



權利概要

客戶、消費者與 Icon Water 的權利、權益和義務概要。



目錄

我們是誰	3
服務標準	3
服務水平保證回扣	4
標準客戶合約	5
與 Icon Water 簽署的其他協議	5
您的數據與個人資訊	5
您的供水與廢水帳戶	6
付款困難	6
故障和緊急情況	6
提交投訴	7
進入物業範圍	7
供水服務	8
廢水處理服務	9
建築、修葺、園林美化	10
永久性節水措施	11

本文件概述了您可期望的最低服務標準，以及您為獲得供水和污水處理服務所需履行的義務。

向客戶提供服務之際，我們致力確保遵從所有相關監管要求，當中包括 Consumer Protection Code（《消費者保障法規》）、*Utilities Act 2000*（《2000 年公用事業法》）、私隱法律、公用事業服務牌照、澳洲食水指引（Australian Drinking Water Guidelines）、相關規例和要求。



我們是誰

Icon Water 為首都領地政府持有的本地大型企業。我們於首都領地持有營運的網絡包括：水壩、水處理廠、廢水處理廠、水庫、抽水站、廢水泵房、管道系統及其他相關的基建設施。

我們全年無休、每時每刻為首都領地的家庭提供乾淨、安全的飲用水。食水經使用後，就會將廢棄的物質清除處理，務求為客戶健康達到最佳果效，並減低對環境造成的影響。

有關 Icon Water 的更多信息，請訪問 iconwater.com.au。

服務標準

獨立競爭監管委員會（Independent Competition and Regulatory Commission，下文簡稱「ICRC」）確定 Icon Water 的服務標準，即客戶的最低服務期望。Consumer Protection Code（《消費者保障法規》）詳述 Icon Water 多項服務職責，而相關內容載於 ICRC 的網站 icrc.act.gov.au，或可應客戶要求向其提供。

服務水平保證回扣

我們承諾會按照 Consumer Protection Code (《消費者保障法規》)，滿足所列出的服務水平保證 (GSLs)。若果我們的表現並不符合這類標準，便會自動將金額轉入客戶帳戶。以下是服務水平保證 (GSL) 的摘要。

標準	服務水平保證	回扣
顧客連接服務和移開節流閥	沒有提供連接服務，或者沒有在要求的日子前移開節流閥	每日 \$60 (最多 \$300)
回應投訴	收到客戶投訴後，供水設施服務並無： a) 立即或儘快合理地確認收悉投訴，並且 b) 於 20 個工作日內回應投訴問題。	\$20
預先服務中斷計劃通知	沒有提早兩個工作日通知	\$50
中斷情況持續時間 (單一事件)	突發中斷情況持續 12 小時或以上	\$80
出現突發中斷情況的頻率	於一個財政年度，客戶遇上 9 次以上的突發中斷問題	\$80
客戶通知失誤、問題或顧慮各方面，就此回應的時間影響客戶處所	供水設施服務未能回應： a) 若果客戶通知的事件牽涉到網絡損壞或問題故障，並有可能影響公眾健康，或正導致或者有可能導致對人或物業產生嚴重危害或傷害，則會儘快合理，及任何時候於六小時內回應；並且 b) 任何情況一律於 48 小時內回應；以及 c) 因應回覆內容所列的時間段，解決問題或顧慮。	每日 \$60 (最多 \$300)

標準客戶合約

大部分 Icon Water 客戶受**水務和污水處理服務連接及供應標準客戶合約** (Water and Sewerage Services Connection and Supply Standard Customer Contract) 保障。該份合約為一份具備法律約束力的文件，涉及向連接至 Icon Water 網絡的客戶供應標準食水和住宅廢水處理服務。

如需查看或下載合約，請訪問 iconwater.com.au，或致電 **(02) 6248 3111**（選項 3）聯絡我們，以索取郵寄副本。

與 Icon Water 簽署的其他協議

如果您與我們簽訂了單獨的協議或合約（例如，非食水或商業廢物協議），則**水務和污水處理服務連接及供應標準客戶合約**仍適用，除非其條款與您的單獨協議存在衝突。

您的數據與個人資料

我們對您的承諾

我們將保護您為與我們開展業務而提供的所有個人資料，不會向第三方披露，除非法律允許、您的客戶合約允許，或獲得您的授權。在討論涉及個人或隱私資訊的話題前，我們將始終確認對話對象的身份。

您對我們的義務

如果您的聯絡資訊（如授權帳戶持有人、郵寄地址、電子郵件或電話號碼）有變更，請務必通知我們，以確保我們的記錄保持最新，方便向您發送供水與廢水服務相關通知。

要查看或下載我們的私隱權政策，請訪問 iconwater.com.au/privacy 或致電 **(02) 6248 3111**（選項 3）聯絡我們，以索取郵寄副本。

您的供水與廢水帳戶

我們對您的承諾

自您的房產所有權轉讓給您之日起，我們將為您建立一個帳戶，以記錄供水與廢水處理服務的供應與使用情況。我們將至少每 120 個日曆日向您發送帳單，並根據《供水與污水處理出資法》及《雜項收費表》收取相關費用。

您對我們的義務

您須按時支付帳單，否則我們可能會對逾期款項收取利息。

如需查看或下載《供水與污水處理出資法》及《雜項收費表》，請訪問 iconwater.com.au/about-us/our-pricing，或致電 (02) 6248 3111（選項 3）聯絡我們，以索取郵寄副本。

付款困難

我們對您的承諾

如果您無法按時支付帳單，我們將確保提供多種付款援助方案。

您對我們的義務

收到帳單後請盡快聯絡我們，我們的支援團隊將協助您找到合適的解決方案。請致電 (02) 6248 3111（選項 2）聯絡我們。

故障和緊急情況

我們對您的承諾

我們提供 24 小時緊急電話服務，以便您報告供水或廢水處理服務故障。我們將儘快回應，並盡最大努力減少對您供水與廢水處理服務的影響。

您對我們的義務

當您通報問題時，請確保我們能順利進入相關區域（例如：打開大門、移動車輛、清理植被或安置寵物），以便我們順利展開維修作業。

如需報告供水或廢水處理服務故障，請撥打我們的 24 小時故障與緊急熱線 (02) 6248 3111（選項 1）。

提交投訴

我們對您的承諾

收到投訴後，我們會登記相關細節，然後分配至客戶服務代表職員調查及採取行動，並按照已認可的質量標準和 Consumer Protection Code (《消費者保障法規》) 解決問題。

我們會迅速收悉投訴內容，並會盡力解決問題，確保達到客戶的滿意度。我們的回應將說明決定的理由，並在 20 個工作日內提供具體回覆。

如果您對我們的回覆不滿意，您有權要求 Icon Water 管理層重新審議您的案件。如果您在重新審議後仍不滿意，則有權向首都領地民事及行政審裁處 (ACT Civil and Administrative Tribunal, 簡稱「ACAT」) 上訴，可致電 (02) 6207 7740 或發送電子郵件至 tribunal@act.gov.au。

您對我們的義務

請以尊重的態度，以禮對待 Icon Water 客戶服務代表職員。請清楚說明您的投訴問題，並盡可能告知我們您期望的解決方案。

進入物業範圍

Icon Water 僱員或授權承包商可以進入客戶物業範圍讀取水錶、檢查任何管道或連接至 Icon Water 基建設施的配件、進行 Icon Water 網絡工程或其他檢驗工程，包括緊急情況亦可以進入。

我們對您的承諾

除非緊急情況或您已提前允許進入，否則我們將在施工開始前至少七 (7) 天提供書面通知。工程完成後，我們將採取一切合理措施，儘快將土地恢復至與施工前類似的狀態。

您對我們的義務

您必須確保我們能夠順利進入您的物業 (例如：打開大門、移動車輛、清理植被或安置寵物)，以便我們能夠安全地進行工作。

供水服務

保證供水服務水平會提供至物業範圍界線的接駁點。供水的接駁點一般使用水錶或物業範圍界線的隔離閥／球閥識別。

一般規定為我們負責保養的供水服務會包括水錶。從水錶到您的建築物的所有管道工程均由您作為業主負責，這部分被稱為內部管道系統。

我們對您的承諾

我們將負責維護從市政供水管線至水錶的連接管道，包括隔離閥。

我們將根據您的供水管道尺寸，在水錶或水錶後的第一個水龍頭處提供以下最小流量。

您對我們的義務

您須確保水錶箱及防護蓋保持良好狀態，且無障礙物，以便我們能夠安全讀取與維護水錶。您須確保水錶箱周圍至少有一（1）公尺的間隙。

物業供水管道直徑（毫米）	20	25	32	40	50
每分鐘最低水流速度 （以公升計算）	20	35	60	90	160

廢水處理服務

倒入鋅盆或衝入馬桶的任何廢物都會流入廢水處理系統。這些廢物會進入處理廠進行處理，然後以可持續發展的形式返回自然環境中。於保障社群公共健康標準方面，廢水處理廠是相當重要的一環。

我們對您的承諾

如果因我們的系統故障導致溢流，我們將盡最大努力減少對您的損害和不便，並確保受影響區域得到有效且充分的清理。我們的財務責任僅限於因我們的疏忽導致的溢流。

如果您聘請持牌水管工或排水技工調查房產問題，並確認故障屬於我

們的網絡範圍內，我們將根據**標準報銷費率**進行合理費用補償。您可在 iconwater.com.au/My-Home/Claims/plumbing-reimbursement 查閱或下載，或致電 **(02) 6248 3111**（選項 3）聯絡我們以索取郵寄副本。

您對我們的義務

請勿將除衛生紙以外的任何物品沖入馬桶、水槽、浴缸或淋浴間，以避免廢水管道堵塞。

您須確保房產邊界立管（內部管道與廢水系統的連接點）及房產範圍內的下水道檢修孔周圍至少留有一（1）公尺的安全通道。



建築、修葺、園林美化

大概每兩個首都領地物業便有一個於其界限內設有廢水處理網絡管道。供水網絡服務亦會穿過物業、附近的街道、路邊和公共空間。

我們希望幫助客戶免除修葺的煩惱。在設計新房、擴建或進行景觀美化之前，請確保您的設計師、建築師或承包商聯繫 [Before You Dig Australia](#) (BYDA)，以查詢您房產內或附近的水管與廢水管分佈情況。業主有責任確保有足夠空間讓我們攜帶設備進入物業範圍，並修理網絡主管道。

若果建築物範圍超過或過度接近我們的資產，則必須移除所占空間的建築物，或支付移除主管道費用，相關金額可以數以千計。為了避免出現上述情況，請確保自己及建築團隊知道物業位置設有哪些廢水處理管道或水管。

眾多領地業主的整個物業均裝有公用設施管道。按照基本供水和廢水處理服務於市區和環境的功能，公用設施管道及已註冊的地役權受到法例保障。Icon Water 有法律責任保護這類資產，就必須保障的方式、時間和地點製定規例。

服務預定安排或財產契據（或工程圖則）上的地役權並不總是水管和廢水管實質位置的可靠指標。沒有地役權，公用設施管道或許可以穿過建築物；而供水和廢水處理網絡也許可以在缺乏地役權的情況下存在，或越過物業範圍界線。在所有情況下，「管道保護包層」都是首要控制要求。

管道保護外殼提供暢通無阻的空間，從而確保外界可以安全進入、運作、修理和更換供水和廢水處理網絡。地底網絡上方必須設有管道保護外殼，並且於兩個不同方向、整個供水和廢水處理網絡均有裝配。一般按照公用設施管道的闊度、深度和類別，以決定管道保護外殼的闊度和高度。

我們對您的承諾

我們會向您提供所需資料，即物業範圍的供水和廢水處理資產，只要我們可以合理地獲取這些資料。我們會於 15 個工作日內處理園林美化、建築或修葺工程的申請。

您對我們的義務

進行任何挖掘工程前，您必須了解我們的水管及廢水處理管道位於物業範圍何處。

永久性節水措施

我們目前已實施永久性節水措施，適用於您的用水行為。這些措施按照《2006 年公用事業（節約用水）規例》。

永久節約用水措施適用於下述情況的個人用水量：

- 澆灌私人花園和草地
- 沖洗、澆灌公共運動基本設施、公共公園和花園、公共開發空間
- 商業苗圃、商業市集花園、商業種草業務
- 清洗車輛
- 清理已鋪築範圍
- 清洗窗戶、建築物和屋頂

- 向私人池塘及噴泉注水或補水
- 向公共池塘及噴泉注水或補水
- 向私人泳池及桑拿房排水、注水或補水
- 向公共泳池及桑拿房注水或補水
- 向水槽、水壩及湖泊注水或補水
- 建築工程和相關活動

如需更多資訊或建議，請聯絡我們 (02) 6248 3111（選項 3）。欲申請豁免、舉報違約問題或者上網下載額外資訊，請瀏覽網站 iconwater.com.au。

本文件亦已翻譯為 ACT 境內最常用的五種語言（截至 2025 年）。本文件的所有語言版本均可從以下網址下載：iconwater.com.au。

註冊辦事處

12 Hoskins Street
Mitchell ACT 2911

郵寄地址

Icon Water
PO Box 50
Mitchell ACT 2911

ACN: 069 381 960

ABN: 86 069 381 960

與我們談論

E talktous@iconwater.com.au

T (02) 6248 3111

iconwater.com.au

聽障人士專用 TTY

133 677

語言服務支援

全天候服務熱線：13 14 50

