

郊区供水系统
紧急救灾通告和客户外联计划
2019 年 9 月

初步行动

- 郊区供水系统（Suburban）将提醒所有客户，在加利福尼亚州州长或美国总统宣布紧急状态（干旱除外）的情况下因灾难而造成供水服务无法供给或接收用水或供水中断和/或导致供水服务质量下降时，他们可用的将实施的紧急保护措施。
- 在州或联邦政府宣布发生灾难的 15 天之内，Suburban 将提交有关实施紧急客户保护措施并激活其“灾难性事件备忘录帐户（CEMA）”的“第 1 级”建议信。

目标

- 向那些在自然灾害后面临房屋、企业和/或财产损失的客户证明 Suburban 的承诺
- 为了履行加利福尼亚公用事业委员会最近决议的规定，即需要持续地（至少每年一次）将 Suburban 可用于支持和保护客户的选项通知到客户。对于野火尤其如此，应确保在野火发生之前、期间和之后，将可用的客户保护措施通知到客户。

针对客户的规定

- 与受影响的客户合作解决未付帐单问题，并在最大程度上减少因未付账单而导致的切断服务；
- 免除受影响客户的重新连接费，并暂停收取必须重新连接到系统的受影响客户的服务押金；
- 为受影响的客户提供合理的付款方式；
- 让失去房屋或房屋变得无法居住的客户的免付水费账单；
- 授权在房屋无人居住期间按比例免收水费账单上的任何固定内容（即使不是因为失去供水服务而使房屋无法居住）。

此外，如果针对特定社区触发了“紧急救灾客户保护措施”，则 Suburban 将执行响应式外联服务，以支持客户并确保他们了解该计划的信息。

策略性行动计划

Suburban 将通过以下方式将“紧急救灾客户保护措施”通知客户（视需要发布和更新）：

- **客户电子邮件** - 每年将为那些自愿提供其电子邮件地址的客户分发至少一封客户电子邮件，以进行“紧急救灾客户保护”教育。
- **账单消息** - 每年将至少向所有客户发送一条账单消息，以进行“紧急救灾客户保护”教育。
- **新闻发布/媒体咨询** - 在启动新的“紧急救灾客户保护”计划时，将向覆盖其服务区域的所有媒体组织发布新闻稿或发送媒体咨询。发布该新闻稿的时间将在 2019 年 10 月 9 日至 12 月 31 日期间。
- **社区外联活动** - 将开发印刷材料，可在 Suburban 参加社区活动时分发，而 Suburban 的客户服务办公室也提供此类材料。
- **客户服务员工** - 将制定并向客户服务员工发布有关“紧急救灾客户保护”计划的详细信息，以便他们能够回答客户的任何问题。
- **面向低收入客户的外联服务** - 将与基于社区的组织合作，以在灾难发生之前和之后提供有关“紧急救灾客户保护”的信息。

将对可能受灾难事件影响的目标客户群执行以下策略。在宣布紧急状态后，将尽快（根据当地条件）采取以下策略：

- **有针对性的外联活动（针对受影响的客户）** - 针对某一社区触发“紧急救灾客户保护”后，Suburban 将尝试通过邮件或门上张贴通知的方式与受影响的客户联系，以就保护措施向他们发出通知。
- **当地政府** - 将通过电子邮件或电话将客户可使用的“紧急救灾客户保护措施”通知当地政府和民选官员。

- **拨打电话** - 将与向我们供水的城市提供紧急通知服务的机构合作，在灾难事件结束后的 72 小时内，在受灾的 Suburban 服务社区拨出“911 回拨电话”，以就“紧急救灾客户保护”措施提醒客户。
- **客户服务中心** - Suburban 的当地员工将及时提供有关水质、服务中断、修复工作和救灾支持的信息。具体通知内容将包括水质状况和服务可用性（视情况而定）、向客户提供的或客户可用的救济，以及在重建因所宣布的重大灾难而毁坏或无法居住的建筑物期间有关重建服务的更新信息。

所有旨在通知客户的内容均将翻译成英语、西班牙语、中文和韩语并予以分发。请注意，社交媒体参数可能会禁止以多种语言共享信息。

有關中文的更多詳情，請致電 (626) 543-2640 到 San Jose Hills 服務區，或致電 (562) 944-8291 到 Whittier / La Mirada 服務區。有關本通知的中文版，請訪問我們的網站：www.swwc.com/suburban/announcements/

한국어로 자세한 정보를 원하시면 San Jose Hills 서비스 지역은 (626) 543-2640 으로 전화하거나 Whittier / La Mirada 서비스 지역은 (562) 944-8219 로 전화하십시오. 한국어로 된 이 통지서 사본은 웹 사이트 www.swwc.com/suburban/announcements/를 방문하십시오.

Để biết thêm thông tin bằng tiếng Việt, hãy gọi khu vực dịch vụ San Jose Hills theo số (626) 543-2640 hoặc khu vực dịch vụ Whittier / La Mirada theo số (562) 944-8219. Để có một bản sao của thông báo này bằng tiếng Việt, vui lòng truy cập www.swwc.com/suburban/announcements/.

Para sa karagdagang impormasyon sa Tagalog, tawagan ang lugar ng serbisyo ng San Jose Hills sa (626) 543-2640 o lugar ng serbisyo ng Whittier / La Mirada sa (562) 944-8219. Para sa isang kopya ng tagalog na ito ng paunawa, mangyaring bisitahin ang www.swwc.com/suburban/announcements/.

紧急救灾客户保护措施

郊区供水系统（Suburban）实施了紧急救灾计划，该计划可为受野火或其他自然灾害影响的客户提供保护措施。如果州政府或联邦政府宣布紧急状态，符合以下条件的客户就可能有资格获得保护措施：

- 与灾难有关的供水服务无法供给或接收用水或供水中断，和/或导致公用事业服务质量的下降。

如果满足这些条件，Suburban 将：

- 与受影响的客户合作解决未付帐单问题，并在最大程度上减少因未付账单而导致的切断服务；
- 免除受影响客户的重新连接费，并暂停收取必须重新连接到系统的受影响客户的服务押金；
- 为受影响的客户提供合理的付款方式；
- 让失去房屋或房屋变得无法居住的客户的免付水费账单；
- 授权在房屋无人居住期间按比例免收水费账单上的任何固定内容（即使不是因为失去供水服务而使房屋无法居住）。

紧急救灾计划符合加利福尼亚州公用事业委员会 M-4833 号决议的规定，即对于由加利福尼亚州受监管的水供应商提供服务的客户，上述保护措施永久有效。

如欲了解有关郊区供水系统“紧急救灾计划”的更多信息，请访问 <https://www.swwc.com/suburban/emergency-preparedness/> 或致电我们的客户服务中心：**(800) 203-5430**。

附件 C
第 2 页，共 2 页

ALIVIO DE DESASTRES DE EMERGENCIA PROTECCIONES AL CLIENTE

Suburban Water Systems (Suburban) ha implementado un Programa de ayuda en caso de desastres que puede brindar protección a los clientes afectados por incendios forestales u otros desastres naturales. En el caso de que se declare un estado de emergencia a nivel estatal o federal, los clientes que cumplan con los siguientes criterios pueden ser elegibles para protección:

- Pérdida o interrupción relacionada con el desastre en la entrega o recepción del servicio de agua, y / o resultó en la degradación de la calidad del servicio público.

Si se cumplen estos criterios, Suburban:

- Trabajar cooperativamente con los clientes afectados para resolver facturas impagas y minimizar las desconexiones por falta de pago;
- Renunciar a las tarifas de reconexión o instalaciones para los clientes afectados y suspender los depósitos para los clientes afectados que deben volver a conectarse al sistema;
- Proporcionar opciones de pago razonables a los clientes afectados;
- Renunciar a las facturas para los clientes que perdieron sus hogares o si sus hogares se vuelven inhabitables; y,
- Autorice una exención prorrateada de cualquier elemento fijo de una factura de agua por el tiempo que la casa esté inhabitable, incluso si la razón por la que está inhabitable no es la pérdida del servicio de agua.

El Programa de socorro en casos de desastre de emergencia cumple con el cumplimiento de la Resolución M-4833 de la Comisión de Servicios Públicos de California, que hace que las protecciones antes mencionadas sean permanentes para los clientes atendidos por proveedores de agua regulados en California.

Para obtener más información sobre el Programa de ayuda ante desastres de emergencia de Suburban Water Systems, visite www.swwc.com/Suburban o llame a nuestro Centro de atención al cliente al (877) 405-1710.