



CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI VỚI QUÝ VỊ

Tại Sở Điện Lực Seattle (Seattle City Light) và Sở Tiện Ích Công Cộng Seattle (Seattle Public Utilities), mục tiêu chính của chúng tôi là đảm bảo sự hài lòng của quý vị, khách hàng quý giá của chúng tôi. Là cơ quan dịch vụ tiện ích công cộng, chúng tôi cam kết cung cấp cho quý vị dịch vụ tốt nhất có thể. Dưới đây là cách chúng tôi thực hiện điều đó:

Chúng tôi cam kết cung cấp cho quý vị thông tin chính xác và kịp thời về hóa đơn, dịch vụ, và hỗ trợ.

Chúng tôi cam kết cung cấp cho quý vị hóa đơn chính xác, các tùy chọn thanh toán và hỗ trợ khi quý vị cần. Chúng tôi cung cấp hỗ trợ tài chính công bằng và các dịch vụ sau:

- Chúng tôi có các kế hoạch và phương thức thanh toán phù hợp với nhu cầu của quý vị.
- Chúng tôi cung cấp cho khách hàng dân dụng của Sở Điện Lực Seattle (Seattle City Light) tùy chọn Thanh Toán Theo Ngân Sách (Budget Billing). Quý vị có thể trả cùng một số tiền như nhau mỗi tháng để quản lý chi phí của mình tốt hơn.
- Chúng tôi có cách giúp quý vị khiếu nại hóa đơn từ Sở Tiện Ích Công Cộng Seattle (Seattle Public Utility) hoặc hóa đơn từ Sở Điện Lực Seattle (Seattle City Light).

Chúng tôi cam kết giúp quý vị quản lý và giảm chi phí tiện ích.

Chúng tôi sẵn sàng giúp quý vị tiết kiệm tiền trên hóa đơn đồng thời thúc đẩy bảo vệ môi trường. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ sau để hỗ trợ quý vị:

- Chúng tôi cung cấp Chương Trình Giảm Giá Tiện Ích (Utility Discount Program) cho khách hàng dân dụng đủ điều kiện về thu nhập. Quý vị có thể được giảm giá cho các hóa đơn trong tương lai.
- Chúng tôi cung cấp các chương trình hỗ trợ khẩn cấp cho khách hàng dân dụng đủ điều kiện về thu nhập. Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp ngay lập tức để giảm bớt số tiền nợ quá hạn trên hóa đơn của mình.
- Chúng tôi cung cấp các giải pháp tiết kiệm năng lượng và cách giảm lượng nước sử dụng. Quý vị có thể giúp bảo vệ môi trường và giảm chi phí tiện ích.

Chúng tôi cam kết cung cấp cho quý vị dịch vụ khách hàng nhanh chóng và đáng tin cậy.

Chúng tôi muốn giúp quý vị dễ dàng nhận được câu trả lời về các dịch vụ tiện ích của mình – trực tuyến, trực tiếp, qua điện thoại, hoặc bằng văn bản. Các nhân viên đại diện của chúng tôi có kiến thức chuyên môn và tôn trọng khách hàng. Quý vị có thể mong đợi họ giúp quý vị thông qua các dịch vụ sau:

- Chúng tôi cung cấp Trang Web Dịch Vụ Tiện Ích để quý vị quản lý thông tin tài khoản của mình. Quý vị có thể thanh toán hóa đơn, bắt đầu hoặc ngừng dịch vụ, và tìm thông tin hữu ích.
- Chúng tôi có đội ngũ nhân viên dịch vụ khách hàng sẵn sàng hỗ trợ quý vị qua số điện thoại (206) 684-3000 vào các ngày trong tuần, từ 7:30 sáng đến 6:00 tối. Quý vị có thể đặt câu hỏi, thanh toán hóa đơn, và trao đổi về các tùy chọn thanh toán với chúng tôi.

- Chúng tôi có các Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng trên khắp thành phố để quý vị có thể thanh toán hóa đơn trực tiếp.
- Chúng tôi có các quầy dịch vụ khách hàng quý vị có thể ghé đến. Quý vị có thể nhận trợ giúp về thanh toán hóa đơn và giải đáp thắc mắc tại Tầng 4 của tòa nhà Seattle Municipal Tower ở trung tâm thành phố Seattle.

Chúng tôi cam kết hỗ trợ quý vị bằng các nguồn thông tin dễ truy cập và dễ hiểu.

Chúng tôi tôn vinh sự đa dạng trong khu vực của mình và muốn hỗ trợ theo cách phù hợp nhất cho quý vị. Điều này có nghĩa là cung cấp trợ giúp bằng nhiều ngôn ngữ và định dạng phù hợp với nhu cầu của quý vị.

- Chúng tôi cung cấp trợ giúp bằng nhiều ngôn ngữ trên trang web hỗ trợ hóa đơn tiện ích và Chương Trình Giảm Giá Tiện Ích (Utility Discount Program).
- Chúng tôi cung cấp tài liệu được biên dịch và dịch vụ phiên dịch miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể gọi (206) 684-3000 vào các ngày trong tuần từ 7:30 sáng đến 6:00 tối để trò chuyện miễn phí với phiên dịch viên.
- Chúng tôi có dịch vụ hỗ trợ cho các khách hàng khiếm thính hoặc khó nghe. Quý vị có thể gọi 711 rồi nhập số (206) 684-3000.

Chúng tôi cam kết phục vụ quý vị một cách có trách nhiệm và minh bạch.

Chúng tôi sẵn sàng cung cấp cho quý vị thông tin rõ ràng về hóa đơn và dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi cam kết quản lý tiền của quý vị một cách hợp lý và cung cấp thông tin đó cho quý vị.

- Chúng tôi trình bày cách sử dụng tiền đóng phí tiện ích của khách hàng một cách có trách nhiệm trong các báo cáo thường niên.
- Chúng tôi bao gồm thông tin về chi phí và mức sử dụng trên hóa đơn của khách hàng.
- Chúng tôi cung cấp cho quý vị thông tin về thay đổi mức giá và các tin tức quan trọng thông qua tờ rơi kèm theo hóa đơn và các thông báo khác.
- Chúng tôi cung cấp cho quý vị các mốc thời gian dự kiến cho dịch vụ để giúp quý vị lập kế hoạch.

Chúng tôi cam kết xây dựng và duy trì mối quan hệ tôn trọng và hữu ích với quý vị.

Mục tiêu của chúng tôi là trở thành đối tác mà quý vị có thể tin tưởng. Chúng tôi ủng hộ và mong đợi sự đối xử an toàn và tôn trọng lẫn nhau. Cùng nhau, toàn thể cộng đồng của chúng ta có thể phát triển mạnh mẽ.

Chúng tôi cam kết sẽ luôn rõ ràng, hữu ích, và tôn trọng trong mọi bước. Chúng tôi luôn hoan nghênh ý kiến phản hồi để cải thiện dịch vụ của mình. Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có thắc mắc, vui lòng liên hệ với chúng tôi. Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị.



[Seattle.gov/utility-commitments](https://seattle.gov/utility-commitments)