



# 節省能源費用 有助保護環境

透過維州能源改良 (Victorian Energy Upgrades, 下文簡稱「VEU」) 計劃，獲取節能的折扣產品，並節省能源開支。

Chinese (Traditional) | 繁體中文

## 維州節能目標 (Victorian Energy Efficiency Target) 計劃消費者資料單張

VEU 屬於維州政府的自願性質計劃，為維州民眾提供獎金，以節能的方式改善住所及企業，從而削減電力開支，並減少溫室氣體排放量。

### 資格要求

凡是維州住所及企業，皆可參與該計劃，並獲得節能的折扣產品及服務。參與計劃純屬自願性質。

### 參與計劃的過程十分容易

**第一步** 留意現有產品。

**第二步** 選擇希望安裝的產品，從而減低能源費用。

**第三步** 接觸持牌的供應者。請務必與持牌供應者共事，並且是獲授權安裝 VEU 節能產品的供應者。對於客戶選擇安裝的任何產品，持牌供應者亦負責安排相關折扣或退款事宜。供應者會知會客戶：

- 得以使用的產品
- 甚麼人士能夠安裝客戶所選的產品。

### 欲搜尋現有產品或持牌供應者

請致電 (03) 9032 1310 聯絡 VEU 服務熱線  
欲索取與能源改良的相關資訊，請按 1。聽到連接至  
以上選項後，請按 0。

失聰人士、聽力或言語障礙患者  
請致電 133 677 或電函 [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)  
聯絡全國中繼服務 (National Relay Service)

## 經 VEU 計劃節省能源開支

	住宅	企業
現時每年節省的金額	視乎改良的產品／服務，每戶平均一年內可節省介乎 \$120 至 \$1,100 的能源開支。	視乎企業規模及改良的產品／服務，一年內可節省介乎 \$500 及 \$74,000 的能源開支。

## VEU 計劃的客戶權利

VEU 計劃設有行為守則，並載列保護消費者行為的最低標準。該守則適用於提供或推銷改良產品／服務的任何人。

### 市場推廣活動

如果代表持牌供應者或第三方營運的人士就 VEU 計劃聯絡客戶，則必須：

- 僅推銷／售賣向客戶改良的 VEU 計劃，如客戶年滿 18 歲並明白對方提供的資訊
- 解釋該計劃純屬自願性質，客戶無須強求參與
- 說明對方如何獲得客戶地址，以及拜訪住所或企業的理由
- 向客戶告知其公司名稱
- 時刻持有員工身份證，並且身份證上包括相片、全名、聯絡資料、澳洲商業號碼 (ABN)，及主要承辦商資料。
- 拒絕使用高壓手段售賣或推銷產品／服務
- 就產品／服務提供準確及適合的資訊
- 拒絕透露不實或誤導的資訊，當中包括為維州政府或基本服務委員會 (Essential Services Commission) 工作，或者維州政府出於市場推廣目的而提供客戶的私人聯絡資料（如電話號碼）。

## 欲搜尋現有產品或持牌供應者

請致電 (03) 9032 1310 聯絡 VEU 服務熱線  
欲索取與能源改良的相關資訊，請按 1。聽到連接至  
以上選項後，請按 0。

失聰人士、聽力或言語障礙患者  
請致電 133 677 或電函 [www.relayservice.gov.au](http://www.relayservice.gov.au)  
聯絡全國中繼服務 (National Relay Service)

## VEU 計劃的客戶權利 (續篇)

### 合約

如果目前與代表持牌供應者或第三方營運的人士工作，對方必須：

- 僅與年滿 18 歲或以上的人士簽訂合約
- 確保向客戶告知須完成的工作，並且客戶於工作未展開前已經明白
- 根據 VEU 計劃向客戶提供與權利及責任相關的資訊、目前提供的改良產品／服務，以及合約。合約應載列產品／服務、報價、牽涉的任何額外費用、解約流程，以及冷靜期
- 開始工作前向客戶告知所需的任何工作，並確保客戶明白
- 如果客戶決定購買產品／服務，則透露負責改良安裝工作的人士
- 向客戶提供負責改良安裝工作的聯絡人士或公司，及其電話號碼。

### 執行工作

開始與代表持牌供應者或第三方營運人士共事時，對方必須：

- 於客戶給予同意聲明後方可展開工作
- 未知會客戶工作細節前，則不會展開任何工作。上述細節可能包括時間、日期、安裝的產品／服務、執行工作人員的資料，例如其持牌供應者及聯絡資料等。
- 僅向 18 歲以上的人士溝通
- 工作完成後向客戶提供其聯絡資料，以防客戶有需要時聯絡
- 提供糾紛調解資料、安裝產品／服務的任何指引及保養維修資料。

## 欲討論 VEU 計劃細節

請致電 (03) 9032 1310 或電函 [veu@esc.vic.gov.au](mailto:veu@esc.vic.gov.au)

### 消費者權利求助途徑

如果不願意接收市場推廣來電，則可向切勿來電記錄系統 (Do Not Call register) 登記，即表示任何非豁免的澳洲或海外電話推銷員聯絡客戶均屬非法行為。請瀏覽 [www.donotcall.gov.au/](http://www.donotcall.gov.au/) 或致電 1300 792 958。

欲提出與不實或誤導聲明、電話推銷或上門推銷的投訴，請聯絡維州消費者委員會 (Consumer Affairs Victoria)。請瀏覽 [www.consumer.vic.gov.au/contact-us](http://www.consumer.vic.gov.au/contact-us) 或致電 131 450。