

# 用户须知的用户服务规则

我们将尽全力使您能更容易地和我们进行业务往来。作为卑诗水电公司（BC Hydro）的客户，我们认为以下是您应该了解的一些重要事项。

## 免责声明

我们根据“Electric Tariff”为客户提供服务，其中包括服务条款和条件以及电费表。我们的目的是为您提供重要的信息，以帮助您管理您的帐户和服务。

本文没有包含您的权利及责任的全部内容，并且在任何与“Electric Tariff”可能存在信息冲突的情况下，均应以 [Electric Tariff](#) 为准。

有关使用 BC Hydro 服务的条件的完整说明，请参见 [Electric Tariff](#)。

## 当您开设和搬迁帐户时

为避免电力服务中断，**请在搬入物业之前开设帐户**。如果一个物业的原帐户持有人迁出物业后无人申请服务，我们会切断供电。

**您只能用自己的姓名开设账户**（或用公司的完整法定名称来开设公司账户），并且您将需要向我们提供适当的身份证明文件和信用证明文件。

[了解更多有关开设新帐户](#)或要求在您的物业上安装新的电气连接。

**您有责任为您拥有的任何物业支付用电**。即使尚未签署服务协议，或者您不是在该物业使用电力的人，这项规定也适用。可能会出现种情况的一些例子包括：

- 您迁入住所，但直到入住几天后才开设帐户。在这种情况下，您仍然有责任缴付自您迁入以来在该物业所用电力的费用。
- 您拥有或管理空置的出租物业，但有电力还在被使用（例如供暖或冷冻系统之用）。在这种情况下，您有责任缴付所用电力的费用。

如果您在以前关闭的帐户里有未付清的余额，那么这笔欠款金额将会被转到您的新帐户。

请注意，您必须至少年满 19 岁才可以用自己的姓名在 BC Hydro 开设帐户。

# 电力收费率

我们将用于您的账户的收费率，是根据您如何用电来定的。物业类型、您物业的用电用途、以及用电量的多少，都是可能会用来决定您的费率的因素。

- 如果您居住在住宅里并且用电纯粹是为了住宅用途，您将会被列入住宅收费率这个类别。
- 如果您居住在住宅里并在家里经营生意，您可能会被列入商业收费率这个类别。

[了解更多有关我们的收费率。](#)

当您联络我们开设帐户时，您需要告诉我们您将会在您的物业如何用电，以便让我们能够选出最适合您的帐户的收费率。了解您的收费率，可帮助您更有效地管理您的电费，以及避免支付不必要的收费。

## 用电情况的改变

如果您的物业有变化，您的电力收费率也可能需要改变。为了确定您的收费率依然是恰当的，当出现例如以下的变化时，请联络我们：

- 您开始或完成建筑工程或重大装修
- 您更改物业的作用和土地分区，例如住宅农场用途
- 您开始在家里经营生意
- 您改变生意的经营规模

我们只会在您通知我们之后更改您的收费率。我们不能为那些在您通知我们之前的变化调整对您的收费，因此如果有什么变化，请尽快打电话给我们。

## 标准收费

有些标准收费可能会适用于您的帐户：

标准收费	金额
开户费	\$12.40

退费收费	\$6.00
复电费（最低）	\$30.00
对被送往加拿大测量局(Measurement Canada)接受检测并且被发现准确的电表所收取的电表检测费	\$181.00
安装失败（电表）收费	\$65.00
连接申请撤销费（1区）	\$368.00
变压器租赁费	设备更新费用的年息 17%（每月计费）
净计量电价用户设备审核费（5 kW 以上的发电设备）	BC Hydro 的实际成本，最高至\$600.00
逾期付款收费	每月\$1.5%（相等于每年 19.6%，每月复利计算）

#### 电表选择计划

<b>关闭无线电传送的电表</b>	
设置费（用现有的传统电表）	\$22.60
设置费（用现有的智能电表）	\$77.60
电表拆除费	\$55.00
月费	每月\$20.00
<b>传统电表</b>	
月费	每月\$32.40

## 税项及您的电费账单

在您的帐单上有一些税项及征费：

5%的货劳税 (GST)

所有客户都要支付电费的 GST，某些第一民族客户除外。

## 省销售税 (PST)

住宅客户可自动获得电费的 **PST 豁免**。

对于商业客户，自 2019 年 4 月 1 日起，电费不再需要付 PST。

## 区域交通征费

区域交通征费是通过《电力征费附例》(Power Levy Bylaw)订立的，适用于大温哥华地区内的运输联线 (TransLink) 服务区域的住宅帐户。[了解更多有关《电力征费附例》。](#)

## 第一民族客户

一些第一民族客户可能有资格获得 GST 的豁免。

- 居住在保留区内并拥有印第安人身份卡的住户。
- 在保留区内获得服务并拥有豁免证书的第一民族部族、部族议会或部族赋权实体

如果某第一民族在其保留区的地域上已实行了第一民族 GST，我们则必须收取 GST。

为确保被收取的税项是正确的，请致电 1 800 BCHYDRO (1 800 224 9376) 与我们联系，以审核您的帐户情况。

## 您是否拥有在家经营的生意？

如果您在住所经营家庭式生意、住宿加早餐旅店或其他商业活动，您以前必须支付电费的 PST。卑诗财政厅 (Ministry of Finance) 或可退回部分 PST 税款。自 2019 年 4 月 1 日起，商业客户不再需要支付电费的 PST。

## 保证金

保证金是限制客户不交电费时所带来的损失和费用的一种方法。

作为新客户或是过去的缴费记录欠佳的客户，您可能要缴交保证金。

有几种替代方法可能会让您免于缴交保证金：

**信贷资料库报告** – 允许我们索取信贷资料库报告，以核实信用度。如果您的信贷报告显示信贷记录良好，我们可能会免收您的保证金。

**信用证明信** – 提供一封由另一间公用事业机构发出的信用证明信，例如另一个省份发出的，以核实信用度。

**账户担保** – 如果您是住宅客户，您可找另一名 BC Hydro 的客户来为您的帐户做担保。如果在帐户终止后有未结清余额，担保人将需要支付最高为保证金额的款额。提交 BC Hydro [账户担保表格](#) [PDF 58 KB]。

**预付费计划** – 如果您是住宅客户，您可选择预付费（Pay As You Go）计划。计费是根据固定每月分期付款另加一笔首期付款（提前支付）而定。这笔首期付款是根据之前 12 个月在您的物业地点的平均用电成本来计算的。

直接由卑诗省社会发展与创新厅（MSDSI）代缴电费的客户，毋须提供保证金。

我们根据物业以往的用电量及您多久收到一次电费帐单，来计算保证金额。

帐单结算频率	保证金
两月一次	保证金额最高为根据实际用电量而定的估计平均每月金额的三倍(3X)
每月一次	保证金额最高为根据实际用电量而定的估计平均每月金额的两倍(2X)

您会收到保证金的利息，在每份帐单上都会计入您的帐户。当您向加拿大税务局报税时，必须申报利息收入。如果计入您帐户的利息超过\$50，我们将在 2 月底把 T5 单寄给您。

经过两年的良好缴费记录之后，保证金可能会退还给您。

## 支付帐单

电费必须在发出帐单后的 21 天之内全额付清。在到期日之后如有未结清余额，可能要征收逾期付款费用。即使欠款额是根据估计电表读数而定，但作为非能源收费或保证金之用，这项规定也适用。

[了解更多有关支付帐单的方法。](#)

## 等额付款计划

您可以选择设立等额付款计划，以便您全年每个月都可缴交等额款项。有些客户认为，这可帮助他们制订预算。

#### 如何运作

- 您每个月缴交的分期付款金额是根据之前 12 个月的总用电量除以 12 来计算的。
- 我们每四个月会核实一次分期付款金额，以确保金额与用电是相称的，以及如有必要可调整金额。
- 在第 12 个月，也称为等额付款计划的周年之日，我们会向您收取常规的分期付款金额。此外，我们会把对过去 11 个月向您收取的电费，与该年的实际用电作一比较。
  - 如果您的用电少于我们向您收取的电费，多出的余额就会计入您的帐户。
  - 如果您的用电多于我们向您收取的电费，我们将会向您收取差额。
- 每个月您的电费帐单都会包括至今您要付的电费、您的分期付款帐单总额、以及您的周年日期，以便让您能全面了解情况。

#### 现在无法缴纳电费?

如果您在到期日或之前不能全额付清电费，或者只能缴交部分电费，我们设有的两个选项可能会对您有帮助。

延迟付款	制定付款计划
<p>如果您是住宅客户，请<a href="#">登入您的 MyHydro account</a> 或致电我们：1 800 BCHYDRO (1 800 224 9376)，以要求一次性的到期日延期。</p> <p>即使您延迟付款，您的帐户仍会被征收逾期付款费用。</p>	<p>致电我们：1 800 BCHYDRO (1 800 224 9376)，商讨设立付款计划，以便通过分期付款的方式缴交欠款。</p> <p>如果您设立分期付款计划，您的帐户不会被征收逾期付款费用。</p> <p>如果您欠交一次分期付款的款项，那么您的全额欠款就会立即到期，而且逾期付款费用将从原本电费帐单的到期日起计。</p>

要合格订立付款安排，您的帐户必须是信誉良好的，而您必须符合了以往您与我们所作出的付款安排。

您如不能在到期日之前缴交电费，请马上联络我们。如果您的帐户过了到期日仍有欠款未清，而您又没有联络我们，我们可能会对您采取追讨行动，这可能包括切断对您的供电服务。

有几个[其他可用的付款计划](#)可以提供帮助。

## 逾期付款及切断供电

### 逾期付款收费

在发出电费帐单日期之后的 21 天内必须缴交电费帐单上的全额欠款。

如果您的未付余额超过\$30，一笔相等于整个未结清余额的月息 1.5%（年息 19.56%）的逾期付款收费，将会计入您的帐户。为有处理付款的时间，逾期付款收费会在发出帐单日期的 30 天后才征收。

当客户不按时缴交电费，我们要花额外费用于各种事项，例如通知付款、延迟收入的存置成本以及追讨行动。逾期付款收费有助我们收回其中部分成本。

### 因未付款而切断供电

**您有责任保持您的帐户及时结清。**如果在到期日之前电费没有全额付清，您的帐款就会过期，这可能会需要支付逾期付款收费并导致切断供电。

如果您的帐户有拖欠，我们会通过书面或电话方式联络您，提醒您缴付所欠款项。如果未结清余额没有全额付清，而您的帐户继续有拖欠债务，我们会发出切断供电的最后通知。切断供电可以在我们向您发出切断供电最后通知后的任何时候发生。如果未结清余额继续拖欠，我们可能会将您的帐户转交给追讨公司。

我们只会在未结清余额达\$70 或以上时才终止帐户。

[了解更多有关我们的冬季断电政策。](#)

如果您收到了切断供电的最后通知，并且已全额付清欠款，您应报告已经付款，以避免在处理付款期间可能出现的服务中断，这一点很重要。您可通过以下方法报告已经付款：[登入您的 MyHydro 帐户](#)或致电我们：**1 800 BCHYDRO（1 800 224 9376）**。

### 有医疗问题的客户

如果您有医疗问题，需要电动设备用于维持生命，在您的帐户因未付款而遭到断电之前，您可获得 20 天的延期。在我们给您 20 天延期之前，您需要联络我们来提出此要求，以及商讨设立付款安排。我们可能会要求确认您的医疗问题。

### 已断电的情况下如何恢复电力供应

如果您的帐户被中断，在要求重新接线之前，您必须全额付清未结清余额。我们将会在您下一张电费帐单上收取\$30 的重新接线费，而且我们可能会要求收取保证金。

如果您用的是智能电表，您也许无需与服务代表通话就能要求重新接线。一旦您付清了所有欠费，请[登入您的 MyHydro 帐户](#)或致电我们：1 800 BCHYDRO（1 800 224 9376），报告已经付款。

如果您的帐户需要人工重新接线，而且如果您要求在办公时间之外或周末进行重新接线，我们将会收取\$280 的超时工作重新接线费。

## 由于其他原因的切断供电

### 空置地点

当前一个帐户持有人关闭帐户后，在没人在某物业申请服务的情况下，我们会切断电源。

收到新住户的服务申请后，我们会将恢复对物业的供电服务。为了避免电力服务中断，您应该在入住日期之前申请一个帐户。

如果您是生意所有人、物业管理人或房东，且电力服务费用是由租户直接向 BC Hydro 支付的，您则应该申请 [Rental Premise Agreement](#)（《出租处所协议》）。这可确保电力费用继续由租户来承担。

我们要求安全、畅通无阻地操作我们的仪表和设备，以便维持对您的服务。请确保仪表和任何其他设备均没有植物或树木、篱笆、园林绿化的阻碍，并且我们可以进入任何上锁的门或大门。

如果我们无法进入或进入受到阻碍，我们将尝试联系您。如果我们无法安排进入，我们将别无选择，只能切断电力服务。

如果需要切断连接，这将在连接点（例如在电线杆或地下连接点）处进行，这比远程进行或在您的电表上人工切断连接的成本要高很多。当您请求重新连接时，我们将收取\$700“被拒绝进入”（Refused Access）的重新连接费，以收回我们的成本。

### 建筑与装修

电力是危险的，因此如果需要临时断电以安全地进行施工或装修项目，请告诉我们。[了解更多有关电气连接的信息](#)。

## 关闭您的帐户

如果您要搬家并不再需要电力服务，我们需要至少提前 24 小时的通知来关闭您的帐户。

在此通知到期之前，您有责任缴付与您的帐户有关的任何金额。这包括由您联络我们起计的 24 小时内所用的任何电力，以及与损毁或遗失电线、电表或我们的其他设备有关的任何费用。

## 在 12 个月内重新申请同一地点的供电服务

如果您取消供电服务，而且又没有开设新帐户（例如由其他人开设），而您在 12 个月期内再度申请在同一服务地址的供电服务，那么您有责任缴付在此期间所有日子的每天基本收费，以及恢复对您的服务的费用。一笔重新接线费或新接线费也将会计入您的帐户。

出现这种情况的一个常见例子，是客户在翻新工程期间取消供电服务，之后重新申请服务。有关需要暂时或永久终止供电服务的建筑或翻新工程，请[点击这里](#)。

## 物业管理人及房东

如果您是生意所有人、物业管理人或房东，且电力服务费用是由租客直接向 BC Hydro 支付的，您应该申请 [Rental Premise Agreement](#)（《出租处所协议》）。这可确保电力费用继续由租客来承担。

## 抄表

我们的电表大部分都会自动将您的用电资料发回给我们，每天三次。

有少数的标准电表仍然是用人工抄表。此外，加入 [Meter Choices Program](#)（电表选择计划）的客户，不论是关闭无线电传送的电表还是传统电表，他们的电表也是人工抄表，每两个月一次。

请确保我们能够安全和畅通无阻地操作我们的电表和设备。

### 预估的电表读数

如果我们无法抄到您的电表，就可能会用预估的数字来计费。在您的电费单上会出现这样的讯息 – “your bill shows an estimate”（您的电费帐单显示的是预估数字）。我们一旦能够抄到您的电表，就会在您的帐户里作出调整，以反映实际的用电情况。

[了解更多有关电表的内容。](#)

## 您物业上的设备

物业的业主有责任提供符合电气法规或城镇附例的恰当线路和装置，以便我们能提供电力服务。

物业的业主有责任提供及维护以下各项：

- 贯穿螺栓 U 形接头连绝缘体
- 防风雨管盖（又称为鹅颈管）
- 管道（又称为住宅管道、接线桅杆）
- 电表底座
- 您物业内的所有线路

我们拥有并负责以下电力设备：

- 电表
- 属于 BC Hydro 的电线杆
- 电线
- 电缆

为了维持对您的供电服务，我们必须能安全和畅通无阻地操作我们的电表和设备。

所有属于我们的设备，即使是在您的物业上，依然是 BC Hydro 的财产，未经我们的书面许可不得移动或拿走。

电力可能会极为危险。为确保您的安全以及公众和我们员工的安全，请勿试图操作我们的设备。这包括移走已倒下或者在电线或电线杆附近生长的树木或物体。从我们的系统连接或切断供电，一定只能由我们的工程人员和承包商负责。如需要在为您的物业提供服务的那些设备上或附近进行工程，请联络我们。

[了解更多有关电力连接的信息。](#)

## 我们的责任以及终止或暂停对您的电力服务的权利

我们努力为您提供正常以及不间断的供电服务，但是我们不能保证电力供应的持续不断，或者维持频率或电压。因此，对于由电力供应中断或出现故障所造成的任何损失、受伤、损毁或支出，包括利润的损失、收入的损失或其他经济损失，我们不承担任何责任。

我们可随时暂停或终止对您的服务，以防止盗窃或诈骗，保障我们的财产或保障我们对其他客户的服务。如果您不遵从我们的服务协议的条款，或者如果政府机关下令我们暂停或终止对您的服务，我们也可切断对您的供电。

电力服务可能会因安全理由而暂停，以便对我们的系统进行修理或改善，或者因为出现火灾、水灾或其他紧急事故。在可行的情况下，我们会通知您此类暂停，并会尽快恢复服务。

## 投诉

如果您对我们为您提供的服务有任何疑问，请[联系我们](#)，以便我们尽一切努力来解决您的投诉。

我们受 [British Columbia Utilities Commission \(BCUC\)](#)（卑诗公用事业委员会，简称为 BCUC）的监管，根据 [Utilities Commission Act](#)（《公用事业委员会法》），BCUC 的责任包括确保客户可从委员会所监管的公用事业机构以公平的费率获得安全、可靠并且一视同仁的能源服务。如果我们未能圆满地解决您的投诉，您有权向 [BCUC 提出投诉](#)。

[申诉专员公署（Office of the Ombudsperson）](#) 是一个独立的政府部门，负责调查本省包括 BC Hydro 在内的公共机构，行事是否公平和合理。如果您认为我们以不公平方式对待了您，您可选择[提出投诉](#)。

您如果需要联络我们，但不能用英语交流，BC Hydro 可应要求提供翻译服务。