



我們對您的承諾

在西雅圖電力公司和西雅圖公用事業，我們的主要目標是讓您 – 我們尊貴的客戶 – 感到滿意。作為公用事業機構，我們承諾為您提供最好的服務。方法如下：

我們致力於為您提供準確及時的帳單、服務和支援。

我們承諾為您提供準確的帳單、付款方式，並在您需要時提供協助。我們提供公平的財務支援和以下服務：

- 我們有付款計劃和安排來滿足您的需求。
- 我們為西雅圖電力公司的住宅用戶提供預算計費付費選擇。您可以每月支付相同的金額，以便更好地管理您的費用。
- 我們為您提供對西雅圖公共事業帳單或西雅圖電力公司帳單提出異議的方法。

我們致力於協助您管理和降低公用事業費用。

我們在此除了幫助您節省帳單費用，還為促進環境保護出力。我們提供這些服務來支持您：

- 我們為符合收入資格的住宅用戶提供「公用事業折扣計畫」。您將來的帳單可以獲得折扣。
- 我們為符合收入資格的住宅用戶提供緊急援助計畫。您可以立即獲得幫助，減少逾期未付的餘額。
- 我們提供節能解決方案和減少用水的方法。您可以幫助保護環境和降低公用事業成本。

我們致力於為您提供快速、可靠的客戶服務。

我們希望讓您輕鬆獲得有關公用事業服務的答案，無論是以線上、面談、電話或書面形式。我們的客服代表知識淵博且尊重他人。他們會透過以下服務幫助您：

- 我們提供公用事業服務網站，供您管理帳戶資訊。您可以在此支付帳單、開啓或終止服務，以及尋找有用的資訊。
- 我們有客服為您服務，電話為 (206) 684-3000，服務時間為工作日上午 7:30 至下午 6:00。您可以提出問題、付款或商量付款方式。
- 我們在全市設有客戶服務中心，供您親自前往支付帳單。
- 我們設有客戶服務專櫃供您親臨服務。您可以在西雅圖市中心的西雅圖市政大樓 (Seattle Municipal Tower) 四樓獲得付款協助及問題解答。

我們致力為您提供容易取得和理解的資源。

我們贊揚我們地區的多樣性，並希望以最適合您的方式提供協助。這意味著以多種語言和格式提供幫助，以滿足您的需求。

- 我們在公用事業帳單援助和「公用事業折扣計畫」網頁上提供多種語言的協助。
- 我們免費為您提供翻譯資料和口譯服務。您可以在工作日上午 7:30 至下午 6:00 致電 (206) 684-3000，免費與口譯員交談。
- 我們為失聰或聽力受損的客戶提供協助。您可以撥打 711，然後輸入 (206) 684-3000。

我們承諾以負責任和透明的方式為您提供服務。

我們在此為您提供有關您的帳單和我們服務的清晰資訊。我們承諾妥善管理您的資金，並提供相關資訊。

- 我們在年報中展示我們如何負責任地使用納稅人資金。
- 我們在客戶帳單中包含成本和使用資訊。
- 我們使用帳單插頁和其他訊息告知您費率變更和重大訊息。
- 我們為您提供預計的服務時間表，以協助您進行規劃。

我們承諾與您建立並維持相互尊重、相互幫助的關係。

我們的目標是成為您可信賴的合作夥伴。我們支持並期望安全、尊重地對待彼此。透過共同努力，我們整個社區就能蓬勃發展。

我們承諾我們所做的每一步都保持清晰、樂於助人且尊重他人。我們歡迎反饋意見以改善我們的服務。如果您需要幫助或有疑問，請聯絡我們。我們在此為您服務。



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