

商业客户须知

贵公司与我方的协议

贵公司与我方的协议条款包含在两份主要文件内：

- 《Sydney Water客户合同 (Sydney Water Customer Contract)》中概述了本公司所有客户的权利和义务以及最低服务标准。
- 您的连接协议 (Connection agreement) 则涵盖了标准《客户合同 (Customer Contract)》中未涵盖的任何附加服务。该协议对贵公司必要的管道连接使用和维护措施以及任何商业废弃物要求作出了说明。

如需帮助以理解这些文件，请致电：

- 贵公司连接协议 (Connection agreement) 中列出的联系人
- 贵公司的业务客户代表
- 我方联系中心，电话13 20 92。

服务变更

如果贵公司需要更改其连接协议中涵盖的服务，可通过 sydneywater.com.au/tapin 提交申请：

- 新设供水、循环用水或废水连接
- 更改水表位置或尺寸
- 为现有连接增设泵
- 更改贵公司废水排放量或废水质量
- 更改供水或废水连接点的位置。

费用与收费

以下为付费服务：

- 接通我方供水和废水系统
- 贵公司的用水量
- 贵公司的废水排放量
- 排放商业废水
- 贵公司物业位于我方暴雨水收集区内。

请访问官网以查询适用于贵公司业务的所有最新费用和收费。

连接服务的维护

贵公司的供水与废水处理服务从连接至我方总管道的位置开始生效。其物业业主必须：

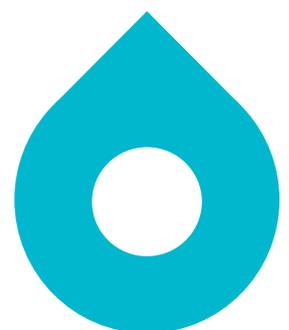
- 确保按照任何适用法律使用供水服务
- 从与我方系统连接的位置开始维护供水与废水处理服务，这包括任何接头或倒灌相关服务
- 如果因为私人服务而造成损坏，支付其损失
- 保护水表不受损坏，保持水表读取的进出通道通畅
- 维护水表外部的任何防回流装置
- 维护任何连接所需的设备，如预处理设备（包括隔油池）
- 支付我方费用。

贵公司可以私费自聘水管工维修其供水服务的任何部分，即使该处位于我方总管道与物业边界内的水表之间。《客户合同 (Customer Contract)》中对其它养护责任作出了规定。

如果贵公司是该物业的租户，仍需（按照其租约中所述）承担部分责任。详情请咨询贵公司房东或管理中介。

投诉

如果我方已为贵公司指派商业客户代表 (Business Customer Representative)，请与其沟通任何与我方产品、服务或员工相关的问题。否则，可在营业时间致电13 20 92或使用官网上的《联系我们》表格。欲了解有关我方如何处理投诉的更多信息，请参阅我方官网上的客户投诉政策 (Customer complaints policy)。



供水服务

水表

贵公司所有与我方供水系统的连接点都需要一个水表。我方为所有物业免费提供水表。同时可以**免费安装**尺寸为50毫米及以下的轻型水表。尺寸更大的水表则须贵公司聘请水管工进行安装。

贵公司可从sydneywater.com.au/tapin申请水表。如果申请由我方代装水表，则我方将在10个工作日内免费进行安装。如果贵公司愿意请水管工安装水表，则会收到一封信件，授权贵公司水管工取水表，但贵公司须支付水管工的费用。

回流

贵公司的供水连接处必须安装防回流装置。此设备会降低贵公司业务对我方供水可能造成的危害。贵公司必须聘请一名经认证的回流水管工对现场进行评估，并安装正确类型的防回流装置。该水管工将为您解释其危险评级。

- 低风险物业必须安装非测试性防回流遏制装置。我方20毫米与25毫米的水表内含有一个简单的防回流装置，适用于低风险连接点。
- 高风险物业的水表尺寸更大，需要单独的防回流装置。获授权的水管工必须每年对这些防回流装置进行测试，并通知我方测试结果。

废水处理服务

贵公司必须经我方批准才可以向废水系统排放商业废水、暴雨水或地下水。参阅 sydneywater.com.au/tapin。

商业废水包括：

- 商业厨房产出的油脂废水
- 来自机械车间、洗车场以及洗衣房的受污染废水
- 摄影处理、购物中心、公共泳池和带冷却塔建筑物等业务。

如果贵公司未经我方批准即排放商业废水，则可能导致其废水处理服务被我方中断。我方也可能中断或限制贵公司供水服务。

贵公司的连接协议中对我方接受商业废水的条件作出了说明。贵公司可能需要根据自身业务活动安装和维护特定的处理设备。

做好接受检查的准备

我方商业客户代表可能前往贵公司物业现场，以确保贵公司活动符合相应协议要求。我方可能：

- 在任何日期的任何时间段采集贵公司商业废水的样本
- 安装和使用线上监控。

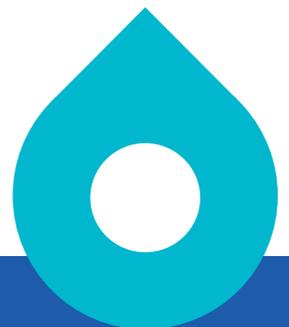
除非是为了确保相关安全预防措施得以就位，否则任何人不得妨碍或拖延我方代表。

更好地管理供水与废水

更好地管理供水和废水的价值不仅仅局限于节约成本和遵守法规。这样做还能：

- 节省能源、清洁材料、设备运行成本（如洗碗机）
- 减少对水坝和河流的取水需求，促进环境可持续性。贵公司排入河流和海洋的废水也将减少。
- 激励员工，提高士气，建立承诺文化。提高企业社会责任感可以提高生产力。
- 打造企业品牌，提升公众形象。当形势艰难时，社区希望企业做出贡献。这可以决定客户愿意把钱花在哪里以及贵公司的底线。“可持续”即是卖点。

访问sydneywater.com.au/dontevensinkaboutit 了解更多有关如何更好地管理水资源和废水的信息。您将找到减少用水量、最小化浪费和提高企业整体可持续性的建议。



扔哪儿真的不一样
莫使垃圾入水槽