



权利概要

客户、消费者和 Icon Water 的权利、权益和义务概要。



Simplified Chinese | 简体中文

目录

关于我们	3
我们的服务标准	3
服务不达标返款	4
标准客户合同	5
其他协议	5
您的数据和个人信息	5
您的用水和废水处理帐户	6
付款困难	6
故障和紧急情况	6
提出投诉	7
进入您的物业	7
供水服务	8
废水处理服务	9
建筑、翻新、景观改造	10
永久性节水措施	11

本文件概述了您可以期待的最低服务标准，以及您为获得供水和排污服务而需对我司履行的义务。

在为您提供服务时，我们致力于确保遵守所有相关监管要求，包括《消费者保障守则》、《2000年公用事业法》、隐私立法、公用事业服务许可证、《澳大利亚饮用水准则》及相关法规和要求。



关于我们

Icon Water 是澳大利亚首都领地政府 (ACT Government) 所有的公营企业。我们拥有并运营 ACT 的水坝、供水处理厂、污水处理厂、水库、供水和污水处理泵站、主管道及其他相关基础设施网络。

我们全天候为首都地区的家庭提供干净、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。

有关 Icon Water 的更多信息，请访问 iconwater.com.au。

我们的服务标准

独立竞争与监管委员会 (The Independent Competition and Regulatory Commission, 简称 ICRC) 确定 Icon Water 的服务标准，即您可以预期从我们这里获得的服务水平的最低下限。《消费者保障守则》详细列出了我们的多项服务义务，您可在 ICRC 网站 icrc.act.gov.au 查阅，或向我们索取副本。

服务不达标返款

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。以下是保证服务水平概要。

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	用户在一个财年内经历了超过 9 次计划外的断水	\$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)

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，规定了 Icon Water 为连接至 Icon Water 管道网络的客户提供标准饮用水和生活废水处理服务的条款。

如需查看或下载合同，请访问 iconwater.com.au，或致电 (02) 6248 3111（选项 3）向我们索取一份纸质版，我们会将其邮寄给您。

其他协议

如果您与我们另有单独的协议或合同（例如，非饮用水或商业废水协议），那么《供水和污水处理服务连接与供应标准客户合同》的条款仍然适用，除非它们与您另外单独协议的条款存在冲突。

您的数据和个人信息

我们对您的义务

我们将妥善保护您为获得我们的服务而提供的个人信息，防止披露给第三方，除非法律允许、您的客户合同允许，或您已授权披露。在讨论涉及任何个人或隐私信息的话题前，我们始终会核实通话对象的身份。

您对我们的义务

如果您的联系方式发生变化（例如：授权帐户持有人、邮寄地址、电子邮件地址和电话号码），您必须通知我们，以确保我们的记录是最新的，以便我们可以向您发送有关供水和废水处理服务的通知。

如需查看或下载我们的《隐私政策》，请访问 iconwater.com.au/privacy，或致电 (02) 6248 3111（选项 3）向我们索取一份纸质版，我们会将其邮寄给您。

您的用水和废水处理帐户

我们对您的义务

自您的房屋所有权转让给您之日起，我们将创建一个帐户，用于记录用水和废水处理服务的供应和消费情况。我们将至少每 120 个日历日向您发送一次这些服务的账单，并按照我们的《供水和废水处理服务收费表》（*Schedule of Water and Sewerage Services Charges*）和《杂费和收费表》（*Miscellaneous Fees and Charges Schedule*）中的详细规定收取这些服务费用。

您对我们的义务

您必须在账单到期日之前付款，否则我们可能会对您的逾期账单收取利息。

如需查看或下载我们的

《供水及废水处理标准收费表》

和《杂费和收费表》，请访问

iconwater.com.au/about-us/

[our-pricing](#)，或致电

(02) 6248 3111（选项 3）

向我们索取一份纸质版，

我们会将其邮寄给您。

付款困难

我们对您的义务

如果您无法按时支付账单，我们将确保提供一系列付款援助选项。

您对我们的义务

收到您的账单后请尽快联系我们，我们的支持团队将为您找到合适的解决方案。请致电 **(02) 6248 3111**（选项 2）。

故障和紧急情况

我们对您的义务

我们将为您提供 24 小时紧急服务热线，以便您报告供水或废水处理服务故障的紧急情况。我们会尽快做出回应，并尽最大努力减少您的供水和废水处理服务的中断。

您对我们的义务

当您报告问题时，请确保我们能够无障碍地到达我们的设备处（例如：打开您的大门、移开您的汽车、清除植被或看管好您的动物），以便我们能够畅通无阻地开展工作。

如需报告供水或废水处理服务

故障的紧急情况，请拨打我们的

24 小时故障和紧急热线

(02) 6248 3111（选项 1）。

提出投诉

我们对您的义务

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。我们的答复中会说明我们做出相关决定的原因。您可以预计在 20 个工作日内收到实质性答复。

如果对我们的答复不满意，您有权要求 Icon Water 管理层重新审议您的投诉。如果重新审议后您仍不满意，您有权向澳大利亚首都领地民事与行政仲裁庭 (ACAT) 提出申诉，电话：(02) 6207 7740，或电子邮箱 tribunal@act.gov.au。

您对我们的义务

请礼貌对待并尊重所有 Icon Water 代表。请明确说明您投诉的问题，并尽可能告知我们您期望的结果或解决方案。

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。

我们对您的义务

我们将在开工前至少七 (7) 天以书面形式通知您，除非是紧急情况或您允许我们提前进入。施工完成后，我们将采取一切合理措施，确保尽快将土地恢复到与施工前相似的状态。

您对我们的义务

您必须确保我们能够顺利进入您的物业（例如：打开大门、移开您的汽车、清除植被或看管好您的动物），以便我们可以安全地开展工作。

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。从水表到您建筑物的所有管道工程均由您作为业主负责，这些工程称为内部管道工程。

我们对您的义务

我们将维护从供水主管道到水表的连接管道，包括隔离阀。

我们将根据您的供水管道尺寸，提供以下最小流量（在水表处或水表后的第一个水龙头处测量）。

您对我们的义务

您必须保持水表箱及其防护盖处于良好状态，且不得有任何障碍物，以便我们能够安全读取和维护水表。您必须在水表箱周围保留至少一（1）米的通畅空间。

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

废水处理服务

您倒进水槽或马桶里的所有废水都会经过废水处理系统。我们会将其运送到处理厂进行处理，然后以可持续的方式将其排放到环境中。污水处理厂在保障社会公共卫生标准方面起着关键作用。

我们对您的义务

如果由于我们的系统故障而发生溢流，我们将尽力减少对您造成的损害和不便，并确保高效、充分地清理受影响区域。我们的财务责任范围仅限于因我们的疏忽而导致溢流的情况。

如果您聘请有执照的水管工或排水工调查您物业上的问题，并确定故障在我们的管道网络范围内，我们将根据我们的《标准补偿费用表》

(*Standard Rates of Reimbursement*) 对您的费用进行合理补偿。《标准补偿费用表》可在以下网址查看或下载 iconwater.com.au/My-Home/Claims/plumbing-reimbursement，或致电 **(02) 6248 3111**（选项 3）向我们索取一份纸质版，我们会将其邮寄给您。

您对我们的义务

除卫生纸外，不得将任何东西通过马桶、水槽、浴缸和淋浴冲入废水系统，以免造成堵塞。

您必须在物业边界立管周围（位于您内部管道与废水系统连接处）和可能位于您物业内的下水道检修井周围保持安全通道，即，至少一（1）米的通畅空间。



建筑、翻新、景观改造

大约每两个 ACT 的物业中，就有一个物业内部有废水管网。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。在设计新房、扩建或进行景观改造之前，请确保您的设计师、建筑师或施工方联系 [Before You Dig Australia](#) (BYDA)，以了解您物业内或附近有哪里供水或废水管道。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。为避免此类情况，请确保您和您的施工团队清楚了解您物业内的供水或废水管道位置。

ACT 地区许多业主的房产都铺有公用事业管道。公用水网管道和注册地役权受立法保护，以肯定供水和废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。

物业产权（或存档平面图）上标识的服务预留区或地役权并不总是可靠地指示供水和废水管道的实际位置。公用水网管道可能穿过没有地役权的街区，供水和废水管道网络也可能存在于地役权边界之外。在所有情况下，“管道保护范围”都是强制性的要求。

管道保护范围是指确保我们的供水和废水管网能够安全访问、运行、维修和更换所需的无障碍空间。地下管网必须设置强制的管道保护范围，该范围覆盖所有供水和废水管网的上方、两侧以及管网全长。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。

我们对您的义务

我们将应您的要求向您提供有关您物业内供水和废水设施的信息，但仅限于我们合理可获得的信息。我们会在 15 个工作日内处理您的景观改造、建筑或翻新申请。

您对我们的义务

在进行任何挖掘工作之前，您必须了解您物业内的供水和废水管道的位置。

永久性节水措施

我们目前实施了永久性节水措施，这些措施也适用于您的用水情况。这些措施依据《2006 年公用事业（节水）法规》[Utilities (Water Conservation) Regulation 2006] 执行。

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

如需更多信息或建议，请致电 **(02) 6248 3111**（选项 3）与我们联系。如需申请豁免、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。

本文件已翻译成 ACT 内使用最广泛的五种语言（截至 2025 年数据）。

本文件所有译本均可在该网站下载：iconwater.com.au。

注册办事处

12 Hoskins Street
Mitchell ACT 2911

邮寄地址

Icon Water
PO Box 50
Mitchell ACT 2911

ACN: 069 381 960

ABN: 86 069 381 960

联系我们

电子邮箱: talktous@iconwater.com.au

电话: (02) 6248 3111

iconwater.com.au

听力障碍人士专线 (TTY)

133 677

语言服务

24 小时热线 13 14 50

