



# 고객에 대한 약속

시애틀 전기(Seattle City Light)와 시애틀 공공 사업부(Seattle Public Utilities)의 주요 목표는 저희의 소중한 고객인 여러분을 만족시키는 것입니다. 공공 사업부로서 저희는 고객에게 최상의 서비스를 제공할 것을 약속합니다. 방법은 다음과 같습니다:

## 고객에게 제 때의 정확한 청구, 서비스, 지원을 제공하기 위해 최선을 다합니다.

저희는 고객에게 정확한 청구서, 지불 방법, 필요할 때의 지원을 제공할 것을 약속합니다. 형평성 있는 재정 지원과 다음과 같은 서비스를 제공합니다:

- 고객의 필요를 충족시키기 위한 지불 계획 및 조정이 있습니다.
- 시애틀 전기 주거 고객에게는 예산 청구(Budget Billing) 옵션을 제공합니다. 매월 동일한 금액을 지불할 수 있어 비용을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다.
- 시애틀 공공 사업부 청구서 또는 시애틀 전기 청구서에 대해 이의를 제기할 수 있는 방법이 있습니다.

## 고객이 공과금을 관리하고 절감할 수 있도록 지원하는 데 최선을 다합니다.

저희는 환경 보호를 촉진하는 동시에 고객들의 공과금 비용을 절감할 수 있도록 도와드립니다. 다음과 같은 서비스를 통해 고객분들을 지원하고 있습니다:

- 소득 기준에 해당되는 주거용 고객에게 공과금 할인 프로그램을 제공합니다. 향후 청구서에 대해 할인을 받을 수 있습니다.
- 소득 기준에 해당되는 주거용 고객에게 긴급 지원 프로그램을 제공합니다. 과거의 미납 잔액을 줄이기 위해 즉각적인 도움을 받을 수 있습니다.
- 에너지 효율 솔루션과 물 사용량 감소를 위한 방법을 제공합니다. 환경을 보호하고 공과금 비용을 절감할 수 있습니다.

## 빠르고 신뢰할 수 있는 고객 서비스를 제공하기 위해 최선을 다합니다.

저희는 고객분들이 온라인, 대면, 전화 또는 서면을 통해 공공 서비스에 대한 답변을 쉽게 얻을 수 있기를 바랍니다. 저희 담당자들은 지식이 풍부하고 정중합니다. 담당자들은 고객이 다음과 같은 서비스를 이용하는 것에 도움을 드릴 수 있습니다:

- 저희는 고객들이 계정 정보를 관리할 수 있도록 공공 서비스 웹사이트를 제공하고 있습니다. 이를 통해 공과금을 지불하고, 서비스를 시작하거나 중단하고, 유용한 정보를 찾을 수 있습니다.
- 평일 오전 7시 30분부터 오후 6시까지 (206) 684-3000으로 전화하면 고객 서비스 담당자와 연결됩니다. 고객들은 궁금한 점을 묻거나 지불을 하고 지불 옵션에 대해 상담할 수 있습니다.

- 공과금을 직접 지불할 수 있도록 시애틀시 전역에 고객 서비스 센터를 갖추고 있습니다.
- 고객이 방문할 수 있는 고객 서비스 창구가 있습니다. 시애틀 다운타운에 있는 시애틀 시청 타워 (Seattle Municipal Tower) 4층으로 오시면 지불 관련 도움과 질문에 대한 답변을 얻을 수 있습니다.

### 쉽게 접근하고 이해할 수 있는 지원 방식으로 고객을 돕기 위해 최선을 다합니다.

저희는 우리 지역의 다양성을 존중하며 고객들에게 가장 적합한 방식으로 도움을 드리고 싶습니다. 이는 고객의 필요를 충족시키는 다양한 언어와 형식으로 지원하는 것을 의미합니다.

- 저희는 공과금 지원 및 유틸리티 할인 프로그램 웹페이지에서 다양한 언어로 도움을 제공합니다.
- 번역된 자료와 통역 서비스를 무료로 제공해 드리고 있습니다. 평일 오전 7시 30분부터 오후 6시까지 (206) 684-3000으로 전화하면 무료로 통역사를 이용하실 수 있습니다.
- 청각 장애 또는 난청 고객을 위한 지원 서비스도 마련되어 있습니다. 711로 전화한 후 (206) 684-3000을 입력하세요.

### 책임감 있고 투명한 서비스를 제공하기 위해 최선을 다합니다.

저희는 고객들의 청구서 및 당사의 서비스에 대한 명확한 정보를 제공하고자 합니다. 고객들의 자금을 적절하게 관리하고 이에 관련된 정보를 공개할 것을 약속합니다.

- 연례 보고서를 통해 공공 요금 납부자 자금을 얼마나 책임감 있게 사용하는지 공개합니다.
- 고객 청구서에 비용 및 사용량 정보를 포함합니다.
- 청구서 삽입물 및 기타 메시지를 통해 요금 변경 및 주요 소식을 알려드립니다.
- 고객들이 계획을 세우는 데 도움이 되도록 서비스에 대한 예상 일정을 제공합니다.

### 고객들과 존중하고 도움이 되는 관계를 구축 및 유지하기 위해 최선을 다합니다.

저희의 목표는 고객이 신뢰할 수 있는 파트너가 되는 것입니다. 서로를 안전하고 존중하는 마음으로 대하는 것을 지지하고 기대합니다. 함께 한다면 커뮤니티 전체가 번창할 수 있습니다.

모든 단계에서 명확하고, 도움이 되고, 존중하는 자세로 임할 것을 약속드립니다. 서비스 개선을 위한 고객분들의 피드백을 환영합니다. 도움이 필요하거나 궁금한 점이 있으면 연락해 주세요. 저희가 도와드리겠습니다.