流量的水準。最低水流量為：

房屋供水管直徑(毫米)	20	25	32	40	50
最低水流量(升每秒)	20	35	60	90	160

一些例外情況如下：

- 業主基礎設施低於規定標準
- 私下延伸供水總管來供水
- 乾旱或緊急情況
- 夏季用水高峰期出現缺水
- 意外或計劃中斷
- 由於缺水而減少回收水
- 根據許可用途規定而減少回收水
- 根據本章程或《水法》限制或斷開供水。

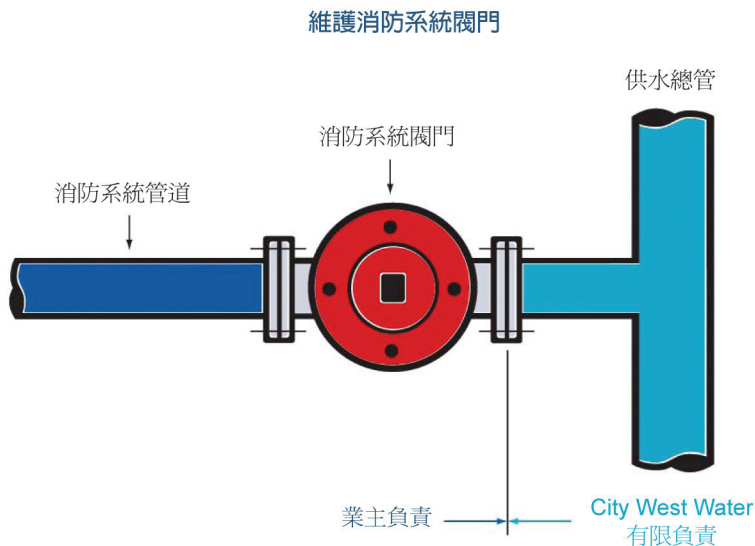
流量按水錶或最靠近房屋水錶的水龍頭來計算。

檢測水流量

若您有意，請致電 131 691 聯絡我們，我們可安排為您檢測水流量。若檢測結果表明水流量沒有達到我們的標準，則我們將儘快或在與您約定的期限內糾正，並承擔費用。若檢測結果表明符合標準，則我們會向您收取合理的檢測費用。檢測前我們會告知您可能需要收取該費用。

消防設施

大多數商業和工業房產以及一些住宅公寓樓都裝有私用消防系統。業主應負責維護私用消防系統及其部件。欲知消防設施詳情，可瀏覽網站 www.citywestwater.com.au 或致電 131 691 聯絡我們。



節水計劃

City West Water 認識到，水是一種寶貴資源，現在和未來都應節約使用。我們通過一系列節水計劃，鼓勵用戶及社區節約用水。

欲知企業節水詳情，請點擊[此處](#)。居民可參閱網站「住宅」欄，瞭解節水詳情。

排污

要接入 City West Water 污水系統，您必須提交申請並取得連接許可。

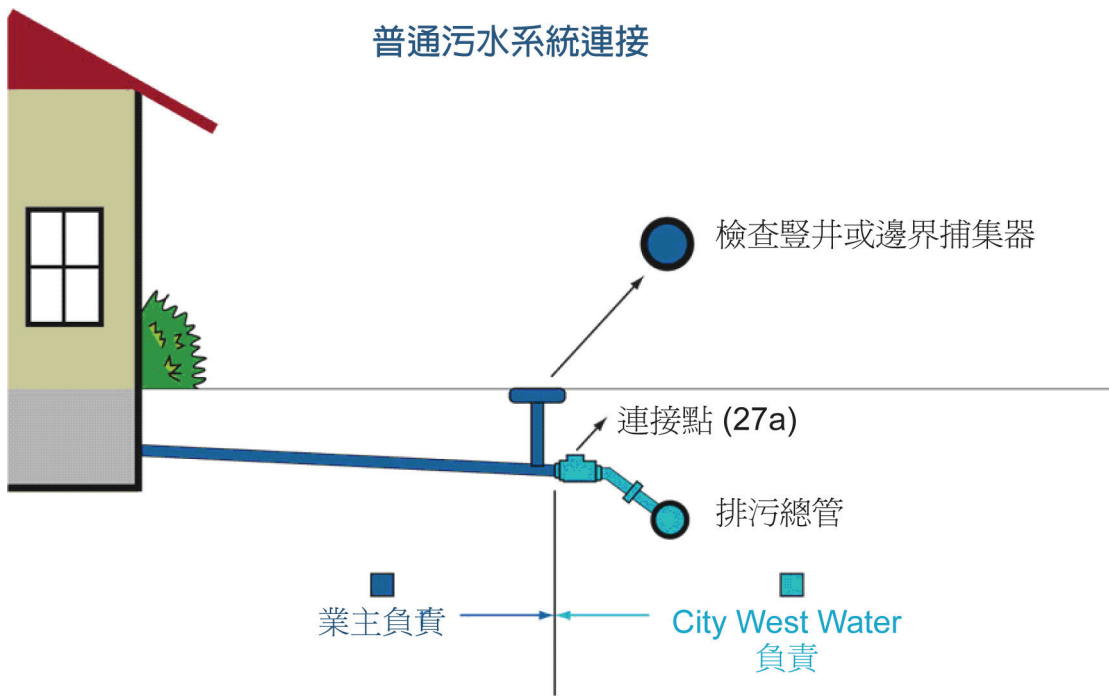
您家中的內部管道與裝置需要維護。若您是業主，則應負責維護所有供水和排污總管連接點前的所有管道和裝置。

房產業主應維護連接點前的房產內部衛生管道和裝置，以便其衛生高效地運作。

根據以下基本指南，您應：

- 確保檢修孔等裝置及出入孔等 City West Water 入口點的隨時暢通
- 取得我們的同意，方能更改連接至網路的管道

City West Water 資產與用戶管道/資產



排污中斷

City West Water 將採取一切合理措施，確保每個用戶每年遭遇的排污中斷事故不會超過三次。

若出現用戶排污服務中斷事故，City West Water 將儘快恢復排污服務。

通知 City West Water 供水總管爆裂、漏水或下水道溢水

若您遭遇或發現管道出現爆裂、漏水、堵塞或溢水，請致電我們 24 小時應急專線 13WATER (13 92837)。我們將儘快趕往現場，並採取措施修復。我們的回應措施會考慮所有方面，包括對用戶、社區、環境、房產以及交通的影響。

若您的房產由於管道故障而遭到下水道溢水現象，我們會確保最大限度降低給您帶來的損失和不便，並會立即清潔溢水區，並消毒處理受影響的區域。

相關服務標準和保證服務水準——排污

服務標準	2009–10 至 2012–13	
排污		
排水管堵塞	每 100 公里 27.6	
維修下水道溢水和堵塞的平均時間	23.4 分鐘	
維修下水道堵塞的平均時間	115.9 分鐘	
溢水 5 小時內修復率	100.0%	
每年遭遇 3 次以上下水道堵塞的用戶人數	0 名用戶	
其他服務標準		
排污服務中斷 5 小時內恢復率	97.6%	
家內下水道溢水在接到通知後 1 小時內修復率	100%	
每 1000 座房產下水道溢水情況	每 100 座房產 1.8	
污水連接積壓數(件數)	13 (2011-12 年)	0 件連接積壓

下水道堵塞

通常，下水道堵塞的最初跡像是污物通過院子裏的集水井存水隔間反沖而上，或馬桶堵塞。這種情況下，若家中裝有邊界捕集器或檢查豎井，則您應檢查裏面的水位。若水位很高，則可能是我們的水管出現堵塞。若水位很低，則可能是您的水管出現堵塞，此時您應致電聯絡管道工人。若您不知道邊界捕集器或檢查豎井的位置，請致電 03 9835 5511 索取房產四周內的工作排水溝設計圖，或瀏覽網站 www.citywestwater.com.au。

樹根與脂肪及油等烹飪生成物，也是下水道堵塞及昂貴管道維修的一大原因，歡迎您瀏覽我們的網站 www.citywestwater.com.au，瞭解有助於預防這些潛在問題的訣竅。

保證服務水準——排污中斷

若沒有達到預定的服務水準，我們會對居民用戶做出經濟補償。保證服務水準計劃確保將補償自動計入用戶帳戶。

下表簡要說明瞭保證服務水準計劃，並介紹沒有達到服務水準時的補償金額。

保證服務水準	沒有達到服務水準時的 GSL 補償
十二個月期內，排污中斷不超過三次	若超過三次，則每次中斷補償\$50
排污中斷在五小時內恢復	若超過五小時，則每次中斷補償\$50
下水道溢水在接到通知後五小時內修復	若未在五小時內修復，則每次溢水補償\$1000
由於管道故障而引發的屋內下水道溢水在接到通知後一小時內修復	若未在接到通知後一小時內修復，則每次下水道溢水補償\$1000(並提供實物服務，協助打掃衛生、住宿等事宜)

若由於用戶或第三方所引發或負責的事件導致我們未能達到保證服務水準，則不予支付保證服務水準補償款。

City West Water 下達「維修通知」的時間與原因

City West Water 隨時可能會發現用戶房產需要實施管道維修作業。這可能會造成房產內漏水或損壞房產管道、鄰居或 City West Water 的資產。這也可能造成用戶更高的水費和更多的水源浪費。

為降低這種影響，根據《1994 年水業法案》或《1993 年建築法案》的規定，我們可能會要求業主維護供水或污水管道/服務。

City West Water 會向業主下達通知，要求您：

- 維修業主負責部分的管道/服務故障
- 維護房屋內的工程，或斷開房屋與 City West Water 系統的連接
- 糾正違反《水法》或 City West Water 根據《水法》而提出之要求的行為。

若您未能遵照通知規定的時限，則《水法》規定我們可採取通知上說明的措施，並向業主收取應由業主承擔之合理成本。

若 City West Water 獲悉該房屋由租戶入住，則我們會把通知副本送達該租戶。

商業垃圾

City West Water 實行商業垃圾管理計劃，致力於與工商業用戶及社區共同確保以安全及環境負責的方式來管理和處理工業和商業垃圾。

只有取得我們的書面許可並與我們簽署協議，或簽署了詳細列明商業垃圾排入污水系統之條款條件的同意書後，您才能將商業垃圾排入我們的下水道系統。

商業垃圾的收費類似於供水和排污，由固定的「商業垃圾協議費」、體積費和品質費(根據商業垃圾的化學成分而定)組成。

替代水

替代水是指非來自飲用水供應系統的水。替代水的來源多種多樣，包括處理後的污水、暴雨水、中水、地下水和工業廢水。替代水不可飲用，通常在處理後達到很高標準，可以安全用於灌溉、花園澆水或馬桶沖水等特定用途。這些標準在國家及各州水回收規範中均有規定。利用替代水，意味著我們可以節約珍貴的飲用水。

City West Water 積極開展多個專案，為用戶提供替代水用於居住及非居住用途。有些項目，如 Altona 回收水項目，已開始投產，預計後續還將有更多項目投入使用。

許可用途

我們會定期向相關用戶通報替代水、非飲用水及污水服務的許可用途，至少會體現：

- 健康與環境法規
- 回收水法規。

志願性替代水用途

您可收集儲存雨水，以備自用。您還可回收家裏的*中水*，供非飲用之用，或安裝無需連接供水或排水服務的堆肥式馬桶。考慮這些替代措施時，您務必要認識到潛在的健康事宜。有關*中水*和雨水的安全再利用詳情，請瀏覽 <http://www.savewater.com.au>。管道施工必須遵守《建築法》的規定，您應聯絡當地市政府，瞭解相關建議及所需審批手續的資訊。您可在此查閱《建築法》。

回收水與暴雨水服務

我們向一些地區的用戶供應回收水或處理後的暴雨水。回收水和暴雨水的再利用計劃要遵守維州環境保護局(EPA Victoria)及衛生部(DoH)的嚴格健康標準。

居民用戶在搬入接通回收水服務的房屋時，會收到有關妥善使用回收水的資訊。

非住宅替代水用戶應與我們簽訂詳細規定了許可用途條款的供應協議，之後我們才會供應回收水或處理後的暴雨水。若您違反了回收水或暴雨水供應協議的條款，則我們可能就會斷開您的回收水或暴雨水服務。若您沒有簽署回收水協議或沒有取得我們的批准，則我們也可拒絕提供回收水或暴雨水服務。

管道工人或開發商可在此參閱替代水詳情，居民用戶則請參閱[此處](#)。

非住宅替代水用戶必須根據 EPA Victoria 的規範制定環境改善計劃(EIP)。EIP 必須取得 City West Water 批准後，方能接收替代水供應。未能遵守 EIP，我們可能會中斷回收水或處理後的暴雨水服務。

所有替代水用戶在施工期間均應實施管道特別檢查，確保回收水和暴雨水管道不會接入飲用水供應水管。要取得我們的批准，必要的條件是我們要收到您、管道工或建築商的管道施工申請。

居民用戶回收水管道檢查由管道業委員會負責實施，並由管道工人在房屋建築施工過程中予以安排。非居民用戶則由 City West Water 在建築施工過程中審查回收水管道。開始供應替代水後，City West Water 可能會隨機審查用戶的替代水使用情況。

開發/建築

用戶在開發/開挖自有房產時，應瞭解管道的方位。

若您要開發或對房產實施其他服務作業時，您應確保瞭解管道方位。欲知房內工作排水溝詳情，請致電 03 9835 5511、墨爾本一站式呼叫服務(MOCS)電話 1100 或瀏覽網站。

我們可為您提供資產設計圖，包括您房產界限內的下水道連接點，我們還將盡量在接到您的書面申請及相應費用後的五個營業日內提供給您。根據您的要求，房產界限設計圖可包含如下具體資料：

- 管道直徑
- 始自房產界限的乙形連接管
- 管道深度。

若開挖作業處於房產界限外，您或承包商應瞭解供水管及污水管的方位。**墨爾本一站式呼叫服務(MOCS)**可向您提供管道方位指示圖。服務電話是 1100，為免費服務。請注意，若您或承包商損壞了 City West Water 的資產，則我們會向您收取修復至之前工作狀態所需的費用。

「上方施工」

《水法》規定，供水總管或污水管上方或一米以內的任何建築，都應取得 City West Water 的書面許可。

要在房屋的地役權區或管道上方或一米以內施工，您應申請「**建造或保留水管和/或地役權區上方建築物**」。您可[在此](#)下載申請表，任何施工作業開始前均必須取得 City West Water 的批准。我們不一定都會予以批准。

要取得上方施工批准，我們會要求房產業主修復管道故障，或移走損壞或可能損壞公司資產的樹木。根據《水法》、《用戶服務守則》及本用戶章程的規定，若這些工作屬於用戶責任，則我們可要求您補償 City West Water 由此產生的成本。

您的 City West Water 帳戶

收費

費用責任

業主應承擔 City West Water 開具帳單的服務費用，以及代表墨爾本水務公司及維州公園管理局所開具帳單的費用。

我們會向連接或能夠連接 City West Water 供水和~~排~~污系統的產權房產收取服務費用。這包括業主公司的房產，甚至包括依賴於業主公司取得相關服務的房產。

《水法》規定，租戶和大篷車停車場(caravan park)居民只需在下列情況下承擔水費和~~污~~物處理費：

- 以獨立水錶來計算供應水量
- 業主通知我們租戶入住該場所的詳細資料
- 接到業主通知後我們讀出水錶讀數。

若您是裝有獨立水錶之房產的租戶或租住此類房產，則您的繳費責任如下：

費用專案	責任
供水服務費	業主
排污服務費	業主
回收水服務費(若有)	業主
水道及排水費	業主
公園費	業主
用水費	住戶
污物處理費	住戶
回收水使用費(若有)	住戶

搬出通知

《水法》規定，在搬出房產前，您應至少提前兩個營業日通知我們，以便我們可以記錄水錶最終/特殊讀數。這是為了確定最終用水費及污物處理費，某些情況下還包括商業垃圾費。發出搬出通知前，您仍應負責承擔用水費。

若沒有安裝獨立水錶，則該怎麼辦？

若您沒有安裝獨立水錶，則您可能屬於「業主公司」的一部分。您可諮詢「業主公司」，瞭解有關水錶接入與收費的詳情。

何謂「業主公司」？

根據《1988年房地產劃分法》的規定，若房地產規劃圖含有「共有產業」，則由政府產權登記機關設立註冊一家業主公司。

「共有產業」可包括車道、步行道、樓梯、通道、電梯、大廳、公共花園區及供所有單元之全體成員和住戶使用的其他設施。

若建築中存在全體業主/租戶共用的公共設施，如花園自來水、洗衣房、空調、熱水服務，則這些公共設施的耗水稱為「公共用水」。

購買隸屬業主公司的單元時，您就自動成為該業主公司的成員。出售單元時，新業主將取代您成為業主公司的成員。租戶不可成為業主公司的成員。

作為業主公司的成員，您要負責對自己的家甚至與其他業主共同擁有的房產做出維修、維護和保險等方面的決定。

若各住戶沒有安裝獨立水錶，則業主公司也可與 City West Water 研究如何分攤用水費。

水費與排污服務費豁免情況

一些非營利性組織可享受政府的水費及排污服務費退款。

點擊此處瞭解豁免詳情。

其他機構的收費

根據規定，City West Water 代表墨爾本水務公司按季度收取水道及排水費。

我們也要代表維州公園管理局按年收取公園費。

請瀏覽 www.melbournewater.com.au 查閱水道及排水費詳情，並瀏覽 www.parkweb.vic.gov.au 查閱公園費詳情。

這些費用由各自主管部門負責設定，City West Water 對此並不負責。

若您的水費帳單明顯高於往常

若您收到水費帳單後發現明顯高於往常，我們的聯絡中心工作人員可為您解答帳單的相關疑問。帳單金額較高的原因可能是：

- 無法接近水錶時的估算讀數
- 在此期間家裏人數增多
- 新購需要用水的設備
- 所實施的管道施工
- 房產/住處周邊漏水或滴水

水錶檢測

房產業主或住戶可要求 City West Water 檢測所安裝之水錶的準確性，費用由申請人承擔。收到此申請後，City West Water 會更換水錶以便檢測，並在收到檢測結果後立即書面告知申請人。您要按規定繳納檢測和水錶更換費用。若檢測結果表明水錶沒有達到規定的準確標準，我們會更換水錶並退還檢測費用。我們還會退還或歸還多收的費用。

要求檢測水錶前，建議您先做一次簡單的水錶隔夜檢測。您可前往網站 www.citywestwater.com.au，在「您的帳戶 > 您的水錶」(About Your Account > Your Water Meter) 欄裏查閱檢測詳情。這項檢測有助於判斷水錶讀數較高的原因。在極少數情況下，發生故障的水錶會記錄較高的水錶讀數。更可能是由於內部漏水引起的，這種情況下您應聯絡管道工人。

收費表

我們會在網站(www.citywestwater.com.au) 公佈核准費用與收費表，並備有硬拷貝版供用戶索閱。

價格變動通知

根據《水法》及核定服務標準的規定，我們可能會依據基本服務委員會的裁定變更收費標準。做出收費變動決定後，City West Water 會在隨後的第一張帳單裏或另附文檔，向用戶通報服務收費變動情況。若新收費標準生效日期恰好在收費期間內，則我們也可能選擇按比例相應收費。

污物處理費計算

與供水不同，污物處理並沒有裝錶計費。污物處理費的計算，採用了一個基於房產耗水量的公式，其目的在於準確反映出 City West Water 普通用戶從房產內排放入下水道的廢水數量。若用戶認為現行計算公式在數量和系統方面高估了其房產的污物處理量，則可向 City West Water 申請採取其他衡量和估算污物處理量的方法。

若 City West Water 認為，標準公式的使用可能會在系統和數量方面高估房產或場所排放的污水量，則 City West Water 可使用其他衡量公式或方法。

收取帳單

您會收到季度帳單，並應在帳單發送之日起 14 日內繳納費用。若您的用水或回收水使用、商業垃圾或污物處理頻率普遍較高，則我們也可能會增加收費次數。若屬於這種情況，我們會打電話給您，討論收費方案並建議收費次數。搬出房產後，用戶有責任通知 City West Water。若您對帳單上的費用存有疑問，請點擊[此處](#)瞭解如何核對帳單、致電 City West Water 聯絡中心，若為維州公園管理局費用，請電 131 936。

發送帳單

我們會將帳單發送至：

- 按照您提供的實際地址或電子地址發送給您
- 若您向我們提出書面要求，則會按照實際或電子地址發送給您的代理人
- 按照您授權人員提供的實際或電子地址發送給該人員
- 若沒有提供地址，則發送至產生費用之房產實際地址，或您最後一次告知的地址。

注：對於\$0.01 至\$5.00 的未付款項或借項，City West Water 不會發送最終/結算帳單。

同個收費區擁有多處房產的用戶或代理人可申請列表帳單，這樣用戶就可一次性為至少五處房產或單獨帳戶繳納費用。

若根據列表帳單收費，則我們會將一份匯總帳戶及各單獨帳戶副本裝入同一個信封寄送給用戶。

帳單內容

您的帳單將包含如下資訊：

- 帳戶及應付款項的具體資料
- 簽發日期
- 計費地址和帳號
- 帳單費用相關房產的地址
- 水錶讀數日期，若讀數為估算所得，則會明確表明該讀數為估算結果
- 之前帳單的未付款項或借項
- 自上期帳單簽發以來您已付總款額
- 應繳金額
- 應繳日期
- 繳費方式
- 遭遇付費困難時可提供之幫助詳情
- 諮詢設施詳情，包括 24 小時緊急電話服務號碼
- 轉介至傳譯員服務
- 優惠資訊及您可享受的優惠
- 您的房產在當前計費期間內平均每日的用水或回收水用水量
- City West Water 認為相關的其他補充資訊

點擊[此處](#)瞭解如何核對帳單。

用戶用水量名目

若您是單獨裝有水錶的居民用戶，您的帳單將用圖表來顯示用水量及相應的回收水用水量。該圖表將儘量提供詳盡資訊，顯示：

- 過去 12 個月以來各個計費期間的用水量
- 與上年度同個計費期間的用水量對比。

收費過多/過少

若收費過少：

- 我們只會索償通知您發生少收費用情況前不超過 12 個月之期限的少收金額，但非法用水除外
- 索償金額將單獨列在帳單上
- 您可在與發生少收情況相同的時限內繳納索償金額，最長不超過 12 個月
- 您可按照我們的繳費方式，通過靈活的繳費計劃來繳納索償金額
- 若非法用水或使用回收水，則我們將合理估算使用量。我們會行使其他可行權利，包括本章程未繳費章節規定的權利。

若收費過多：

- 我們會在獲悉錯誤起 10 個營業日內通知您，並根據您的指示退還或將多收金額記入您的帳戶。注：退款辦理可能需要 10 個工作日時間。

如何繳付帳單

我們提供了多種付款方式，便於您繳付 City West Water 帳單。付款方式包括：

直接付款——方式簡便，讓您可以靈活選擇季度、月份或半月付款。點擊[此處](#)下載直接付款單。

Bpay——可讓您通過電話或網上繳費。可通過所在的參與銀行、建房互助協會或信用社設置 Bpay 繳費。

BPAYView——電郵通知用戶已可線上查閱帳單。可通過所在的參與銀行、建房互助協會或信用社設置 BPAYView。訂閱 BPAYView 能節約用紙，減少碳排放。

Centre pay——若您領取任何 Centrelink 款項，則可約定從 Centrelink 款項中自動分期扣除。

Visa 和 Mastercard 信用卡(最高\$10,000)可通過我們的 131 971 自動化系統電話繳費，或可前往 www.citywestwater.com.au 線上繳費。

郵寄——繳費至 City West Water，地址：GPO Box 262, Richmond, VIC 3121

親自——前往澳洲郵局繳費。

優惠

若您持有養老金、退伍軍人或健康護理卡，則水費和污水費可享受優惠。欲知優惠詳情及如何申請，請瀏覽網站 www.citywestwater.com.au 或致電 131 691 聯絡我們。

繳費困難

若您遇到繳費困難，我們會根據您的繳費能力，為您提供其他繳費方式，包括：

- 提供一系列繳費方式，包括靈活繳費
- 將帳單改寄給他人繳費，前提是其做出書面同意
- 若我們達成其他繳費安排，則會提供書面確認，並在達成約定後 10 個營業日內寄送給您
- 延長部分或全部未繳金額的應付日期
- 適當情況下，免費將您轉介至政府出資的協助計劃，包括公用事業救濟撥款方案(Utility Relief Grant Scheme)；或獨立的理財顧問。

用戶協助計劃

我們認識到，一些住宅用戶無法及時繳付帳單，因此我們出臺了一項政策來協助處於這種情況下的此類用戶。欲知居民困難政策詳情，請瀏覽網站或致電 131 691 聯絡我們。

若我們在鑒別可能遭遇下表所列困難的用戶時未能達到某些標準和程式，則這些用戶可享受困難相關的保證服務水準。困難 **GSL** 自 2011 年 1 月 1 日起生效。

保證服務水準	沒有達到服務水準時的 GSL 補償
用戶遭遇繳費困難時，在採取合理措施(由 ESC 判定)聯絡用戶向其介紹可獲取之幫助前就限制居民用戶的供水或對其採取法律措施。	每次\$300。

靈活繳費計劃

我們可根據您的繳費能力來設計靈活繳費計劃。

靈活繳費計劃將：

- 顯示繳費金額的計算方式
- 顯示約定金額的繳費期限
- 詳細規定每個期限應繳金額
- 若有證據表明您的情況發生變化，則可要求重新商定
- 將在計劃生效前或生效後立即書面確認。

若您在之前 12 個月內由於未繳費而導致兩次靈活繳費計劃被取消，則我們就不再向您提供靈活繳費計劃。這種情況下，您應向我們做出**合理保證**，承諾日後將遵守繳費計劃。

若您遇到繳費困難或想要瞭解付款方式詳情，請電 131 691 聯絡我們的聯絡中心。

City West Water 的收款流程

提醒通知書

若未在帳單規定日期前繳付費用，我們會寄送一份提醒通知書。若您選擇以電子方式接收帳單，則我們會通過郵寄方式將提醒通知書寄送至您的郵遞地址。

警告通知書

在對您的未繳費行為採取措施前，我們至少會提前七天寄送一份繳費警告通知書給您。若您選擇以電子方式接收帳單，則我們會通過郵寄方式將警告通知書寄送至您的郵遞地址，內容包括：

- 詳細說明您可獲取的協助，包括維州能源與供水調查專員署(**EWOV**)及困難政策詳情
- 通知您帳單已到期，您必須繳費以避免法律措施或供水限制
- 提醒若已採取法律或限制措施，您可能要承擔這些措施的額外費用。

提醒和警告通知書不包括水錶讀數、水量、之前帳單或以往繳費資訊。

未繳付帳單

若出現下列情況，則我們會針對您的未繳費行為採取法律措施或限制您的供水或回收水服務：

- 自簽發帳單起已超過 28 個營業日
- 已發送警告通知書給您，介紹居民困難政策及其他可助您擺脫繳費困難的計劃詳情
- 我們或代理業已試圖與您聯絡處理未繳費事宜
- 已通知您擬定的限制或法律措施及相關成本，包括拆卸節流器的成本
- 已向您提供靈活繳費計劃，但您拒絕或沒有做出答覆，或您同意了靈活繳費計劃但未能遵照該計劃的安排。

不能兌付的繳費

若屬於下列情況，我們會向您追償本方金融機構所收取的費用：

- 您的支票無法兌付
- 您的資金不足以直接繳費。

限制服務/法律措施

若屬於下列情況，則我們不會針對您的未繳費行為採取法律措施或限制服務：

- 欠款金額低於\$200，除非您在不少於 12 個月的期間內連續未能全額繳費；或
- 您符合條件並已申請政府出資的優惠，且該申請尚無結果；或
- 您已根據公用事業救濟撥款方案提出申請，且該申請尚無結果；或
- 您是租戶，且未繳欠款為房東所欠；或
- 您已就未付水費帳單而在維州民事行政仲裁庭向房東提出索賠；或
- 爭議金額為根據我們的投訴政策而提出且尚未解決的投訴事宜。

上述規定沒有限制我們根據《水法》向不再是用戶的人員追償債務的權利。

限制服務的其他限制條件

若屬於下列情況，我們不會針對您的未繳費行為採取限制服務措施：

- 週五、公共節假日、週末、公共節假日前一天或下午 3.00 後
- 您已登記為特殊需求用戶；或
- 我們在考慮用戶情況後，認為限制服務會造成健康危險
- 房產所在地區之鄉村消防局(Country Fire Authority)公佈的全面禁火令期間。
- 限制服務會將最靠近水錶的水龍頭供水、回收水或非飲用水供水量減少至每分鐘不少於兩升。

撤銷限制

我們會在獲悉限制原因已不復存在後 24 小時內恢復所限制的服務。

名詞解釋

條件允許——在供水服務方面，是指該人員的房產是《1994 年水業法案》第 64 條所規定的公佈房產；

替代水——是指用來取代主要供水網路之飲用水的任何水。它包括回收水、暴雨水、雨水、中水和地下水。

回流預防——是指預防管道系統裏的液體回流，可能導致將污染物帶入 City West Water 的供水系統。

計費期間——是指用戶帳單的計算期間。

建築法——是指《1993 年建築法案》。

營業日——是指墨爾本銀行開放辦理普通業務的日子，週六和周日除外。

投訴——是指以書面或口頭方式，對供水企業的行爲、擬定行爲或不作爲表示不滿，包括供水企業未能遵守其公佈政策、實踐或流程。

堆肥式馬桶——(有時也稱爲生態馬桶、幹式馬桶及污水馬桶)是指通過堆肥和脫水作用來處理人類糞便、從而產生土壤添加劑這一可利用的寶貴終端產品的馬桶系統。

通信——是指書面溝通聯絡，包括通過普通郵件、電子郵件或傳真而接收的通信。

用戶——是指下列人員：

- (a) 連接至 City West Water 系統之房產的業主兼住戶；
- (b) 連接至 City West Water 系統之房產的業主，但不是住戶；
- (c) 連接至 City West Water 系統之房產的住戶，並承擔水費；
- (d) 代表業主簽署房產作業申請的代理人，包括建築商、管道工人等。

斷開——是指以物理手段中斷供水、回收水或污水的流動。

地役權區——是指房產的某個指定區域，City West Water 可在該區域上方或下方佈設供水和污水系統資產，且禁止用戶在未取得 City West Water 書面許可前在該區域上方建造或開挖。

電子地址——是指用戶提供給 City West Water 以接收帳單及其他服務相關通訊的電子郵件或互聯網地址。

諮詢——是指 City West Water 針對某個問題而提供的書面或口頭資訊、建議、協助、澄清、解釋或轉介就能滿足的用戶書面或口頭聯絡。

諮詢設施——是指電話客服中心，可能包括線上資訊諮詢設施或櫃檯諮詢服務。

環境法規——包括環境保護署及地方市政府(在規劃和環境事務方面)的適用要求。

基本服務委員會——是指根據 2001 年 ESC 法案而成立的基本服務委員會。

EWOV——是指能源與供水調查專員署(維州)。

外部爭議解決機構——包括維州消費者事務署及維州民事行政仲裁庭。

財政年度——是指截止至 6 月 30 日的年度。

流量——是指水在某個時間段內的數量。

中水——包含所有非廁所廢水。它包括淋浴、洗浴、溫泉浴、洗手盆、洗衣機、洗衣槽、洗碗機和廚房水池的廢水。

GSL——是指 City West Water 由於違反其在*基本服務委員會*核准之保證服務水準方案裏的公佈義務而向用戶支付的任何形式的款項或賠償。

健康法規——包括《2003 年安全飲用水法案》、《1984 年食品法案》、《1973 年健康(加氟)法案》以及衛生部的其他適用法規或要求。

中斷——是指 City West Water 停止向用戶提供用水、污水或回收水服務。

水錶裝置——是指由核准水錶、斷流閥和其他閥門及管道組成的裝置，但不包括安裝在水錶出水口下流的回流預防裝置。

水錶規範——是指《水錶與服務規範》，裏面列明瞭 City West Water 及其他都市供水企業針對新開發專案、現有開發專案變動及現有水錶安排而規定的水錶與供水必要條件。

非飲用水——是指部長根據《2003 年安全飲用水法案》第 6 條規定而發佈之通告的水類型，在該法案中稱為「監管水」。

住戶——是指入住已提供服務之房產的人員，包括：

- (a) 在 City West Water 登記並處於登記期內的租戶或大篷車停車場居民；或
- (b) 業主。

業主公司——是指若房地產規劃圖含有「共有產業」，則依據《1988 年房地產劃分法》之規定而設立並在政府產權登記機關註冊的業主公司。業主公司之前稱為法人團體，負責全面管理公寓樓等房產內共有產業的事務。

許可用途規則——是指 City West Water 在《用戶服務守則》第 12.3 款的規定。

計劃中斷——是指 City West Water 為開展日常維護、施工或擴充而對用戶服務所實施的預期中斷。

飲用水——是指 City West Water 供應的，且根據 ANZECC 飲用水規範的定義屬於適合人類飲用的飲用水。

第 1 優先水管爆裂——是指 City West Water 資產的水管、給水栓、閘門、配件或連接材料由於任何原因的故障導致水流失的意外事件。第一優先是指導致或可能導致用戶、水質、流量、房產或環境遭受重大損害或傷害的爆裂事件。

第 2 優先水管爆裂——是指 City West Water 資產的水管、給水栓、閘門、配件或連接材料由於任何原因的故障導致水流失的意外事件。第 2 優先反映的是在維護用戶供水延續性方面出現部分故障。

第 3 優先水管爆裂——是指對用戶和供水產生極小影響的意外事件，如水錶漏水。

私用消防系統是指裝在房產裏用來滅火的供水系統。一般來說，消防系統包括供水總管後的第一個閘門、正常靠近房產界限的主閘門、單向閘門或探測器止回閘以及各種地下管道，並連接至供水總管。該供水系統還包括地上或地下給水栓、助力器總成、軟管卷盤和噴淋系統。這些表面配件為紅色，很好辨認。大多數商業和工業房產裏都裝有私用消防系統。

業主基礎設施包括用戶水管、回流預防裝置及其他連接至系統的用戶設備。

房屋供水管——是指從 City West Water 供水總管至水錶入水口的管道，若未安裝水錶或水錶無法接觸，則為至房產界限附近斷流旋塞的管道。

合理保證——是指能夠公平合理地期望(基於此實現本期望之前的所有情況以及在提出某建議後的期望)用戶會遵守提議條款。

合理收費/費用——是指基本服務委員會根據《水業監管令》第 8 條規定而核准或規定的費用或收費。

回收水——是指從污水系統或工業流程中裏提取並經處理達到其預期用途標準的水。

住宅用戶——是指下列人員：

- 擁有或入住連接至 City West Water 供水和/或污水系統的房產；
- 擁有連接至 City West Water 供水和/或污水系統的房產；但沒有入住——如房東或無人居住房產的業主
- 入住連接至 City West Water 供水和/或污水系統的房產，並承擔水費或污物處理費——如租戶或大篷車停車場居民。

節流器——是指用來限制進入房產之水流量的裝置。

服務——是指供水服務，包括網狀非飲用水供應服務、回收水供應服務或污水服務。

污物——流入「排污」系統的液態和固態廢物——包括廚房、洗衣房和浴室水池及馬桶沖下的所有東西。

排污——是指用來清除廢料或「污物」的污水系統。

下水道溢水——是指排水系統未能容納污水，不包括：緊急救援結構的溢水(檢修孔不屬於緊急救援結構)、抽水站溢水及由於房屋連接支管堵塞引發的溢水。

特殊需求用戶——包括存在特殊醫療、殘疾、治療或教育需求的用戶。

系統——是指 City West Water 提供供水服務、回收水服務或商業垃圾或污水服務的實際基礎設施。

商業垃圾——是指商業、貿易、實驗或工業流程中產生的並排入 City West Water 排污系統的廢水。

TTY 服務——是指讓耳聾或聽力障礙人士可以通過使用電話打字機來實施電話溝通的服務設施。

意外中斷——是指由於 City West Water 系統故障或屬 City West Water 維護責任的故障而導致用戶服務中斷的事故。

公用事業救濟撥款方案——由州政府(衛生部)運行及撥款，為由於暫時性經濟危機而無力繳付 City West Water 帳單的住宅用戶提供一次性補助。

《水法》——是指《1989 年水法》和《1994 年水業法案》所包含或所規定的相關規定。