

# KẾ HOẠCH CẢI TIẾN HÓA ĐƠN NƯỚC

Thành phố Houston đang lên kế hoạch toàn diện để ngăn ngừa tình trạng nhận hóa đơn nước có thông tin không chính xác trong cộng đồng.

Cơ quan Công trình Công cộng Houston sẽ thực hiện các thay đổi quyết liệt để giải quyết các vấn đề liên quan đến tổ chức và cơ cấu.

## MỤC TIÊU: KHÔI PHỤC NIỀM TIN CỦA CỘNG ĐỒNG BẰNG SỰ MINH BẠCH



Mang lại tính chính xác trong hóa đơn nước và đảm bảo các khách hàng sử dụng nước đều có thiết bị đọc từ xa đang hoạt động.



Thiết lập dịch vụ khách hàng rõ ràng và minh bạch hơn.



Sửa đổi [Sắc lệnh 47-72](#) nhằm dễ dàng thực hiện các thay đổi chính xác và cải thiện sự hài lòng của khách hàng.

## KẾ HOẠCH



**Tháng Tư, 2024:** Khách hàng tư gia là gia đình đơn hộ sẽ được tính mức sử dụng cố định, điều này sẽ được thể hiện trong hóa đơn Tháng Năm. Mức sử dụng cố định này sẽ cung cấp cho khách hàng hóa đơn tiền nước ổn định trong khi Sở Công trình Công cộng Houston thực hiện những cải tiến cần thiết để đảm bảo mức dùng nước hàng tháng của mỗi khách hàng chính xác.



**Cách tính mức dùng cố định:** Thành phố sẽ lấy mức sử dụng nước trung bình của chủ tài khoản trong vòng 36 tháng qua. Nếu không có đủ dữ liệu này, khách hàng sẽ được phân một mức sử dụng cố định là 3,000 gallon. Cách tính này sẽ **KHÔNG** gồm lượng nước sử dụng do khô hạn, đóng băng hoặc rò rỉ nước. Thành phố sẽ luôn áp dụng cách thức có lợi nhất cho khách hàng nếu khách hàng dùng ít hơn hoặc nhiều hơn mức sử dụng cố định.



**Chuyển đổi sang hóa đơn sử dụng thực tế:** Sẽ được tiến hành khi thiết bị đọc từ xa của khách hàng hoạt động và được kích hoạt. Khách hàng sẽ nhận được thông báo 60 ngày trước khi tiến hành chuyển đổi.



Cơ quan Công trình Công cộng Houston sẽ thay thế thiết bị đọc từ xa không hoạt động.

# KẾ HOẠCH CẢI TIẾN HÓA ĐƠN NƯỚC

## Lộ trình Trải nghiệm Khách hàng

### Thiết lập Hóa đơn Bắt đầu theo Mức sử dụng

Bắt đầu từ ngày 1 Tháng Tư, 2024, khách hàng sẽ được tính mức sử dụng cố định, điều này sẽ được thể hiện trong hóa đơn Tháng Năm.

2

### Thiết lập Thông báo Mức Sử dụng

Khách hàng sẽ nhận được thông báo cảnh báo về mức sử dụng trung bình được tính của mình.

1

3

### Những Cải tiến về Dịch vụ Khách hàng

Mở rộng các buổi hẹn dịch vụ khách hàng trực tiếp, thực hiện quy trình giải quyết mới cho các vấn đề về hóa đơn và yêu cầu giảm miễn, và thiết kế lại hóa đơn dịch vụ tiện ích để giúp khách hàng dễ hiểu hơn.

4

### Thiết bị Đo Từ xa Được lắp đặt

Cơ quan Công trình Công cộng Houston xác nhận chức năng của thiết bị đo từ xa và xác nhận rằng các kết quả đo chính xác đang được gửi đến hệ thống lập hóa đơn của chúng tôi.

### Thông báo 60 Ngày

Khách hàng sẽ nhận được thông báo trước 60 ngày rằng các hóa đơn dịch vụ nước trong tương lai sẽ phản ánh mức tiêu thụ nước thực tế của họ.

5

### Thông báo 60 Ngày

Khách hàng sẽ nhận được thông báo trước 60 ngày rằng các hóa đơn dịch vụ nước trong tương lai sẽ phản ánh mức tiêu thụ nước thực tế của họ.

6



[improvewaterbills.org](http://improvewaterbills.org)



**HOUSTON**  
PUBLIC WORKS