



# Thành phố Houston

Công trình Công cộng Houston

# Thông cáo Báo chí

**CÔNG BỐ NGAY**  
NGÀY CÔNG BỐ

**THÔNG TIN LIÊN LẠC**

Erin Jones  
832-395-2530  
Erin.Jones@houstontx.gov

## **THÀNH PHỐ HOUSTON CÔNG BỐ CẢI CÁCH KẾ HOẠCH CẢI TIẾN HÓA ĐƠN NƯỚC**

*Những nỗ lực to lớn trong việc tái cơ cấu nhằm khôi phục lòng tin của công chúng thông qua sự minh bạch*

Với sự lãnh đạo của Thị trưởng John Whitmire, Thành phố Houston đưa ra kế hoạch ngăn khách hàng nhận được hóa đơn tiền nước không chính xác, và giải quyết các vấn đề về cơ cấu để nhằm thông qua sự minh bạch, khôi phục lòng tin của công chúng.

Bắt đầu từ ngày 1 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:

- Việc tính toán **sẽ KHÔNG** bao gồm các khoản phí trong thời gian Thành phố bị hạn hán hoặc đóng băng, rò rỉ nước trong nhà của khách hàng hay các khoản phí cho các hóa đơn bằng 0 hoặc ước tính.
- *Mức sử dụng cố định* này sẽ ngăn chặn những hóa đơn tiền nước bất ngờ khi thành phố nỗ lực thay các thiết bị đo đồng hồ từ xa bị hỏng.
- Khách hàng tư gia là hộ gia đình đơn hộ sẽ tiếp tục nhận được hóa đơn sử dụng cố định cho tới khi lắp đặt thiết bị đo đồng hồ từ xa nâng cấp trong nhà mình hoặc tính chính xác của thiết bị đo từ xa hiện tại được xác minh.
- Thành phố dự kiến sẽ lắp đặt khoảng 125,000 thiết bị đo từ xa trên khắp Houston ngay và sẽ đẩy nhanh việc thay thế các thiết bị bị lỗi.
- Các khách hàng sẽ được chuyển sang hóa đơn tiền nước phản ánh mức sử dụng thực tế nếu họ nâng cấp thiết bị đo đồng hồ đang hoạt động, trong thời gian sớm nhất là vào Tháng Tam, 2024. Trước khi hóa đơn của các khách hàng này được chuyển sang hình thức thanh toán mới, họ sẽ nhận được một thông báo trước **60 ngày**.

**“Tôi đã hứa với người dân Houston về việc minh bạch và theo lẽ thường để giải quyết các vấn đề đối với hóa đơn tiền nước đang gây khó khăn cho các cư dân của chúng ta. Hôm nay, tôi sẽ giữ lời hứa đó. Chính quyền của tôi đã dành một vài tháng vừa qua để phân tích những thách thức mà các khách hàng gặp phải và thiết kế một giải pháp chỉ tính phí dựa trên mức sử dụng của khách hàng,”** Thị trưởng John Whitmire cho biết. **“Các cư dân đã phải đối mặt với những khoản phí khiến họ bực mình và không phù hợp đã quá lâu. Tôi muốn nói với**

**công chúng rằng tôi đã lắng nghe quý vị và tôi muốn khôi phục lòng tin ở quý vị đối với quy trình lập hóa đơn.”**

Thành phố Houston sẽ ra mắt một bảng thông tin trực tuyến để cung cấp cho khách hàng cái nhìn minh bạch về tài khoản nước của mình tại [improvewaterbills.org](http://improvewaterbills.org). Bảng thông tin cũng sẽ cho khách hàng biết liệu thiết bị đo đồng hồ từ xa gắn với đồng hồ của họ có hoạt động hay không.

Thông qua cách tiếp cận toàn diện, một phần của kế hoạch toàn diện sẽ nâng cao trải nghiệm dịch vụ khách hàng.

- Mở rộng dịch vụ khách hàng trực tiếp. Các khách hàng hiện có thể xếp lịch các cuộc hẹn trực tiếp vào Thứ Ba, Thứ Tư hoặc Thứ Năm để đặt câu hỏi về hóa đơn của mình. Cũng có tùy chọn trực tuyến cho các cuộc hẹn này.
- Sử dụng các biện pháp kiểm soát chất lượng mới để đưa ra cảnh báo về các hóa đơn có khả năng bị sai và áp dụng quy trình giải quyết dễ dàng.
- Khuyến khích các Thành viên Hội đồng Thành phố tham gia để tăng cường khả năng tiếp cận của khách hàng.
- Sắp xếp hợp lý hóa các yêu cầu giảm miễn thành một mẫu tập trung.
- Thiết kế lại hóa đơn dịch vụ tiện ích để khách hàng dễ hiểu hơn.
- Vào ngày 20 Tháng Ba, 2024, Hội đồng Thành phố đã bỏ phiếu hủy Sắc lệnh Thành phố [47-72](#) nhằm dễ dàng thực hiện các thay đổi chính xác cho các tài khoản khách hàng.




**“Chính quyền của tôi hiểu rằng cuộc đại tu này sẽ cần thêm các nguồn trợ giúp”,** Thị trưởng John Whitmire nói. **“Tôi rất mong chúng ta đạt được những tiến bộ đáng kể khi chúng tôi cung cấp những cải tiến lâu dài cho cộng đồng của mình.”**

Khách hàng có các thắc mắc về hóa đơn cập nhật của mình cần gọi tới số 713.371.1400 hoặc gửi email tới [improvewaterbills@houstontx.gov](mailto:improvewaterbills@houstontx.gov).

@HouPublicWorks tweet: hãy nhấn thích và chia sẻ với cộng đồng Houston.

 WATER BILL IMPROVEMENTS: @HoustonTX Mayor Whitmire announced the Houston Water Bill Improvement Plan. Customers will see set usage on their water bills, starting on their May bill. These set usage bills will be blue in color. Learn more at [improvewaterbills.org](http://improvewaterbills.org)



 Tag people  
 graphic will background image of water with text overlay saying "Water Bill L...  
 Everyone can reply

## GIỚI THIỆU VỀ CƠ QUAN CÔNG TRÌNH CÔNG CỘNG HOUSTON

Cơ quan Công trình Công cộng Houston ([www.HoustonPublicWorks.org](http://www.HoustonPublicWorks.org)) là một tổ chức công trình công cộng lớn nhất và đa dạng nhất cả nước, chịu trách nhiệm thiết lập một nền tảng vững chắc cho Houston phát triển. Cơ quan Công trình Công cộng Houston chịu trách nhiệm về các tuyến phố, việc thoát nước, sản xuất và phân phối nước, thu gom, và xử lý nước thải, và cấp phép cũng như quy định việc xây dựng công cộng và tư nhân trong một khu vực dịch vụ rộng 671 dặm vuông. Cơ quan Công trình Công cộng Houston được Hiệp hội Công trình Công cộng Mỹ chứng nhận.

**Facebook, X, Instagram và Nextdoor: @HouPublicWorks**