

CITY OF HAYWARD

WM SMART TRUCKSM

TECHNOLOGY FAQS



IS THIS THE FIRST TIME CAMERAS HAVE BEEN USED ON A WM COLLECTION TRUCK?

No, WM has used cameras on trucks for over 10 years. We use mounted cameras to improve safety by assisting our drivers with rear and side-view perspectives, and documenting driving incidents and detecting overfilled commercial containers.



HOW CAN YOU TELL IF A CONTAINER IS CONTAMINATED OR IS OVERFILLED?

Mounted cameras record the containers serviced.

The pictures (right) show the contaminated contents of a recycling container that was just collected from a service address and placed in our truck. The cameras will also detect overfilled containers at the time of collection.

CONTAMINATED RECYCLING



Plastic Bag

Electric Lamp



WHAT HAPPENS WHEN WM SMART TRUCKSM TECHNOLOGY DETECTS A SERVICE ISSUE?

A dedicated team of service consultants reviews the images from each route daily. They look for a variety of conditions including overfilled containers, contamination, damaged containers, graffiti, accurate service level subscriptions and more. A repair ticket is created for damaged containers or a customer notification is generated and/or a charge is applied to a service account if contamination or overages are found.

SAMPLE OVERAGE PHOTO



Overfilled Cart



WHAT ABOUT PRIVACY?

WM will not share the images or customer information with third parties for marketing or data mining. The photographs or videos are used to educate and inform customers and the city to improve collection service, recycling, and divert materials away from the landfills.



WHAT QUALITY CONTROL IS IN PLACE TO ENSURE ACCURACY?

Our service consultants are trained to carefully identify service issues, such as overages, contamination and damaged containers. We have standard protocols for assessing every situation with built-in checks and balances to ensure accuracy.



CAN A CUSTOMER DISPUTE A CHARGE?

Yes, customers are encouraged to contact customer service. The customer service phone number, 510-537-5500, is provided in the email or letter notifying a customer of an overage or contamination incident. Trained staff will review the incident images with the customer. If we made a mistake, the charge will be removed and our records will be updated to avoid the error in the future.

Visit hayward.wm.com to learn more about avoiding contamination and overages.



¿ES ESTA LA PRIMERA VEZ QUE SE USAN CÁMARAS EN CAMIONES DE WM?

No. WM ha estado usando cámaras en sus camiones por más de diez años. Usamos cámaras para mejorar la seguridad al ayudar a nuestros conductores a ver hacia atrás y a los costados, documentar incidentes y detectar contenedores comerciales rebalsantes.



¿CÓMO DARSE CUENTA SI UN CONTENEDOR ESTÁ CONTAMINADO O REBALSANTE?

Las cámaras instaladas graban los contenedores siendo recogidos. Las fotos a la derecha muestran los contenidos contaminados de un contenedor de reciclables que estaban siendo recogidos de una dirección de servicio y arrojados a nuestro camión. Las cámaras también detectan contenedores rebalsantes al momento del recojo.

RECICLABLES CONTAMINADOS



Bolsa de plástico Lámpara eléctrica



¿QUÉ PASA CUANDO LA TECNOLOGÍA WM SMART TRUCKSM DETECTA UN PROBLEMA EN EL SERVICIO?

Un equipo dedicado de asesores de servicio revisa las imágenes de cada ruta diariamente. Ellos buscan una variedad de problemas incluyendo contenedores rebalsantes, contaminación, botes dañados, graffiti, suscripciones correctas de servicio y más. Se crea un boletín de reparación para contenedores dañados, o se genera una notificación al cliente y/o se aplica una multa a una cuenta de servicio si se encuentra contaminación o rebalses.

REBALSE



Bote rebalsante



¿Y LA PRIVACIDAD?

WM no compartirá las imágenes o información de los clientes con terceros para marketing o extracción de datos. Las fotografías o videos se usan para educar e informar a los clientes y la ciudad con el propósito de mejorar los servicios de recojo, reciclaje y separación de materiales fuera de los rellenos sanitarios.



¿QUÉ CONTROL DE CALIDAD SE HA IMPLEMENTADO PARA GARANTIZAR LA EXACTITUD?

Nuestros asesores de servicio están capacitados para identificar cuidadosamente problemas tales como rebalses, contaminación y daños en contenedores. Tenemos protocolos estándar para evaluar cada situación con controles y contrapesos para garantizar la exactitud.



¿PUEDE UN CLIENTE DISPUTAR UN CARGO?

Si. Nuestros clientes deberán comunicarse con nuestra central de servicio al cliente. El número de la central es (510) 537-5500 y se incluye en el e-mail o carta notificando al cliente acerca de un incidente de contaminación o rebalse. Un personal capacitado revisará las imágenes del incidente con el cliente. Si cometimos un error, el cargo será retirado y nuestros registros serán actualizados para evitar errores en el futuro.

Visite hayward.wm.com para saber más sobre cómo evitar contaminación y rebalses.