



印度洋领地分部 / 地区事务处

水务服务纾困政策

圣诞岛与科科斯（基林）群岛

2025年8月

目的

本政策旨在概述对于因经济困难而无力支付水费的客户，我们提供哪些援助及最低援助标准。

该纾困政策概括了基础设施、交通、区域发展、通信、体育与艺术部（以下称“我们”）将如何帮助因经济困难而无法支付水费的居民（以下称“您”）。本政策适用于居民市政费账单中的水费部分。

我们致力于与居民携手制定合适的缴费方案，逐步减轻居民的债务负担，同时确保缴费方案符合我们的政策规定。我们知道请求援助可能令人难以启齿，并会以理解和尊重的态度对待您。

什么情况属于财务困难？

我们理解，真正陷入财务困境的居民在支付水费方面会感到困难。

如果支付水费账单中的水务服务费用，会影响您维持基本生活的能力，或者经过独立财务顾问的评估认定，就会认为您有财务困难。

财务困难可能由多种因素导致，例如：

- 丧失家庭的主要或次要收入；
- 与配偶分居或离婚；
- 配偶或亲人离世；
- 遭受家庭暴力；
- 有患慢性病的孩子；

- 子女或受抚养的人较多；
- 存在身体或心理健康问题；
- 当前有各种财务负担，包括负债；
- 收入低或不稳定，导致预算管理困难；
- 因突发情况和（或）临时变故，对财务造成负面影响，进而陷入短期财务困境；
- 其它不可预见的因素，导致支付能力下降，比如非自主支出增加；

识别有财务困难的客户

如果您觉得自己面临财务困难，我们鼓励您尽快与我们联系。

我们会在十个工作日内，对您的申请进行评估。评估是根据您提供的证明材料，以及您是否符合财务困难的判定标准进行的。

若我们无法在十个工作日内完成评估，可能会将您转介给专业财务辅导员那里进行评估，或者要求您提交更多证明材料。

评估过程中，我们会综合考虑您提供的资料，以及财务辅导员提供的材料（若适用）。同时，我们也会参考您过往的缴费记录。

评估结束后，我们会立即将结果告知您。

缴费方案

若评估结果表明您确实处于财务困境，我们会延长您支付账单中水务服务费用的时间，或者为这部分费用制定专门的缴费方案。在此期间我们不会向您收取任何费用或利息。

依据2016年《圣诞岛公用事业和服务（供水、排污及建筑申请的服务费）决定》（Christmas Island Utilities and Services (Water, Sewerage and Building Application Services Fees) Determination）第10条，以及2016年《科科斯（基林）群岛公用事业和服务（供水、排污及建筑申请的服务费）决定》（Cocos (Keeling) Islands Utilities and Services (Water, Sewerage and Building Application Services Fees) Determination）的规定，印度洋领地行政长官有权与您达成特殊缴费安排。

届时我们会邀请您以及您的财务辅导员（若适用）共同参与制定切实可行的缴费方案。在设定该计划的条件时，会充分考虑您的支付能力以及您过往的用水情况（若相关）。

如果您提出申请，我们会对缴费方案进行审查。若我们审查发现您确实无法按计划履行缴费义务，则会对方案进行调整。在审查缴费方案时，会参考您之前的缴费履约情况。

若您不按时缴费，导致两个缴费方案被取消，我们无需再为您提供新的缴费方案。

债务减免和追收

如果您处于财务困境，只要已同意一项债务协调安排，并能按照该计划履行承诺，我们或可考虑减免部分欠款。

- 以下两种情况我们不会开始计算或追讨您的债务：
- 评估您是否处于财务困难期间；
- 您遵守缴费方案或与我们达成另一个缴费安排期间。

如果您未遵守缴费方案或其它缴费安排，我们可能会启动追讨债务程序，或采取限制供水或者其它法律手段。

我们可能将追收债工作外包给专业收债机构。

限制和恢复供水

如果您未作出付款安排，或者未在规定日期按时支付应缴的水费，我们可能会减少您的供水量。我们会在水表上安装装置，降低水流量，但对有人居住的房屋不会切断供水。

依据2016年《圣诞岛公用事业和服务（供水、排污及建筑申请的服务费）决定》的第6条规定，以及2016年《科科斯（基林）群岛公用事业和服务（供水、排污及建筑申请的服务费）决定》，印度洋领地行政长官有权：

若业主或住户未在限制供水通知单上规定的期限内缴费，行政长官可对相关地块限制供水，直至：

- (a) 业主或住户缴清：
 - (i) 欠费；以及
 - (ii) 行政长官批准的恢复供水收费（如适用）；或者
- (b) 依据上述第10条，行政长官与业主或住户就欠费达成特殊缴费安排。

以下两种情况我们不会切断或减少供水：

- 我们正在评估您是否处于财务困难；
- 您处于财务困境，且遵守缴费方案。

如果我们已减少供水，当您缴清欠费，或就欠款与我们约定了缴费方案，并持续履行缴费义务后，我们会恢复正常供水。

实用信息

水务公司

水务公司通过基础设施、交通、区域发展、通信和艺术部与澳大利亚联邦政府签订《服务提供协议》（SDA），为印度洋领地提供供水和排污服务。依据该《服务提供协议》，水务公司作为印度洋领地行政长官的代理机构，负责圣诞岛与科科斯（基林）群岛水务服务相关的计费、收费及客户服务工作。鉴于水务公司是澳大利亚联邦政府的代理机构，居民遇到财务困难应首先联系水务公司。

水务公司随后会将您的情况转报行政长官，由行政长官决定缴费方案，以及是否对相关住宅实施用水限制。

账单转寄

如果您因外出、生病等原因，无法接收水费账单，我们会通知您，您有权免费让我们将账单转寄给他人。

缴费方式

您可以通过Centrepay、互联网、直接借记、电话或PostBillpay等方式交水费。具体缴费信息请见水费账单。

Centrepay仅适用于领取Centrelink福利金的居民。使用Centrepay交水费，可通过定期扣款的方式帮助您更加便捷地管理账单支付。

如需了解更多缴费方式，请访问www.watercorporation.com.au/billenquiries，或拨打客户服务热线**13 13 85**。

优待和其它财务纾困及援助

如果您持有养老金卡（Pensioner Card）、州政府优待卡（State Concession Card），或是联邦老年健康卡（Commonwealth Seniors Health Card），同时持有西澳老年卡，或许有资格享受水费账单中的水务服务费折扣，或申请相关减免。具体资格标准，请访问 www.watercorporation.com.au/concessions

财务辅导

我们可提供任何财务辅导服务机构，以及您可能获得帮助的其它组织的联系方式。

财务辅导员可提供免费、独立的财务咨询服务，帮助您控制个人财务。

西澳州财务辅导员协会（FCAWA）可通过拨打全国债务帮助热线（National Debt Helpline），将您介绍给财务辅导员（面向偏远地区居民的服务）。该热线为印度洋领地存在财务困难和疑问的居民免费提供保密的咨询服务。热线电话号码：**1800 007 007**。

西澳财务辅导员协会联系方式：

Financial Counsellors' Association of WA

电话：08 9325 1617

财务辅导帮助热线：1800 007 007

电子邮件：afm@financialcounsellors.org

网站：www.financialcounsellors.org

我们要求您（客户）：

- 同意并遵守合理的缴费安排。
- 在个人情况发生变化时及时告知我们。
- 如果在履行约定的缴费方案时遇到困难，请联系我们，申请调整缴费安排。
- 若我们提出要求，请您配合联系财务辅导员或相关的消费者代表。与相关消费者组织的代表沟通，讨论自己的财务状况，选择合适的解决方案是很重要的。

投诉处理

如果您有怨言，请首先联系我们的代理机构——水务公司。我们的联系方式如下：

水务公司设有完善的投诉处理流程，能够有效处理本政策相关的客户投诉，已经帮助众多客户解决了类似问题。

了解水务公司的具体投诉处理流程，请访问www.watercorporation.com.au/complaintspolicy 投诉请联系：

地址：240 Balcatta Road, Balcatta WA

电话：13 13 85

账户查询（工作日上午8:00至下午5:00）

电子邮箱：www.watercorporation.com.au/contact

网址：www.watercorporation.com.au/billhelp

全国转接服务（National Relay Service）：**13 36 77**（适用于听力障碍或语言障碍客户）

口笔译服务 - 如需安排口译人员，请致电 **13 14 50 9**

此外，欢迎您对本部门的政策、项目或服务提出意见。您可以通过以下方式提交书面反馈：

邮箱：clientservice@infrastructure.gov.au or

邮政地址：Director, Governance Section

Department of Infrastructure, Transport, Regional Development, Communications and the Arts

GPO Box 594

CANBERRA ACT 2601

如果您对我们的投诉处理结果不满意，可以向能源与水务监察员申诉。能源与水务监察员会对您的投诉进行调查，并且可能调解您与我们的纠纷。

能源与水务监察员的联系方式如下：

Energy and Water Ombudsman WA

电话：08 9220 7588

免费热线：1800 754 004

邮箱：energyandwaterombudsman.wa.gov.au

网址：www.ombudsman.wa.gov.au

政策批准和审查

本政策已获得经济监管局（Economic Regulation Authority）批准。

为确保政策时效性和适用性，我们至少每五年对其进行一次复审。

联系方式

您可以通过以下方式联系基础设施、交通、区域发展、通信与艺术部：

电话：[1800 075 001](tel:1800075001)（澳大利亚境内）或[+61 2 6274 7111](tel:+61262747111)（澳大利亚境外）

邮箱：clientservice@infrastructure.gov.au

邮政地址：GPO Box 594, CANBERRA ACT 2601

我们的总机服务时间为周一至周五上午8:30至下午5:00（堪培拉时间），澳大利亚首都地区的公共假日期间休息。