

Suburban Water Systems
Kế hoạch Thông báo Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp và Tiếp cận Khách hàng
Tháng Chín, 2019

Các Hành động Ban đầu

- Suburban Water Systems (Suburban) sẽ báo cho tất cả khách hàng về những biện pháp bảo vệ trong trường hợp khẩn cấp sẵn có dành cho họ và sẽ được triển khai trong trường hợp Thông Đốc California hoặc Tổng thống Hoa Kỳ ban bố tình trạng khẩn cấp (ngoại trừ trường hợp hạn hán) do một thảm họa gây ra dẫn đến mất hoặc gián đoạn dịch vụ cấp nước sinh hoạt và/hoặc dẫn đến giảm chất lượng dịch vụ cấp nước sinh hoạt.
- Trong vòng 15 ngày kể từ ngày tiểu bang hoặc liên bang tuyên bố thảm họa, Suburban sẽ nộp một thư khuyến nghị Bậc 1 thực hiện các biện pháp bảo vệ khách hàng trong tình trạng khẩn cấp và kích hoạt Tài khoản Thư báo trong Sự kiện Thảm khốc (CEMA) của mình.

Các mục tiêu

- Để chứng tỏ cam kết của Suburban đối với khách hàng của chúng tôi, những người phải đối mặt với tình trạng mất nhà ở, cơ sở kinh doanh và/hoặc tài sản sau các thảm họa thiên nhiên
- Để đáp ứng các quy định trong quyết định gần đây của California Public Utilities Commission (Ủy ban Tiện ích Công cộng California) về việc thông báo thường xuyên cho các khách hàng (ít nhất một lần mỗi năm) về các lựa chọn mà Suburban có sẵn để hỗ trợ và bảo vệ cho họ. Cụ thể, trong trường hợp cháy rừng, đảm bảo là việc thông báo tới khách hàng về những biện pháp bảo vệ khách hàng sẵn có phải được thực hiện trước, trong, và sau một vụ cháy rừng.

Các Điều khoản cho Khách hàng

- Hợp tác với những khách hàng bị ảnh hưởng để giải quyết các hóa đơn không được thanh toán và giảm thiểu việc cắt dịch vụ vì không thanh toán;
- Miễn phí kết nối lại hoặc phí cơ sở đối với các khách hàng bị ảnh hưởng và tạm ngừng yêu cầu các khoản đặt cọc đối với khách hàng bị ảnh hưởng phải kết nối lại với hệ thống;
- Cung cấp các lựa chọn thanh toán phù hợp cho khách hàng bị ảnh hưởng;
- Miễn hóa đơn cho khách hàng bị mất nhà hoặc nhà của họ bị hư hỏng không thể sử dụng để ở được; và,
- Cho phép miễn theo tỷ lệ đối với bất kỳ phần cố định nào của hóa đơn nước trong thời gian mà căn nhà không thể sử dụng để ở, ngay cả khi lý do cho việc không thể ở được này không phải là vì mất dịch vụ cấp nước sinh hoạt.

Ngoài ra, trong trường hợp Các Biện pháp Bảo vệ Khách hàng Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp được kích hoạt cho một cộng đồng cụ thể, Suburban sẽ tiến hành biện pháp tiếp cận phản ứng để hỗ trợ khách hàng và đảm bảo là họ có thông tin về chương trình.

Tài liệu Đính kèm B
Trang 2 / 3

Kế hoạch Hành động mang tính Chiến thuật

Suburban sẽ thông báo cho khách hàng về Các Biện pháp Bảo vệ Khách hàng Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp theo những cách sau (được đăng và cập nhật nếu cần):

- **Email Khách hàng** – sẽ gửi ít nhất một email khách hàng mỗi năm cho các khách hàng tự nguyện cung cấp địa chỉ email của mình để phổ biến kiến thức về ‘Các Biện pháp Bảo vệ Khách hàng Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp’.
- **Tin Nhắn Hóa đơn** – sẽ bao gồm ít nhất một tin nhắn hóa đơn mỗi năm cho tất cả khách hàng để phổ biến kiến thức về ‘Các Biện pháp Bảo vệ Khách hàng Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp’.
- **Bản tin/Công bố với Truyền thông** – sẽ phát hành một bản tin hoặc công bố với tất cả các cơ quan truyền thông trong khu vực dịch vụ của mình, khi triển khai chương trình ‘Các Biện pháp Bảo vệ Khách hàng Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp’ mới. Bản tin này sẽ được phát hành trong giai đoạn từ 9 Tháng 10 - 31 Tháng 12, 2019.
- **Tiếp cận Cộng đồng** – sẽ soạn tài liệu in có thể được phân phát khi Suburban tham dự các sự kiện cộng đồng và đặt sẵn tại các văn phòng dịch vụ khách hàng của Suburban.
- **Nhân viên Dịch vụ Khách hàng** – sẽ soạn và phát hành thông tin chi tiết về chương trình ‘Các Biện pháp Bảo vệ Khách hàng Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp’ cho các nhân viên Dịch vụ Khách hàng, để họ có đầy đủ kiến thức để trả lời bất kỳ câu hỏi nào từ khách hàng.
- **Tiếp cận các Khách hàng Thu nhập Thấp** – sẽ hợp tác với các tổ chức cộng đồng để cung cấp thông tin về ‘Các Biện pháp Bảo vệ Khách hàng Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp’ trước và sau một thảm họa.

Các chiến thuật sau sẽ được thực hiện đối với một nhóm khách hàng mục tiêu, là những người có thể đã bị ảnh hưởng bởi một thảm họa. Những chiến thuật này sẽ diễn ra ngay khi có thể (tùy vào các điều kiện ở địa phương), sau khi ban bố tình trạng khẩn cấp:

- **Tiếp cận Có Mục tiêu (Các Khách hàng Bị Ảnh hưởng)** – Suburban sẽ nỗ lực liên lạc với khách hàng bị ảnh hưởng qua thư hoặc thông báo ở cửa khi ‘Các Biện pháp Bảo vệ Khách hàng Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp’ được kích hoạt cho một cộng đồng để báo cho họ biết về các biện pháp bảo vệ.
- **Các Cấp Chính quyền Địa phương** – sẽ thông báo cho các cấp chính quyền địa phương và viên chức dân cử qua email hoặc điện thoại về ‘Các Biện pháp Bảo vệ Khách hàng Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp’ sẵn có cho khách hàng.

- **Gọi Điện thoại Ra Ngoài** – sẽ phối hợp với các cơ quan cung cấp dịch vụ thông báo khẩn cấp cho các thành phố mà chúng tôi cấp nước để thực hiện các cuộc gọi cảnh báo ‘Reverse 911’ (911 Ngược) ra ngoài trên khắp cộng đồng bị ảnh hưởng bởi một thảm họa của Suburban trong vòng 72 giờ sau khi kết thúc một vụ việc để thông báo cho khách hàng về ‘Các Biện pháp Bảo vệ Khách hàng Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp’.
- **Các Trung tâm Dịch vụ Khách hàng** – Nhân viên địa phương của Suburban sẽ cung cấp thông tin kịp thời về chất lượng nước, gián đoạn dịch vụ và các nỗ lực khôi phục cũng như hỗ trợ cứu trợ. Những liên lạc cụ thể sẽ bao gồm hiện trạng chất lượng nước và sự sẵn có dịch vụ (nếu phù hợp), các biện pháp cứu trợ được cung cấp cho khách hàng hoặc sẵn có cho khách hàng, và thông tin cập nhật về việc phục hồi dịch vụ trong thời gian xây dựng lại các cấu trúc bị phá hủy hay làm cho hỏng hóc không sử dụng được bởi một thảm họa đã được công bố.

Tất cả nội dung nhằm thông báo cho khách hàng sẽ được dịch và phân phát bằng Tiếng Anh, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Trung, và Tiếng Hàn. Vui lòng lưu ý, các quy định của mạng xã hội có thể cấm chia sẻ thông tin bằng nhiều ngôn ngữ.

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) 543-2640으로 전화하거나 Whittier / La Mirada 서비스 지역은 (562) 944-8219로 전화하십시오. 한국어로 된 이 통지서 사본은 웹사이트 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/.

CÁC BIỆN PHÁP BẢO VỆ KHÁCH HÀNG CỨU TRỢ THẢM HỌA KHẨN CẤP

Suburban Water Systems (Suburban) đã triển khai một Chương trình Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp cung cấp các biện pháp bảo vệ khách hàng bị ảnh hưởng bởi cháy rừng hay các thảm họa thiên nhiên khác. Trong trường hợp một Tình trạng Khẩn cấp được công bố ở cấp độ tiểu bang hoặc liên bang, các khách hàng đáp ứng những tiêu chí sau có thể đủ điều kiện được bảo vệ:

- Mất hoặc gián đoạn dịch vụ cấp nước sinh hoạt liên quan đến thảm họa, và/hoặc dẫn đến giảm chất lượng dịch vụ cấp nước sinh hoạt.

Nếu các tiêu chí này được đáp ứng, Suburban sẽ:

- Hợp tác với những khách hàng bị ảnh hưởng để giải quyết các hóa đơn không được thanh toán và giảm thiểu việc cắt dịch vụ vì không thanh toán;
- Miễn phí kết nối lại hoặc phí cơ sở đối với các khách hàng bị ảnh hưởng và tạm ngừng yêu cầu các khoản đặt cọc đối với khách hàng bị ảnh hưởng phải kết nối lại với hệ thống;
- Cung cấp các lựa chọn thanh toán phù hợp cho khách hàng bị ảnh hưởng;
- Miễn hóa đơn cho khách hàng bị mất nhà hoặc nhà của họ bị hư hỏng không thể sử dụng để ở được; và,
- Cho phép miễn theo tỷ lệ đối với bất kỳ phần cố định nào của hóa đơn nước trong thời gian mà căn nhà không thể sử dụng để ở, ngay cả khi lý do cho việc không thể ở được này không phải là vì mất dịch vụ cấp nước sinh hoạt.

Chương trình Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp đảm bảo tuân thủ Nghị Quyết M-4833 của California Public Utilities Commission (Ủy ban Tiện ích Công cộng California), đảm bảo lâu dài các biện pháp bảo vệ nói trên cho các khách hàng được phục vụ bởi các nhà cung cấp nước theo quy chuẩn ở California.

Để tìm hiểu thêm về Chương trình Cứu trợ Thảm họa Khẩn cấp của Suburban Water Systems, hãy truy cập <https://www.swwc.com/suburban/emergency-preparedness/> hoặc gọi cho Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số **(800) 203-5430**.

Tài liệu Đính kèm C
Trang 2 / 2