

# 维多利亚州能源升级计划中的消费者权利



Chinese (Simplified) | 简体中文

## 改用节能产品，节省能源开支

维多利亚州能源升级 (VEU) 计划提供有折扣的节能产品，帮助您节省能源开支。

VEU 是维多利亚州政府的一项举措，旨在鼓励家庭和企业提高能源效率，以削减电费并减少排放。

根据《VEU 行为准则》(VEU Code of Conduct)，营销人员必须向消费者提供本情况说明书，其中列明了他们在该计划中的消费者权利。在《VEU 行为准则》中，本情况说明书也被称为《维多利亚州能源效率目标 (VEET) 计划情况说明书》。

### 申请条件

维多利亚州的家庭和企业可以通过该计划获得有折扣的节能产品和服务。

### 节省能源开支

	家庭	企业
目前每年的节省金额	普通家庭每年可节省 120 至 1100 澳元*。	企业每年可节省 500 至 74000 澳元*。
	* 取决于升级/企业规模	

## 寻找可供选择的产品或认证供应商

访问 [victorianenergyupgrades.vic.gov.au](http://victorianenergyupgrades.vic.gov.au)

致电 (03) 9032 1310，联系 VEU 帮助热线

失聪、听力或言语障碍人士请联系全国中继服务，电话：133 677，或访问：[relayservice.gov.au](http://relayservice.gov.au)

## VEU 计划中的消费者权益

VEU 计划的行为准则确保了保护消费者的最低标准。参与提供或营销升级计划的所有人员都必须遵守。

### 禁止电话推销和上门推销

根据 VEU 计划，从 2024 年 5 月 1 日起禁止未经消费者请求或同意的主动电话推销，从 2024 年 8 月 1 日起禁止上门推销。

只有事先获得同意或为了特定目的（例如产品召回或进行升级预约）才允许进行电话推销和上门推销。

如在禁令生效后，您接到未经同意的电话或来访，请致电 (03) 9032 1310，或访问 [veu@esc.vic.gov.au](mailto:veu@esc.vic.gov.au)，向基本服务委员会 (Essential Services Commission) 举报。

如果可以的话，请提供公司名称、时间、日期以及营销内容。



OFFICIAL

## 营销活动

就 VEU 计划与您联系的个人或企业必须：

- 使用非高压销售或营销策略
- 仅在您年满 18 岁且能够理解相应信息时，才能向您营销/销售升级产品
- 向您说明您可以选择是否参与该计划
- 披露其就职的公司名称
- 进行面对面营销时，佩戴带有照片、姓名、联系方式、ABN 和主承包商详细信息的身份证件
- 提供有关商品或服务的准确信息，包括其适用性
- 发送营销电子邮件或短信时遵守垃圾邮件相关法律，包括征得同意并提供简单的退订选项
- 不得作出虚假或欺骗性的声明，例如声称隶属于维多利亚州政府或基本服务委员会，或维多利亚州政府出于营销目的向其提供了私人联系信息

## 合同

就 VEU 计划下的活动向您提供合同的个人或企业必须：

- 仅与年满 18 岁的人士签订合同
- 确保在开工之前明确沟通计划的工作
- 提供有关 VEU 计划中权利、升级和合同的详细信息，包括产品/服务的详细信息、报价、费用、现有产品拆装程序和冷静期
- 提供安装人员的详细信息和联系方式

## 开展工作

根据 VEU 计划，在住宅或企业开始进行升级工作的个人或企业必须：

- 在经得您同意后才开始工作
- 在开始工作之前告知您作业详情，包括时间、日期、产品/服务和安装人员信息
- 若在场没有年满 18 岁的人士，则需离开现场
- 工作完成后提供联系方式
- 提供争议解决方案和保修信息

## 需要就 VEU 计划事宜与我们沟通吗？

- 如果您要投诉或举报不符合您上述权利的做法，请拨打 (03) 9032 1310 或访问 [veu@esc.vic.gov.au](mailto:veu@esc.vic.gov.au)，联系基本服务委员会。
- 有关 VEU 的一般问题，请联系能源、环境和气候行动部 (Department of Energy, Environment and Climate Action)，电子邮箱：[energy.upgrades@deeca.vic.gov.au](mailto:energy.upgrades@deeca.vic.gov.au)。
- 有关消费者权益求助的其他途径请联系**维多利亚州消费者事务部 (Consumer Affairs Victoria)**。访问 [consumer.vic.gov.au/contact-us](http://consumer.vic.gov.au/contact-us) 或拨打 131450。

如果您需要本情况说明书的翻译版本，请访问 [energy.vic.gov.au/translations](http://energy.vic.gov.au/translations)

---

© The State of Victoria Department of Energy, Environment and Climate Action April 2024.

### 知识共享组织 (Creative Commons)

此文本已获 Creative Commons Attribution 4.0 国际许可，请访问 [Creative Commons 网站](http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)。

**ISBN 978-1-76136-716-8 (印刷版本)**

**ISBN 978-1-76136-717-5 (pdf/线上/MS word 版本)**

**免责声明：**此文本可能对您有所帮助，但维多利亚州政府及雇员不保证此文本没有任何错漏，也不保证此文本完全适合您的特定目的，因此对您因依赖此文本中的任何信息而可能产生的任何错误、损失或其他后果概不负责。

**无障碍版本：**如需以其他格式获取本文件，请致电客户服务中心 136 186，或发送电子邮件至 [customer.service@delwp.vic.gov.au](mailto:customer.service@delwp.vic.gov.au)，或联系全国中继服务 133 677。本文件可在 [DEECA 网站](http://www.deeca.vic.gov.au) ([www.deeca.vic.gov.au](http://www.deeca.vic.gov.au)) 上查阅。