



我们的投诉程序

疏通水流 改正问题 疏通水流 改正问题 疏通水流 改正问题 疏通水流 改正问题 疏通水流

疏通水流 疏通水流 疏通水流 疏通水流 疏通水流 疏通水流 疏通水流 疏通水流

疏通水流 疏通水流 疏通水流 疏通水流 疏通水流 疏通水流 疏通水流 疏通水流



我们做得不够好吗？

我们的最终目的是帮您过上更顺心的生活。

我们一直都在辛勤工作以改善客户服务标准，但是毕竟没有人可以做到十全十美。如果您认为我们做得不够好，请联系我们。我们将竭尽所能改正问题。

您可以通过以下方式投诉：



拨打 **0845 309 3003** 联系我们。如果我们不能立即解决您的问题，我们会在调查询问详情后的一天内答复您。



给我们写信：

United Utilities, PO Box 453, Warrington, WA55 1SE.

如果您打电话联系我们，我们

在您投诉时，我们会告知处理您的投诉的人员姓名、联系方式等详情，以便您需要与他们交谈。

我们会对告知我们因年龄、疾病或残疾而有额外需求的客户做记录。如果我们知道您的境况或者您在投诉时告知此事，我们在答复您时将考虑这些因素。（例如您要求盲文版本或大字版本的答复。）

我们将尽力在收到您的来信后的 10 个工作日内答复您的书面投诉。如果我们超出了这个时间段（几乎不可能），我们将根据《承诺标准计划》自动向您支付 25 英镑。我们必须在应该答复您的最后期限后的 10 个工作日内支付此款项。如果我们没有这样做，您可以要求再赔偿 10 英镑。

将竭尽所能帮您解决问题



改正问题

首先，我们会调查您的投诉以查找出错误源。

如果是我们的错，我们将道歉并解释出错源。我们将尽早改正问题。如果因为我们的失误而使您遭受了特定损失或损坏，请提供完整详情和收据。我们将展开调查以确认您是否符合《承诺标准计划》和我们的《客户承诺计划》规定的付款资格。

如果在仔细考虑后，我们认为并不是我们的错，我们将向您说明并解释原因。

亲自拜访

如果您拜访我们的一个办事处，您将能够与负责您的投诉的人员交谈，从而尽早解决问题。请注意：这一方式不总是可行，除非您已经预约。如果问题无法立即得到解决，我们会向您解释还需处理的其他工作，并在您拜访后的 10 个工作日内安排工作人员联系您给予答复。我们将记录拜访办事处的居民提出的所有投诉详情。

我们的目的是帮您过上更顺心的生活



匿名投诉

匿名投诉将被仔细考虑并在需要时采取措施。

重新审视

如果您不满意我们对您的投诉做出的答复，请告知我们。我们将再次审核您的投诉。这次将由高级职员处理，独立于我们之前的答复。审核后，我们将再次联系您告知调查结果。我们会在收到您的来信后的10个工作日内处理此事。

我们将竭尽所能确保在此时间段内处理完毕

设定标准

我们都必须遵守一项严格的国家规范，即《承诺标准计划》(GSS)。该规范规定了从账单投诉到水管爆炸、计划工程工作到下水道浸水等方面您期望的最高服务标准。此外还涉及因我们出错而使您可能得到的赔偿。

您可以访问 unitedutilities.com/leaflets 下载“我们的服务标准”宣传单来获取关于 GSS 的更多详情。

我们的承诺标准包括：

- 答复账单询问
- 安排和保留预约
- 答复书面投诉
- 在计划中断供水时提供书面通知
- 紧急情况或爆炸之后恢复供水
- 水压下降
- 公共污水管的内部和外部水流浸入您的建筑物
- 因紧急情况或干旱限制而中断供水

其他地方

我们将竭尽所能尽快答复您的投诉。

但是如果您认为我们的答复并未解决问题，您可以将投诉转送至以下任一机构：



独立的客户监察机构

如果我们已经重新审核您的投诉，而您不满意我们的答复，您可将投诉转送至 Consumer Council for Water。这个独立的机构代表客户的利益，负责调查投诉。



写信至：

The Consumer Council for Water
Second Floor
3 Piccadilly Place
Manchester
M1 3BN



拨打电话： 0845 705 6316 或
0161 236 6112。

传真： 0161 228 6117
Minicom: 0121 345 1044



网站： www.ccwater.org.uk



监管机构

The Water Services Regulation Authority (Ofwat) 有权解决有关以下问题的纠纷：

- 客户根据《承诺标准计划》享有的支付权。
- 公司规定的连接总水管的费用和条件。
- 非家用供水条款条件。
- 我们要求客户住所必须有单独的引水管。
- 提供总水管的费用和条件（申请）。
- 采用自设总水管的条款条件。
- 需要在重新连接商业客户的供水管之前支付的费用或断开成本。
- 不允许客户根据计量费用支付，因为水表不实用或安装成本太高。
- 不允许私人污水管和排水管连接到公共污水管，或者要求在连接之前检查排水管或污水管。
- 公司将住所连接到污水管时要求的价格和安全性。

**写信至:**

Ofwat
Centre City Tower
7 Hill Street
Birmingham
B5 4UA

**拨打电话:** 0121 644 7500**网站:** www.ofwat.gov.uk**电子邮件:** mailbox@ofwat.gsi.gov.uk

- 提供污水管的费用和条件（申请）。
- 提议或拒绝采用污水管或污水处理工程、或采用协议中的条件。
- 排水管或污水管的位置或适用性，更换现有的、公司认为不合理的私人排水系统。
- 因现有污水管关闭而替换的管道的有效性。
- 要求建造提议的排水管或污水管，从而构成整个排污系统的一部分。
- 在私人土地上铺设管道。

仲裁

引进其他人以尝试解决纠纷。在一些情况下，您有权送交您的纠纷进行仲裁。如果我们无法确定一名仲裁员，环境食品和农业部秘书长或土木工程师协会主席（基于纠纷）将挑选一名仲裁员。适合仲裁的事件包括：

- 关于我们在街道施工的补偿纠纷
- 放置水表
- 关于安装收缩型水龙头（避免污染）的纠纷

法律诉讼

可能出现您考虑对我们进行法律诉讼的案例。您可能希望咨询律师，帮你采取最合适的措施。

保密性

我们会对您提供的所有个人信息保密。所有信息将根据《1998年数据保护法》妥善处理。我们只会在获得您的许可之后将信息提供给其他人。如果您能回答所有问题以证明身份，我们才会通过电话方式将信息提供给您。这一方式适用于您或您指定的代表人。

特殊案例

如果您投诉我们的一名员工，高级经理或主管将对此展开调查。

如果投诉与涉嫌金融违规有关，我们集团的审计经理将对此展开调查。我们会将您投诉的涉嫌金融违规行为上报给我们集团的安全经理，并在必要时提交警察处理。

服务标准

我们始终密切关注我们答复的速度和质量。除我们自己的内部审计外，Consumer Council for Water 也会对我们的投诉答复进行年度评估。他们会在公开会议上提供我们的绩效反馈和报告。OFWAT 也会使用此信息比较我们与其他水务公司的绩效。

此宣传册是包含对我们的客户有用信息的一系列出版物的一部分。

您可能还对以下方面感兴趣：

- 管道、排水管和污水管简要指南
- 水表应用程序包
- 测试您的家用水表
- 水费支付指南
- ExtraCare 服务指南
- WaterSure应用程序包
- 合理用水指南
- 更换铅管和普通供水管
- 我们的服务标准

您可以从我们的网站下载任何宣传册：unitedutilities.com/leaflets，或写信至：United Utilities (Dept LR), 1050 Europa Boulevard, Warrington WA55 1LR。此外，您也可以拨打我们的 24 小时自动化宣传册请求热线号码 **0845 303 7711** 获取请求的宣传册。

所有宣传册都有大字版本、盲文版本以及音频 CD 或磁带版本。请拨打 **0845 746 1100** 订购任何版本的宣传册。

如果您的母语不是英语，您也可以在我们的网站 unitedutilities.com/translations 上获取印度语、吉吉拉特语、中文、孟加拉语以及旁遮普语版本的宣传册。

顺便提一句 - 此宣传册向客户提供的信息符合我们的运行许可证要求，且已经获得监管机构 OFWAT 的批准。



United Utilities Water PLC,
Haweswater House, Lingley Mere Business Park, Lingley Green Avenue, Warrington WA5 3LP。
在英格兰和威尔士注册。注册编号是 2366678。

如果您需要联系我们：



跟我们讨论您的账单：

家庭客户：

请拨打 **0845 746 1100**（如果您未安装水表）
或 **0845 746 2222**（如果您安装了水表）

营业时间：周一至周五：8am - 8pm；周六：8am - 5pm。

商业和非家庭客户：

0845 746 2255 营业时间：周一至周五：8.30am - 5.30pm。

跟我们讨论用水和废水服务：

0845 746 2200

营业时间：周一至周五：8am - 8pm；
周六：8am - 6pm；周日：8am - 12（中午）。

如果您有听力或言语障碍、使用文本电话，请拨打 **18001**，然后拨打对应号码。



您可以给我们写信，寄送地址为：

United Utilities, PO Box 459, Warrington WA55 1WB



或者在线联系我们：

unitedutilities.com

my account

您现在就可以在线管理您的水费账户。

现在就注册：unitedutilities.com/myaccount

