



Những gì chúng tôi nghe được từ khách hàng

Việc cung cấp dịch vụ sạch, an toàn và đáng tin cậy là ưu tiên hàng đầu cho tất cả các nhóm.

Các mối quan tâm và giá trị cốt lõi khác bao gồm: nguồn nước sạch (bao gồm cả một phần của chương trình Chăm sóc Đất nước), kiểm soát lũ lụt và thoát nước, hỗ trợ khách hàng cần giúp đỡ, và mong muốn có một phương pháp tiếp cận hợp tác và minh bạch hơn trong các dịch vụ của chúng tôi.

Hợp tác và minh bạch là những kết quả then chốt mà các công ty cấp nước, đối tác Chủ sở hữu Truyền thống và khách hàng sử dụng cuối cùng đặc biệt mong muốn. Chúng tôi đã phản ánh điều này bằng một Kết quả mới, độc lập về hợp tác và xây dựng mối quan hệ.



Kết quả đơn giản hóa cho khách hàng



Nguồn cung cấp nước số lượng lớn an toàn và đáng tin cậy cho hiện tại và lâu dài



Dịch vụ thoát nước thải số lượng lớn đáng tin cậy và bền vững về mặt môi trường



Các tuyến đường thủy lành mạnh, bền vững



Hệ thống thoát nước và khả năng chống lũ trong đô thị



Đối tác có giá trị trong các dịch vụ liên quan đến chu trình nước



Đầu tư để cung cấp Kết quả của chúng tôi

Chúng tôi đề xuất khoản đầu tư vốn có trị giá 7,9 tỷ đô la một cách thận trọng, hiệu quả và có thể thực hiện để đảm bảo các dịch vụ cấp nước, thoát nước thải và thoát nước sạch, an toàn và đáng tin cậy - tập trung đáp ứng nhu cầu phát triển và thực hiện các nghĩa vụ của chúng tôi đồng thời vẫn duy trì hóa đơn tiền nước ở mức phải chăng:

- Đầu tư 2,9 tỷ đô la để các dịch vụ cấp nước của chúng tôi luôn được an toàn và đáng tin cậy, bao gồm 250 triệu đô la cho an ninh nguồn nước, chuẩn bị cho nguồn cung cấp nước quy mô lớn tiếp theo và việc tích hợp hệ thống này
- Cung cấp hệ thống thoát nước thải bền vững và đáng tin cậy về mặt môi trường bằng cách đầu tư 2,7 tỷ đô la
- 2,2 tỷ đô la để hỗ trợ sức khỏe của hệ thống đường thủy và quản lý hệ thống thoát nước và lũ lụt của chúng tôi



Tác động nhỏ đối với hóa đơn

Các khoản đầu tư trong bản đề trình của chúng tôi sẽ dẫn đến những tác động lên hóa đơn của hộ gia đình điển hình, theo từng năm - so với tỷ lệ lạm phát:

	25-26	26-27	27-28	28-29	29-30	30-31
GW	1.110 đô la	-	1,5%	0,9%	0,9%	0,8%
SEW	1.057 đô la	-	1,5%	0,1%	0,1%	0,1%
YVW	1.114 đô la	-	1,5%	-0,7%	-0,7%	-0,8%
BW	1.183 đô la	-0,3%	-0,1%	-0,1%	-0,1%	0,4%
SGW	1.405 đô la	1,6%	0,6%	0,7%	0,9%	1,1%
WpW	1.394 đô la	-	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%
GW	1.492 đô la	-0,8%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%

Tác động chỉ mang tính chất tham khảo và không bao gồm bất kỳ thay đổi nào được đề xuất thông qua các báo cáo của công ty cấp nước năm 2028. Phí đường thủy và thoát nước sẽ không tăng cao hơn lạm phát.



Cải thiện kết quả cho các công ty cấp nước

Các đề xuất của chúng tôi nêu rõ các cam kết của chúng tôi nhằm:

- Có Kết quả mà Khách hàng kỳ vọng đơn giản hơn, trong đó có sự liên kết rõ ràng với các dịch vụ của chúng tôi và giải thích chi phí của các dịch vụ
- Lập kế hoạch hợp tác dài hạn
- Hiện đại hóa các Thỏa thuận Cung cấp Số lượng lớn như trước kia của chúng tôi, bao gồm cập nhật tiêu chí về quyền sở hữu tài sản
- Cải cách biểu giá nước số lượng lớn của chúng tôi để công bằng hơn và bao gồm chia sẻ rủi ro doanh thu thông qua các khoản phí theo thể tích cao hơn
- Cung cấp Mức Dịch vụ được đảm bảo cho chất lượng nước
- Chúng tôi đề xuất xếp hạng 'Tiêu chuẩn' cho bản đề trình của chúng tôi.



Cải thiện kết quả cho cộng đồng của chúng tôi

Các hộ gia đình đang gặp khó khăn

Chúng tôi đang tiếp tục những hỗ trợ toàn diện mà các công ty nước bán lẻ đã dành cho các hộ gia đình đang gặp khó khăn thông qua gói hỗ trợ khó khăn đầu tiên của Melbourne Water, bao gồm: hỗ trợ khó khăn thanh toán, thiết bị tiết kiệm nước cho khách hàng đang gặp khó khăn, và hợp tác với các tổ chức cộng đồng.

Chủ sở hữu truyền thống

Chúng tôi cam kết hợp tác sớm hơn và sâu rộng hơn với các đối tác Chủ sở hữu truyền thống, điều này sẽ đảm bảo các dự án được triển khai nhanh hơn và mang lại nhiều lợi ích hơn cho cộng đồng nói chung.