

អាជ្ញាធរសីបអង្គកម្រិត និងទទួលបណ្តឹងតវ៉ាសាធារណៈ
អំពីថាមពល និងទឹក (SA) Limited គឺជាគុណភាពការណ៍
ឯករាជ្យដដែលមានអនុម័ត ដដែលដោះស្រាយជម្លោះរវាង

សមាជិកក្រុមហ៊ុនផ្គត់ផ្គង់ថាមពល និងទឹក ហើយនិង
អតិថិជនរបស់ពួកគេនៅរដ្ឋអូស្ត្រាលីខាងត្បូង។

តួនាទីរបស់យើងគឺជួយសម្រួលដល់ដំណោះស្រាយ ជម្លោះ
បន្ទាន់រហ័សទាន់ចិត្តគុណភាព ដោយផ្តល់ជូនសេវា កម្មវិធី
ឥតគិតថ្លៃ ឯករាជ្យ អាចចូលដំណើរការបាន យុត្តិធម៌
និងក្បវដ្តការដល់អ្នកប្រើប្រាស់។

បណ្តឹងតវ៉ាដដែលយើងអាចទទួលយកបាន

អ្នកអាចទាក់ទងមកយើងអំពីបញ្ហានានាដែលអ្នកអាច
ម៉ាន់អំពី៖

- វិក្កយបត្ររបស់អ្នក
- ការរៀបចំការបង់ប្រាក់ និងការលំហែកក្នុងការបង់ប្រាក់
- ការប្តូរមូលបំណុល និងការចុះបញ្ជីចំពោះការខកខានមិន បាន
បង់បំណុល
- ការកាត់ថ្លៃថាមពល ឬការរឹតបន្តឹងការផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក
- ការផ្តល់ព័ត៌មានអំពីកម្រិតថ្លៃថាមពលមួយ ទៅមួយទៀត
- ការត រឹត និងការផ្គត់ផ្គង់សេវាកម្មថាមពល ឬទឹករបស់អ្នក
- អាកប្បកិរិយារបស់បុគ្គលិកអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក
- ទីផ្សារថាមពល និងសេវាកម្មអតិថិជន
- ក្នុងទីថាមពល និងក្នុងទឹក
- សកម្មភាពអ្នកផ្គត់ផ្គង់ថាមពល និងទឹកដដែលអាច
ប៉ះពាល់ដល់
- ដីធ្លី ឬអចលនទ្រព្យផ្សេងទៀតរបស់អ្នក
- ការលក់ថាមពលបន្តទៅឱ្យអ្នកដទៃលើដីឯកសារនៅក្នុង
ចំណាត់
- ការរ៉ាប់រង ភូមិចូលនិវត្តន៍ និងពហុលំនៅដ្ឋានជួលផ្សេងទៀត
- ឯកជនភាពរបស់អ្នក



GPO Box 2947
Adelaide SA 5001

T 1800 665 565

www.ewosa.com.au
ABN 11 089 791 604

ដំណើរការ
បណ្តឹងតវ៉ា
Khmer



ជំហាន 1

ទាក់ទងអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក

☞ ចាប់ផ្តើមនៅទីនេះ!

អនុវត្តតាមដំណាក់កាលទាំងនេះតាមលំដាប់លំដោយត្រឹមត្រូវ ដើម្បីឱ្យយើងអាចជួយអ្នកបានល្អបំផុត។

✍ ត្រៀមឱ្យមានរួចរាល់

មុននឹងទាក់ទងអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក សូមធ្វើការកត់សម្គាល់ អំពី៖

- បណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក
- អ្វីដែលអ្នកចង់ឱ្យអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកធ្វើ។ សូមឱ្យមានច្បាស់លាស់។ សរសេរឱ្យបានច្បាស់លាស់។

☎ ហៅទូរសព្ទទៅអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក

រៀបចំកំណត់ចំណាំរបស់អ្នកឱ្យមានរួចរាល់ហើយមានបិទ និងកុំដាស់នៅក្នុងដៃ។ ទាក់ទងអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក និងពន្យល់ពីបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ សរសេរចុះឈ្មោះ ឬគ្រួសារ ដែលអ្នកកំពុងនិយាយជាមួយ និងអ្វីដែលពួកគេកំពុង និយាយ។

😊 តើអ្នកសប្បាយចិត្តទេ?

តើអ្នកមានដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក ដោយផ្ទាល់ ជាមួយអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក ទេ? បើអ្នកសប្បាយចិត្ត នោះល្អណាស់! បើមិនដូច្នោះទេ ចូរទៅជំហានទី 2។

ជំហាន 2

ទាក់ទងមកពួកយើង

☎ ពន្យល់ពីបញ្ហារបស់អ្នក

បើបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកមិនត្រូវបានដោះស្រាយនៅជំហានទី 1 ទេ សូមទូរសព្ទមកយើងដោយឥតគិតថ្លៃតាមលេខ 1800 665 565 ឬចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់យើងដើម្បីដាក់ពាក្យបណ្តឹង នៅ www.ewosa.com.au។ ដោយប្តីកំណត់ចំណាំរបស់អ្នក ពន្យល់ពីបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកមកយើង និងអ្វីដែលអ្នកផ្គត់ផ្គង់ របស់អ្នកបាននិយាយ។

🌐 សុន្តិសុំអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់

បើការនិយាយភាសាអង់គ្លេសសេវាពិបាកសម្រាប់អ្នក យើងអាចទាក់ទងបុគ្គលដែលនិយាយភាសារបស់អ្នកដើម្បីជួយ។

⌚ ទុកកិច្ចការនេះនៅជាមួយយើង

យើងនឹងទាក់ទងទៅបុគ្គលជាន់ខ្ពស់នៅអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នក ហើយប្រាប់ពួកគេអំពីបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក។ ពួកគេត្រូវបាន តម្រូវឱ្យទូរសព្ទមកអ្នកក្នុងរយៈពេលពីរ ថ្ងៃធ្វើការ ដើម្បីស្តាប់ កងរាល់របស់អ្នក។

✍ សុំតាប់ការឆ្លើយតបរបស់អ្នកផ្គត់ផ្គង់អ្នក

អ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកនឹងស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក ដោះស្រាយកងរាល់របស់អ្នក និងទាក់ទងមកអ្នកក្នុងរយៈពេល 20 ថ្ងៃធ្វើការ។ ចូររក្សាស្ថានភាពស្ងប់ស្ងាត់។ សុំតាប់ និងកត់ត្រាឈ្មោះ របស់ពួកគេ និងហេតុផលរបស់ពួកគេ បើពួកគេមិនអាចដោះស្រាយបញ្ហារបស់អ្នកបានទេ។

😊 តើអ្នកសប្បាយចិត្តទេ?

តើអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកមានដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកហើយឬនៅ? បើមិន នោះល្អណាស់! បើមិនដូច្នោះទេ សូមប្រាប់បុគ្គលជាន់ខ្ពស់ ដោយស្ងប់ស្ងាត់ថា អ្នកនឹងទាក់ទងអាជ្ញាធរស៊ើបអង្កេត និងទទួល បណ្តឹងតវ៉ាសាធារណៈ (Ombudsman)។ បន្តទៅជំហានទី 3។

ជំហាន 3

សកម្មភាពបន្តថ្លៃ

☎ ប្រាប់យើងពីអ្វីដែលមានកិត្យឡើង

បើបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នកមិនត្រូវបានដោះស្រាយនៅជំហានទី 2 ទេ សូមទូរសព្ទមកយើងដោយឥតគិតថ្លៃតាមលេខ 1800 665 565 ឬចូលទៅកាន់គេហទំព័ររបស់យើងដើម្បីដាក់ពាក្យបណ្តឹង នៅ www.ewosa.com.au។ យើងនឹងមានកំណត់ចំណាំពីការ សន្តិទានចុងក្រោយរបស់យើង។ ដោយប្តីកំណត់ចំណាំរបស់អ្នក សូមប្រាប់យើងពីអ្វីដែលអ្នកផ្គត់ផ្គង់របស់អ្នកបានប្រាប់អ្នកនៅជំហានទី 2។

🗉 លទ្ធផលចុងក្រោយ

ដោយមានសុំតាប់អង្គការស៊ើបអង្កេតបណ្តឹងតវ៉ារបស់អ្នក ឥឡូវនេះ អាជ្ញាធរស៊ើបអង្កេត និងទទួលបណ្តឹងតវ៉ាសាធារណៈ (Ombudsman) អាចស៊ើបអង្កេតករណីនេះ។ ប្រសិនបើ វាក៏ត្រូវ យើងនឹងពិនិត្យមើលអង្គការស៊ើបអង្កេតនានា បង្កើតទស្សនៈ មួយសម្រាប់ដំណោះស្រាយ និងពន្យល់ពីលទ្ធផលជូនអ្នក។