



我们从客户那里了解到

能够提供清洁、安全、可靠的服务对所有客户群体来说都是最重要的。

其他的主要关注点和价值观包括：健康的水道（包括作为“关爱土地”（Caring for Country）原住民环保理念的一部分）、洪水和排水管理、为有需要的客户提供支持，以及希望我们以更注重协同合作和透明度的方式提供服务。

协同合作和透明度是水务公司、原住民合作伙伴和终端用户特别希望取得的关键成果。我们通过一项关于协同合作和关系建设的全新独立成果来体现这一点。



简要的客户成果



安全可靠的批量供水以满足当前及长远的需求



环境上可持续且可靠的批量污水处理服务



健康且能够应对挑战的水道系统



城市排水与防洪能力建设



水循环服务中的值得信赖的合作伙伴



通过投资来实现我们的成果

我们提议进行 79 亿澳元的审慎、高效且可实现的资本投资，以确保提供清洁、安全、可靠的供水、污水处理和排水服务，并将重点放在满足增长需求和履行我们的义务上，同时保持水费经济实惠。这些投资包括：

- 投资 29 亿澳元以确保我们的供水服务仍然安全可靠，其中包括 2.5 亿澳元用于供水保障，以及为下一次大规模供水及其整合做好准备
- 投资 27 亿澳元，提供环境上可持续且可靠的污水处理系统
- 投资 22 亿澳元用于巩固河道健康并管理我们的洪水和排水系统



对水费账单将有中度影响

我们拟议的投资对一个典型家庭的账单将产生以下逐年影响（考虑到通货膨胀）：

	25-26	26-27	27-28	28-29	29-30	30-31
GW	\$1,110	-	1.5%	0.9%	0.9%	0.8%
SEW	\$1,057	-	1.5%	0.1%	0.1%	0.1%
YVW	\$1,114	-	1.5%	-0.7%	-0.7%	-0.8%
BW	\$1,183	-0.3%	-0.1%	-0.1%	-0.1%	0.4%
SGW	\$1,405	1.6%	0.6%	0.7%	0.9%	1.1%
WpW	\$1,394	-	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%
GW	\$1,492	-0.8%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%

以上影响仅作参考，且不包括通过水务公司 2028 年提交的任何拟议变更。水道和排水费用涨幅将不超过通货膨胀。



改善水务公司的企业绩效

我们的提案阐明了以下承诺：

- 制定更简明的客户成果，使其与我们的服务明确挂钩并说明这些成果的成本
- 长期协作规划
- 更新我们现有的批量供水协议（Bulk Supply Agreements），包括修订资产所有权标准
- 调整我们的批量供水费率，使其更公平，并通过提高按量收费来实现收入风险分担
- 就水质提供服务水平保证（Guaranteed Service Level）
- 我们建议为我们的提议设定“标准”等级。



为我们社区的改善成果

面临困难的家庭

墨尔本水务公司（Melbourne Water）在零售水务企业为弱势家庭提供广泛支持的基础上，推出了首个困难援助计划，其中包括提供：账单支付援助、为困难客户提供节水装置，以及与社区组织合作。

原住民

我们致力于与原住民合作伙伴进行更早、更深入的合作，这将确保更快地交付项目，并为更广泛的社区带来更多益处。