

Điều lệ Khách hàng

Chúng tôi tôn trọng quý vị và những gì quý vị nói. Chúng tôi lắng nghe và hành động dựa trên ý kiến phản hồi của quý vị. Điều lệ Khách hàng của chúng tôi được soạn ra dựa trên những gì quý vị đã cho chúng tôi biết là quý vị cần, muốn và mong có.

Chúng tôi quyết tâm...



Giữ dịch vụ đáng tin cậy và giá cả phải chăng

Chúng tôi cung cấp dịch vụ an toàn và đáng tin cậy, 24 giờ mỗi ngày, 365 ngày trong năm và tiếp tục làm việc chăm chỉ để giữ hóa đơn tính tiền ở mức thấp nhất có thể làm được.

Chúng tôi đã nghe nói là..

trên hết, quý vị muốn có nước uống an toàn và sạch sẽ.

các dịch vụ cung cấp nước và xử lý nước thải phải đáng tin cậy và có giá cả phải chăng cho mọi người.

Chúng tôi sẽ..

- tiếp tục cung cấp cho quý vị nước uống chất lượng cao một trong những loại nước tốt nhất trên thế giới.
- tiếp tục giám sát và duy trì mạng lưới xử lý nước thải hiệu quả.
- bảo đảm hóa đơn minh bạch và chính xác.
- tiếp tục nỗ lực giữ hóa đơn tính tiền ở mức thấp nhất có thể làm được.
- quảng bá các chương trình hỗ trợ tài chính của chúng tôi và cung cấp sự trợ giúp nếu quý vị cần.

Hãy giúp chúng tôi bằng cách..

- cho chúng tôi biết bất kỳ vấn đề nào về sự cung cấp, mùi hoặc vị của nước uống của quý vị. Để báo cáo một vấn đề, [bấm vào đây](#).
- cho chúng tôi biết khi thấy có nước rò rỉ trong cộng đồng của quý vị. Để báo cáo nước bị rò rỉ, [bấm vào đây](#).
- liên lạc với chúng tôi sớm, trước khi mọi việc trở nên quá căng thẳng, nếu quý vị cần được trợ giúp trả hóa đơn. Để tìm hiểu cách chúng tôi có thể giúp, [bấm vào đây](#).



Chủ động và dễ giao dịch

Quý vị quan trọng đối với chúng tôi. Chúng tôi coi trọng giờ giấc của quý vị, tôn trọng quý vị và hoàn cảnh riêng của quý vị, và không coi quý vị như một con số mà thôi.

Chúng tôi đã nghe nói là..

quý vị muốn được báo trước về mọi vấn đề ảnh hưởng đến các dịch vụ về nước và nước thải của mình.

chúng tôi cần phải dễ giao dịch, duy trì tiêu chuẩn phục vụ khách hàng đáp ứng được hoặc vượt quá sự mong đợi của quý vị.

Chúng tôi sẽ..

- chủ động giải quyết những vấn đề quan trọng và liên quan đến quý vị, cởi mở, minh bạch và luôn luôn cho quý vị biết tin tức cập nhật.
- bảo đảm có nhiều cách để liên lạc chúng tôi, và khi quý vị thực sự cần nói chuyện gì với ai thì biết là sẽ luôn có người tại địa phương ở đầu dây bên kia.
- tiếp tục tập trung vào sự đa dạng văn hóa bằng cách cung cấp thông ngôn viên và tài liệu dịch thuật.
- tôn trọng sở thích và quyền riêng tư của quý vị nếu quý vị cho chúng tôi biết là không muốn chúng tôi liên lạc quý vị.
- tiếp tục đón nhận các ý kiến phản hồi của quý vị và giải quyết khiếu nại một cách công bằng và tôn trọng.

Hãy giúp chúng tôi bằng cách..

- cho biết và/hoặc cập nhật chi tiết liên lạc của quý vị như email và số điện thoại di động (qua trang mạng của chúng tôi) để chúng tôi có thể liên lạc quý vị ngay nếu có điều gì quan trọng mà quý vị cần biết và/hoặc cần sắp xếp. [Đăng nhập](#) vào Tài khoản của Tôi hoặc đăng ký nhận thông báo qua tin nhắn SMS, [bấm vào đây](#).
- cung cấp ý kiến phản hồi trung thực, hữu ích và giao tiếp về mọi vấn đề trong sự tôn trọng. Để cho biết ý kiến phản hồi, [bấm vào đây](#).



Lập kế hoạch cho tương lai và giữ môi trường là ưu tiên hàng đầu

Chúng ta có vai trò quan trọng trong việc bảo đảm chất lượng cuộc sống cho các thế hệ mai sau và chúng tôi rất coi trọng việc này.

Chúng tôi đã nghe nói là..

việc bảo vệ các thủy lộ và môi trường của chúng ta là điều thiết yếu hiện nay và cho các thế hệ mai sau.

quý vị cần một mạng lưới cấp nước cho tất cả khách hàng, có khả năng đối phó với hạn hán và mang lại sự bảo đảm lâu dài về nước.

Chúng tôi sẽ..

- giao tiếp với quý vị và đưa ra các quyết định giữ sự bền vững lâu dài, lúc nào cũng nghĩ tới cộng đồng.
- bảo vệ và nâng cấp các khu vực giải trí, thủy lộ và môi trường sống thiên nhiên để cải thiện phẩm chất cuộc sống của cộng đồng chúng ta.
- tiếp tục quản lý hiệu quả nước thải, luôn đặt môi trường lên hàng đầu
- nỗ lực giảm lượng khí thải carbon và duy trì quyết tâm của chúng ta là biến chất thải thành năng lượng.
- tiếp tục hỗ trợ, thúc đẩy và hướng dẫn về việc bảo tồn nguồn nước.
- tiếp tục tìm kiếm những cách thức sáng tạo mới để đáp ứng nhu cầu của dân số ngày càng tăng.

Hãy giúp chúng tôi bằng cách..

- cho chúng tôi biết khi có nước thải tràn vào các công viên và vùng đất hoang để chúng tôi có thể xử lý ngay. Chúng tôi làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Gọi số [13 20 90](#).
- không bỏ những thứ không phù hợp xuống bồn cầu, cống thoát nước hoặc bồn rửa chén để tránh nước tràn vào nhà, sân sau và các thủy lộ tại địa phương. Để biết thêm chi tiết, kể cả các lời khuyên, [bấm vào đây](#).
- khôn ngoan về lượng nước quý vị dùng. Để biết thêm chi tiết, kể cả các lời khuyên, [bấm vào đây](#).