

帳單問題

此表顯示與帳單相關的熱門問題，按類別分組。



付款選項

如何在網上支付帳單？

1. 您可以使用信用卡、ATM 提款卡或是電子支票進行網上一次性付款。這項服務需要收取手續費。
2. 或者您也可以選擇參加無紙化帳單計劃，使用銀行帳戶完成電子付款，免付手續費用。在帳單到期時，您將不會再收到紙本帳單，而是會收到電子郵件或是短信。您可以隨時取消無紙化帳單服務，並從下次的帳單週期開始再次收到紙本帳單。

在哪裡可以用現金支付帳單？您住家或是公司附近的收費站可接受現金，但是某些服務地點需要收取少許手續費。在收費站完成的付款需要 **3** 個工作天的時間方可入帳。在我們的地圖上搜尋在您住家或是公司附近的收費站或是下載按城市分類的地點清單。

我需要立即支付我的帳單。多快會處理付款？大部分的付費選項會在 **2** 個工作天完成處理。如需在下個工作天立即處理，請利用屋崙 (奧克蘭) 市的投遞箱據點。



管理您的帳戶

我在哪裡可以找到自己的帳號？您的 **11** 位數字帳號位於帳單的右上角 (檢視範例帳單)。如果您找不到自己的帳單，請於週一至週五上午 8:00 至下午 4:30 的營業時間致電 1-866-403-2683。

如果我忘記電子郵件地址或是密碼，該怎麼做？如果您忘記密碼，請按一下「登入」([Sign in](#)) 頁面的重設密碼連結。

如何變更我的電子郵件地址？使用舊的電子郵件地址登入，然後在「聯絡人資訊」([Contact Info](#)) 標籤底下按一下「東灣水務局 ID」旁邊的 [編輯] ([Edit](#))。遵照指示並且啟用新的電子郵件地址。



Contact Info Statements Payments Usage Request Services Go Paperless

Customer Name:
EBMUD ID: [Edit]

為什麼我沒有辦法啟用我的帳戶？您可能因為以下其中一個原因而無法啟用帳戶：

- 已經註冊過帳戶。請使用您的電子郵件和密碼登入。
- 您輸入的帳號不正確，或者不是系統所要求的 11 位數字。
- 姓氏或是公司名稱與帳戶中所列的資訊不符。
- 啟用電子郵件的連結已經過期。連結會在一個小時後過期。如果過期，請按一下「重設密碼」([reset password](#))。



有關高額帳單的問題

我的帳單金額比平常要高。該怎麼辦？用水量增加可能有很多原因，進而可能會導致帳單金額增加。如果帳單金額高於平常的金額，您應該考慮以下幾個可能：

- 可能發生漏水
- 由於天氣變暖，用水量增加
- 住在家裡的人變多
- 費率變更

我的帳單金額很高，但是我沒有發現漏水情況。這是怎麼回事？高用水量有很多可能的原因，包括灌溉計時器故障以及環境變化。請瀏覽「節約用水」([Water Conservation](#)) 以瞭解最適合您情況的資源。



漏水

東灣水務局會針對什麼樣的漏水情況執行維修？東灣水務局會針對轄下水錶和街道水管的漏水情況執行維修。客戶端水錶的漏水情況，包括水錶和建築物之間的管線，則是客戶的責任。

如何辨別自己是否有漏水情況？遵照「漏水和高額帳單」([Leak and High Bill](#)) 頁面中的指示，以發現並解決常見的漏水情況。如需可列印資訊，請開啟「認識您的水錶」([Meet Your Meter](#))。

有沒有一些組織可以在我進行小型房屋修繕時給予補助？阿拉米達縣 (Alameda County) 為阿拉米達 (Alameda)、奧伯尼 (Albany)、艾莫利維爾 (Emeryville)、海沃 (Hayward)、屋崙 (奧克蘭) (Oakland)、彼蒙特 (Piedmont)、卡斯楚谷 (Castro Valley)、聖洛倫佐 (San Lorenzo) 等城市和一些非建制地區的客戶提供小規模管路修理補助。請致電 510-670-5398 或是造訪他們的網站：www.achhd.org/programs/housing-rehab/。



了解您的帳單

我需要協助以了解自己的帳單。造訪「了解您的能源帳單」([Understanding your bill](#)) 以查看東灣水務局帳單上所列的費用與收費詳細說明。

根據我上次的帳單，我的用水量很少，為什麼我的水費帳單金額還是很高？無論您的用水量多寡，水費帳單始終包含固定費用。固定費用包括營運和維護我們的系統所需的成本，以及確保系統未來穩定可靠所需的成本。

我的帳單金額高於平常的金額，是因為費率調漲的原因嗎？根據用水量，最新的費率變動將對客戶產生不同的影響。在 2019 年 7 月，平均每天用水量為 200 加侖的家庭每月費用將增加 3.62 美元，並且在接下來的一年中，每月費用還會再增加 3.73 美元。登入您的東灣水務局帳戶並且使用 [Bill Explainer](#) 來估算您的帳單費用。



我的用水報告/網上入口站

我希望在用水量異常偏高時收到通知。如何設定通知？東灣水務局客戶可以使用他們的帳戶資訊登入網上入口站。在完成註冊後，請瀏覽「通訊偏好設定」([Communication Preferences](#)) 並且進行通知設定。

我收到有關本人用水的「用水報告」([My Water Report](#)) 電子郵件/信件。我真的用了這麼多的水嗎？是的，報告中的資訊是根據您水錶中的用水量所產生。許多人會驚訝地發現他們每天用掉這麼多加侖的水。

我要如何變更居住者人數或灌溉景觀的面積尺寸？請登入網上入口站並且前往「我的帳戶」([My Account](#)) 底下的「更新居住者」([Update Occupants](#))。



支付帳單相關協助

我可以獲得支付水費帳單的協助嗎？東灣水務局設有客戶協助計劃 (CAP)，提供雙月水費帳單折扣，以幫助低收入住戶和符合條件的無家可歸者收容所。為取得享受此項福利的資格，客戶必須完成 CAP 申請。

我能獲得付款延期嗎？登入您的帳戶並且選取「要求服務 - 付款延期」(Request Services - Payment Extensions) 或是在營業時間 (上午 8:00 – 下午 4:30) 致電 1-866-403-2683，聯絡客戶服務部。

建議：某些客戶將他們的水費帳單分成兩次支付，而不是每兩個月付款一次。當您的水費帳單到達時，您可以在一個月內支付一半的水費帳單，並在下個月支付剩餘的款項。



開通或終止服務

我目前正在搬家，我要如何首次開通東灣水務局供水服務？如果您是東灣水務局的新居民客戶，請前往「開通服務」(Start service)。如果您需要協助，請利用本頁的聯絡資訊在營業時間致電東灣水務局。

我正在從某個地址搬遷至東灣水務局服務地區內的其他地址。請登入「管理您的帳戶」(Manage Your Account) 以停止現有的用水服務。然後遵照「開通/終止」(Start/stop) 服務頁面上的「開始用水服務」(Start Water Service) 指示操作。

我想開始多戶住宅物業的服務。我可以網上使用服務嗎？目前無此服務。請在營業時間 (上午 8:00 – 下午 4:30) 致電 1-866-403-2683，聯絡客戶服務部。

375 11th Street Oakland, CA 94607

1-866-403-2683

與我們聯絡：

