



**Khmer**

**ព័ត៌មានសំរាប់អតិថិជនប្រើប្រាស់អគ្គិសនី ប្រព័ន្ធនេស្ត និងទឹក**

**ប្រសិនបើលោកអ្នកមានបញ្ហា**

សូមទាក់ទងក្រុមហ៊ុនអគ្គិសនី ប្រព័ន្ធនេស្ត និង ទឹករបស់លោកអ្នកជាមុនសិន ហើយពន្យល់គេឱ្យបានជ្រាបពីបញ្ហារបស់លោកអ្នក ។ ប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវការ អ្នកបកប្រែសូមប្រាប់ក្រុមហ៊ុនឱ្យបានដឹង ។ ឬលោកអ្នកពឹងមិត្តភក្តិ ឬសមាជិកណាម្នាក់ក្នុងគ្រួសារឱ្យនិយាយទៅកាន់ក្រុមហ៊ុនជំនួសលោកអ្នក ។

ប្រសិនបើលោកអ្នកទូរស័ព្ទទៅកាន់ក្រុមហ៊ុន សូមកត់ឈ្មោះបុគ្គលិកដែលលោកអ្នកនិយាយមួយទុក ព្រមទាំងថ្ងៃខែ និងពេលវេលា។ សូមរក្សាទុករាល់សំបុត្រប្លងកសារដែលលោកអ្នកបានទទួលពីក្រុមហ៊ុន ។

ប្រសិនបើបុគ្គលិកនៅការិយាល័យទទួលទូរស័ព្ទមិនអាចជួយ លោកអ្នកបាន សុំជំនួយនិយាយជាមួយប្រធាន ។

ប្រសិនបើគេមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហាបានទេ សូមទូរស័ព្ទទៅកាន់ EWON (អំបាត់មែន 'Ombudsman' ផ្នែកទឹក និងថាមពលរបស់រដ្ឋពូសេវែរ) តាមទូរស័ព្ទឥតគិតថ្លៃ 1800 246 545 ។

**អំពី EWON**

អំបាត់មែនផ្នែកទឹក និងថាមពលរបស់រដ្ឋពូសេវែរ (EWON) ជួយពលរដ្ឋក្នុងរដ្ឋពូសេវែរដែលជួបប្រទះបញ្ហាជាមួយ ក្រុមហ៊ុនអគ្គិសនី និងប្រព័ន្ធនេស្ត ។ យើងក៏អាចជួយពួកក្នុងការរំលឹបញ្ហាទឹកខ្លះដែរ ។

កិច្ចបំរើរបស់ EWON ឥតមានយកប្រាក់ទេ ហើយមានភាពយុត្តិធម៌ និងងាករាជ្យ ។

យើងជួយដោះស្រាយបញ្ហាមួយចំនួនដូចជា:

- វិក័យប័ត្រទារប្រាក់មានតម្លៃខ្ពស់
- បំណុល
- ការកាត់ថ្លៃអគ្គិសនី ប្រព័ន្ធនេស្ត និងទឹក
- គុណភាពការផ្គត់ផ្គង់
- ការទាមទារសំណង
- ការបើក និងបិទគណនី
- កិច្ចសន្យាអគ្គិសនី ឬប្រព័ន្ធនេស្ត
- ការលក់កិច្ចសន្យាតាមទូរស័ព្ទ ឬតាមផ្ទះ
- សេវាបំរើអតិថិជនមិនបានល្អ

EWON អាចរៀបចំឱ្យបុគ្គលិកជាន់ខ្ពស់ក្នុងក្រុមហ៊ុនទាក់ទងលោកអ្នកអំពីបញ្ហារបស់លោកអ្នក ឬយើងអាចស្នើបង្កើតបណ្តឹងរបស់លោកអ្នកដោយខ្លួនយើង ។

**តើលោកអ្នកមានបញ្ហាបង់ថ្លៃវិក័យប័ត្រទារប្រាក់ទេ?**

EWON អាចព្យាយាមសុំឱ្យលោកអ្នកមានពេលវេលាច្រើនដើម្បីបង់វិក័យប័ត្រទារប្រាក់ ឬជួយលោកអ្នករៀបចំផែនការបង់ប្រាក់ជាមួយក្រុមហ៊ុន ។

យើងអាចផ្តល់ព័ត៌មានដល់លោកអ្នកអំពីជំនួយផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ និងប្រាក់បង្វិលវិញរបស់រដ្ឋាភិបាល (Government Rebates) ។

**របៀបទាក់ទង EWON**

ទូរស័ព្ទដោយឥតគិតថ្លៃ: 1800 246 545

ពីថ្ងៃច័ន្ទ - សុក្រ ចាប់ពីម៉ោង ៩ ព្រឹក - ៥ ល្ងាច

ប្រសិនបើលោកអ្នកទូរស័ព្ទពីទូរស័ព្ទដៃ សូមប្រាប់យើងឱ្យបានដឹងដើម្បី យើងទូរស័ព្ទទៅវិញ ។

ទូរសារដោយឥតគិតថ្លៃ: 1800 812 291

ផ្ញើសំបុត្រដោយឥតគិតថ្លៃ: Reply Paid 1343, Haymarket, NSW 1240

អ៊ីម៉ែល: [omb@ewon.com.au](mailto:omb@ewon.com.au)

គេហទំព័រ: [www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)

**សេវាបកប្រែ**

ប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវការអ្នកបកប្រែ សូមទាក់ទងសេវាបកប្រែដោយមាត់ និងដោយសរសេរ (TIS) តាមលេខ 131 450 ហើយសុំឱ្យគេទូរស័ព្ទទៅកាន់ EWON តាមលេខ 1800 246 545 ។



**Khmer**

**កិច្ចការដែលលោកអ្នកគួរដឹង**

**ការបើក និងបិទគណនី (Opening and Closing Accounts)**

វាជាការសំខាន់ដែលលោកអ្នកត្រូវបើក ឬបិទគណនី នៅពេលដែលលោកអ្នករើផ្ទះ ។ ធ្វើដូច្នេះលោកអ្នកបង់ប្រាក់សំរាប់តែអគ្គិសនី ហ្គាស និងទឹក ដែលលោកអ្នកប្រើតែប៉ុណ្ណោះ ។ លោកអ្នកអាចធ្វើដូច្នេះបានតាមទូរស័ព្ទ ។

ម្ចាស់ផ្ទះ ឬភ្នាក់ងារជួល និងទិញផ្ទះរបស់លោកអ្នកអាចប្រាប់លោកអ្នក ថាតើក្រុមហ៊ុនមួយណាជាអ្នកផ្គត់ផ្គង់អគ្គិសនី ហ្គាស និងទឹកនៅក្នុងតំបន់របស់ លោកអ្នក ។

**ប្រាក់កក់ដើម្បីសុវត្ថិភាព (Security Deposit)**

ក្រុមហ៊ុនអាចសុំលោកអ្នកឱ្យបង់ប្រាក់កក់ដើម្បីសុវត្ថិភាព ។ ក្នុងករណីខ្លះ ក្រុមហ៊ុនមិនត្រូវការប្រាក់កក់នេះទេ ដូច្នេះសូមសាកសួរក្រុមហ៊ុនអំពីបញ្ហានេះ ។

**បង់វិក័យប័ត្រទារប្រាក់ (Paying Bills)**

លោកអ្នកគួរទទួលបានវិក័យប័ត្រទារប្រាក់រៀងរាល់ ៣ ខែម្តង ។ ប្រសិនបើលោកអ្នកមិនទទួលបានក្នុងរយៈពេលនេះទេ សូមប្រាប់ក្រុមហ៊ុនអោយបានដឹង ។

សំរាប់ក្រុមហ៊ុនភាគច្រើន លោកអ្នកអាចបង់ប្រាក់នៅប្រៃសណីយ៍ តាមទូរស័ព្ទ ដោយប្រើក្រុឌីតកាត (credit card) តាមអ៊ិនធឺណិត (online) ឬតាមសិនធីរ៉េផេ (Centrepay) ។

**សិនធីរ៉េផេ (Centrepay)**

ប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលបានសោធននិវត្តន៍របស់រដ្ឋ (government pension) លោកអ្នកអាចបង់វិក័យប័ត្រទារប្រាក់ដោយប្រើសិនធីរ៉េផេ ។ សូមសាកសួរក្រុមហ៊ុនរបស់លោកអ្នក ឬសិនធីរ៉េផេ (Centrelink) ពីបញ្ហានេះ ។

**ប្រាក់បង្វិលវិញរបស់ជនទទួលបានសោធននិវត្តន៍ (Pensioner Rebates)**

សូមប្រាប់ក្រុមហ៊ុនឱ្យបានដឹងប្រសិនបើលោកអ្នកទទួលបានសោធននិវត្តន៍របស់រដ្ឋ (ប្រាក់របស់សិនធីរ៉េផេ) ព្រោះលោកអ្នកអាចមានសិទ្ធិទទួលបានការបញ្ចុះថ្លៃ ។

**ផែនការបង់ប្រាក់ (Payment Plan)**

ក្រុមហ៊ុនជាច្រើនផ្តល់ផែនការបង់ប្រាក់ដើម្បីជួយបណ្តាជនដែលមានបញ្ហាហិរញ្ញវត្ថុ ។ សូមសាកសួរក្រុមហ៊ុនអំពីបញ្ហានេះ ។

**វិក័យប័ត្រទារប្រាក់ដែលលោកអ្នកមិនបានបង់**

ប្រសិនបើលោកអ្នកមានវិក័យប័ត្រទារប្រាក់ដែលលោកអ្នកមិនបានបង់ ហើយអ្នកទារបំណុល (ជួនកាលគេហៅថាភ្នាក់ងារពាណិជ្ជកម្ម “mercantile agent”) ទាក់ទងលោកអ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅកាន់ខ្សែទូរស័ព្ទប្រចាំការផ្នែក ឥណទាន និង បំណុល (Credit & Debt Hotline) ដោយឥតគិតថ្លៃតាមលេខ 1800 808 488 ដើម្បីសុំយោបល់ពីគេ ឬលោកអ្នកអាចទូរស័ព្ទមក EWON ។

**ជំនួយផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ (Financial Assistance)**

បណ្តុំចំណាយរបស់ EAPA (ជំនួយបង់វិក័យប័ត្រថាមពល) អាចជួយលោកអ្នកបង់ថ្លៃអគ្គិសនី និងហ្គាស ។

បណ្តុំចំណាយរបស់ PAS (គំរោងជំនួយបង់វិក័យប័ត្រ) អាចជួយលោកអ្នកបង់ថ្លៃទឹក ។

លោកអ្នកអាចទៅភ្នាក់ងារសុខុមាលភាពសហគមន៍ (ដូចជា St Vincent de Paul ឬ the Salvation Army) ដើម្បីដាក់ពាក្យសុំបណ្តុំចំណាយ EAPA ឬ PAS ។ លោកអ្នកអាចទូរស័ព្ទមកកាន់ EWON ប្រសិនបើលោកអ្នកមិនច្បាស់ថាតើភ្នាក់ងារមួយណាមានបណ្តុំចំណាយ ។

ភ្នាក់ងារសហគមន៍នឹងធ្វើការណាត់ជួបជាមួយលោកអ្នកដើម្បីពិនិត្យមើលថាតើលោកអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានបណ្តុំចំណាយ ឬទេ ។ មានតែម្ចាស់គណនីទេដែលអាចដាក់ពាក្យសុំបណ្តុំចំណាយបាន ហើយជាចាំបាច់ត្រូវបង្ហាញវិក័យប័ត្រ ឱ្យគេឃើញថា លោកអ្នកជំពាក់គេប៉ុន្មាន ។

**តើមានរឿងអ្វីកើតឡើងប្រសិនបើលោកអ្នកមិនបង់វិក័យប័ត្រ?**

ប្រសិនបើលោកអ្នកមិនបង់វិក័យប័ត្រ ឬខកខានមិនបានបង់ គេអាចកាត់ផ្តាច់ប្រព័ន្ធត្រួតពិនិត្យការផ្គត់ផ្គង់ ។ ប្រសិនបើវាកើតមាន ឡើងមែននោះ លោកអ្នកនឹងជំពាក់បំណុលគេកាន់តែច្រើនឡើង ដូច្នេះសូមទាក់ទងក្រុមហ៊ុនលោកអ្នកអោយបានជាប្រញាប់ ប្រសិនបើលោកអ្នកជួបការលំបាកក្នុងការបង់វិក័យប័ត្រ ។

ប្រសិនបើលោកអ្នកមានការណាត់ជួបជាមួយភ្នាក់ងារសហគមន៍ ទាក់ទងនឹងបណ្តុំចំណាយ EAPA គេនឹងមិនផ្តាច់ការប្រើប្រាស់ របស់លោកអ្នកទេ ។

**តម្លៃទឹកសំរាប់អ្នកជួលផ្ទះ**

ប្រសិនបើលោកអ្នកផ្លាស់ទៅនៅក្នុងផ្ទះរដ្ឋ សួនខារ៉ាវែន (caravan park) ឬផ្ទះល្វែងឯកជន លោកអ្នកប្រហែលជាត្រូវបង់ថ្លៃទឹកដែលលោកអ្នកប្រើប្រាស់ ។ សូមសាកសួរម្ចាស់ផ្ទះថាតើលោកអ្នកត្រូវបង់ថ្លៃទឹកឬទេ ។

**កិច្ចសន្យាអគ្គិសនី និងហ្គាស**

ក្រុមហ៊ុនជាច្រើនផ្តល់ការចុះថ្លៃជាពិសេសប្រសិនបើលោកអ្នកចុះកិច្ចសន្យាជាមួយគេរយៈពេល ៣ឆ្នាំ ។ លោកអ្នកគួរដឹងថា ចំពោះកិច្ចសន្យាបែបនេះភាគច្រើន:

- ក្រុមហ៊ុនអាចគិតថ្លៃប្រសិនបើលោកអ្នកលប់កិច្ចសន្យាទោលមុនពេលកំណត់ ។
- ជាទូទៅ លោកអ្នកមិនអាចផ្ទេរកិច្ចសន្យាទៅផ្ទះថ្មីបានទេប្រសិនបើលោកអ្នករើផ្ទះ ។ ដាច់ខាតកុំចុះហត្ថលេខាលើអ្វីដែលមិនបានអានវាឱ្យបានគ្រប់ជ្រុងជ្រោយ ឬពឹងអ្នកណាម្នាក់ឱ្យអានជូនលោកអ្នកស្តាប់ ។ ប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវការជំនួយទាក់ទងនឹងកិច្ចសន្យា សូមទូរស័ព្ទមកកាន់ EWON ។