

خطة تحسين فواتير المياه

تضع مدينة هيوستن خطتها الشاملة لحماية أفراد المجتمع من تلقي فواتير مياه غير دقيقة. ستتعامل شركة Houston Public Works مع التغييرات القوية لمعالجة القضايا التنظيمية والهيكلية.

الهدف: استعادة ثقة الجمهور من خلال الشفافية

توفير الدقة في فواتير المياه والتأكد من أن عملاء شركة المياه لديهم أجهزة قراءة عن بعد تعمل بكفاءة.



إنشاء خدمة أكثر وضوحًا وشفافية للعملاء.



إلغاء القانون 72-47 لتسهيل إجراء التعديلات الدقيقة وزيادة رضا العملاء.



الخطة

أبريل 2024: سيكون لدى العملاء المقيمين في منازل منفصلة حساب استهلاك محدد، الذي سينعكس في فاتورة مايو الخاصة بهم. سوف يوفر هذا الاستهلاك المحدد فواتير مياه دقيقة للعملاء، وفي الوقت ذاته تتولى منظمة الأشغال العامة بمدينة هيوستن إجراء تحسينات ضرورية لضمان دقة القراءات الشهرية المتعلقة باستخدام المياه لكل عميل.



حساب الاستخدام المحدد: ستستخدم المدينة متوسط استخدام المياه لصاحب الحساب على مدار آخر 36 شهرًا. إذا لم تكن هذه البيانات متاحة، فسيتم تعيين الاستخدام المحدد للعميل استخدام 3,000 جالون. لن يشمل الحساب الاستخدام في حالات الجفاف أو التجميد أو تسرب المياه. ستقوم المدينة دائمًا بتطبيق ما هو أكثر فائدة للعملاء في حالة استخدام كميات أقل أو أكثر من الاستخدام المحدد لهم.



الانتقال إلى فواتير الاستخدام الفعلي: سيحدث ذلك بمجرد تشغيل جهاز القراءة عن بُعد الخاص بالعميل وتفعيله. سيتلقى العميل إخطارًا قبل حدوث ذلك بمدة 60 يومًا.



ستستبدل هيئة الأشغال العامة بمدينة هيوستن أجهزة القراءة عن بُعد التي لا تعمل بكفاءة.



خطة تحسين فواتير المياه

خارطة طريق تجربة العملاء

إشعار الاستخدام المحدد

يتلقى العملاء إشعارًا لتنبيههم باستخدامهم المحدد.

بدء الفوترة بناءً على الاستخدام المحدد

اعتبارًا من 1 أبريل 2024، سيكون لدى العملاء حساب الاستخدام المحدد، الذي سينعكس في فاتورة مايو الخاصة بهم.

3

تحسينات خدمة العملاء

زيادة مواعيد خدمة العملاء بالحضور الشخصي، وتنفيذ إجراءات عملية تسوية جديدة لمشكلات الفواتير وطلبات الإغاثة، وإعادة تصميم فاتورة الخدمات لتسهيل فهمها على العملاء.

4

تركيب جهاز القراءة عن بُعد

تتحقق منظمة الأشغال العامة بمدينة هيوستن من وظائف جهاز القراءة عن بُعد وتؤكد إرسال القراءات الدقيقة إلى نظام الفوترة الخاص بنا.

5

إخطار بمدة 60 يومًا

يتلقى العملاء إخطارًا مدته 60 يومًا بأن فواتير المياه المستقبلية ستعكس استهلاكهم الفعلي للمياه.

فواتير مياه موثوقة

عمل الأجهزة بكفاءة، ونقل الاستهلاك الفعلي والتركيز على حل مخاوف العملاء في الوقت المناسب.

6



improvewaterbills.org



HOUSTON
PUBLIC WORKS