

# 优先协助



## 我们为有需要的人士提供额外的支持。

如果您或您的亲人有视觉或听觉障碍，或有健康或医疗问题，或需要翻译，我们都可以提供免费的切实帮助。我们将为您提供一系列额外的服务，包括在停水时通知您，确保您有水可用，或代您检查水表等等。

我们还认识到，有些客户因其家庭或公司的需要，必须持续供水。因此，了解这些情况对我们来说很重要。

## 如何注册这项服务？

在您提交申请之前，请先了解我们能为您或您的亲人提供的服务有哪些。



### 视觉障碍人士

我们可以为视力受损的客户提供各种支持。

- 如果您申请通过电子邮件接收账单，那么我们会增加通过邮件发送的账单的正文内容，以便与[文本阅读器](#)配合使用。这将包括您的余额、最晚付款日期、水表读数以及您当前的账单是根据实际读数还是估算读数生成的。我们会让您了解您的日常用电量与奥克兰的普通家庭相比处于什么水平。
- 您可以选择让我们的团队为您进行一次免费的水表检查。
- 指定一位朋友或家人每月为您抄一次水表。



### 听觉障碍人士

我们会为听力有困难的客户提供相应的支持。

- 在您与我们的团队进行电话沟通时，Relay Assistant服务将安排一位接线员来协助我们之间的沟通。客户可以在家用终端上输入他们的问题，然后Relay Assistant会将问题内容转达给我们的团队。该系统可让您或您的亲人通过电话与我们的团队进行沟通。
- 我们的[网站](#)聊天功能可以让您可以直接与我们的账单和故障团队进行联系。您可以就您的账户或您所在社区的停水问题与他们进行在线聊天。



### 健康状况

我们将为有长期健康问题的客户提供支持。

- 我们会帮您在账户上设置一位朋友或家人作为备用联系人。
- 如果您担心水表存在问题，您可以选择让我们的团队为您检查一下水表。
- 如果您正面临经济困难，我们可以为您提供支持。这些支持包括付款计划，以及为难以承担供水和污水成本的客户提供经济支持等等。您还可能获得资格获得Work and Income (工作与收入局)的援助。

- 您可以指定一位朋友或亲戚为您代收账单。我们会将他们设置为您的“被指定人”，这样他们就可以协助管理您的账户。
- 您可以选择接收您所在地区的停水通知，您还可以选择在停水期间免费将瓶装水配送到您家中的服务。这样您就不会面临没有水的情况。



## 语言支持

我们的翻译服务有助于解决我们与客户之间的沟通障碍。

您无需注册我们的优先协助计划即可使用我们的翻译服务。您只需通过电话或我们的[网站](#)聊天服务来联系我们，并告知我们您需要翻译帮助。

或者，您的亲人也可以代表您联系我们。初次沟通之后，我们的团队将确定您所需的语言翻译服务。

- **我们的团队** 我们有很多团队成员都精通多种语言，包括毛利语、印地语、中文普通话。如果他们可以为您的或您的亲人提供帮助，我们将把电话转接给他们，由他们来协助您解决问题。
- **在线聊天服务** 如果您希望通过打字聊天，请点击[此处](#)，使用我们的在线聊天服务。
- **Connecting Now翻译服务** 如果我们的团队无法帮助您，您的电话将被转接到Connecting Now，他们可以立即为您提供口译人员，或者预约其他时间与您电话沟通。通过这项翻译服务，您可以与Connecting Now的团队自由交流，他们会将您的询问内容翻译给我们的工作人员。



## 经济困难

有时，生活会突然向您抛出一个难题，比如疾病、失业或离婚等等。在这种情况下，您可能需要一些经济援助来帮助您支付水费。我们有多种支持方案可供选择，帮助您渡过难关。

您无需注册我们的优先协助计划，只需从以下选项中进行选择即可：

- **付费安排** 如果您有水费账单逾期未付，我们可以帮助您在您的预算范围内安排分期付款。
- **Water Utility Consumer Assistance Trust (供水服务消费者援助信托基金)** 会为难以承担供水和污水成本的客户提供经济支持。请访问该机构的网站，了解更多信息。
- **拨打Work and Income NZ (新西兰工作与收入局)** 的电话：0800 559 009，或访问其[网站](#)，了解他们可以提供哪些支持。
- **Citizens Advice Bureau (公民咨询局)** 可为您提供免费的预算规划和法律咨询，并可根据您的需要为您提供联系维权服务。[点击此处](#)访问其网站，或致电0800 367 222。
- **奥克兰市议会费用折扣计划** 在[此处](#)查看您是否有资格获得房屋费用折扣服务。



## 需要用水的场所

有些场所需要保持供水。如果您的楼宇属于这类情况，我们可以确保您始终有水可用。

您所在的地区可能会在您最意想不到的时候发生停水或紧急维修。我们知道持续供水对于某些客户至关重要。

如果您的楼宇正为超过10名弱势儿童或社区成员提供支持，我们可以确保随时提供备用水源。

我们可以提供的服务有：

- 您可以选择接收您所在地区的停水通知，并且选择在停水期间免费将瓶装水配送至您的楼宇。
- 如果停水时间预计将超过4个小时，我们将为您提供备用水源。
- 我们将在您的账户上设置备用联系人，以便我们与合适的人进行联系。

## 如何申请？

您可以填写[在线表格](#)进行申请，或拨打电话09 442 2222，选择选项2进行申请。