

Phú Lợi, ngày 23 tháng 4 năm 2026

THÔNG BÁO

*V/v triển khai phương án nâng cấp chất lượng dịch vụ khách hàng
thông qua việc tái cấu trúc, chuyển đổi mô hình quản trị tại BIWASE*

Kính gửi: Quý Khách hàng sử dụng nước của BIWASE

Trước tiên, Công ty CP – Tổng Công ty Nước – Môi trường Bình Dương (BIWASE) xin gửi lời chào trân trọng và lời chúc tốt đẹp nhất đến Quý Khách hàng đã luôn tin tưởng và sử dụng dịch vụ cấp nước sạch của Chúng tôi trong suốt thời gian qua.

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, tối ưu hóa hệ thống vận hành và mang đến trải nghiệm dịch vụ cấp nước tốt hơn cho Quý Khách hàng, BIWASE trân trọng thông báo về việc triển khai phương án nâng cấp chất lượng dịch vụ khách hàng thông qua việc tái cấu trúc, chuyển đổi mô hình quản trị tại BIWASE. Theo đó, **kể từ ngày 01/05/2026**, BIWASE thành lập 4 công ty con với hình thức TNHH MTV (BIWASE sở hữu 100% vốn) để đảm nhận toàn bộ công tác dịch vụ khách hàng của 8 Chi nhánh cấp nước trực thuộc hiện hữu theo từng khu vực phục vụ, phương án cụ thể như sau:

1. Chuyển đổi đơn vị quản lý khách hàng:

Các khách hàng theo từng khu vực hiện hữu sẽ được chuyển đổi đơn vị quản lý phù hợp để tiếp tục thực hiện dịch vụ cấp nước cũng như thực hiện toàn bộ quyền, nghĩa vụ liên quan gồm:

STT	Khách hàng sử dụng nước hiện hữu của	Được chuyển đổi đơn vị quản lý và phục vụ bởi	STT
1	Chi nhánh cấp nước Dĩ An	Công ty TNHH Một thành viên Nước Dĩ An BIWASE	1
2	Chi nhánh cấp nước Thuận An		
3	Chi nhánh cấp nước Khu Liên Hợp	Công ty TNHH Một thành viên Nước KLH Bình Dương BIWASE	2
4	Chi nhánh cấp nước Thủ Dầu Một		
5	Chi nhánh cấp nước Bàu Bàng	Công ty TNHH Một thành viên Nước Bàu Bàng BIWASE	3
6	Chi nhánh cấp nước Dầu Tiếng		
7	Chi nhánh cấp nước Tân Uyên	Công ty TNHH Một thành viên Nước Tân Uyên BIWASE	4
8	Chi nhánh cấp nước Phú Giáo		

Các Công ty TNHH MTV trên sẽ đảm nhận và chịu trách nhiệm trực tiếp về:

- Ký kết và quản lý hợp đồng.
- Xuất hóa đơn và thu tiền nước hàng tháng.
- Chăm sóc và hỗ trợ khách hàng.
- Công tác dịch vụ khách hàng khác.

2. Thay đổi trong thanh toán:

- Kể từ thời điểm chuyển đổi, Quý Khách hàng sẽ thực hiện thanh toán trực tiếp cho công ty TNHH Một thành viên quản lý.
- Thông tin thanh toán (tài khoản ngân hàng, mã số thuế...) sẽ được thông báo chi tiết đến quý khách hàng ở các thông báo sau.

3. Khả năng ảnh hưởng trong giai đoạn chuyển đổi:

- Trong thời gian chuyển đổi hệ thống (bao gồm hệ thống thanh toán và hệ thống công nghệ thông tin), thông báo tiền nước kỳ mới và việc xử lý thanh toán có thể bị gián đoạn tạm thời (dự kiến khoảng từ 5 đến 10 ngày).
- App BIWASE CSKH, Zalo OA BIWASE khả năng cũng sẽ gián đoạn một thời gian ngắn trong giai đoạn chuyển đổi và tiếp tục được duy trì ngay sau đó.
- Tổng đài chăm sóc khách hàng, các số điện thoại hiện tại của chi nhánh cấp nước hiện hữu và của đơn vị quản lý mới vẫn sẽ hoạt động bình thường để hỗ trợ quý khách hàng.

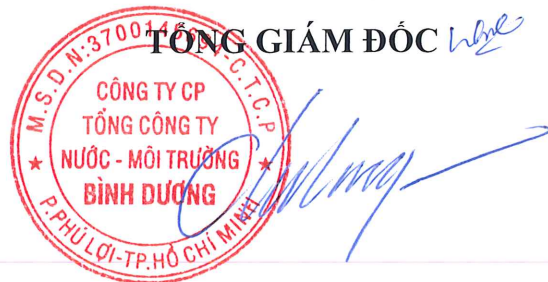
4. Cam kết của BIWASE:

- Đảm bảo quyền lợi, các dịch vụ và các thỏa thuận hiện tại của Quý Khách hàng không bị ảnh hưởng.
- Duy trì chất lượng dịch vụ và không ngừng cải tiến để phục vụ khách hàng tốt hơn.
- Hỗ trợ nhanh chóng mọi vấn đề phát sinh trong quá trình chuyển đổi.
- Việc chuyển đổi này là bước đi chiến lược nhằm đưa đội ngũ nhân sự của chúng tôi đến gần Quý khách hơn, qua đó đáp ứng tốt hơn và phục vụ nhanh chóng hơn yêu cầu công tác dịch vụ khách hàng.

Chúng tôi rất mong nhận được sự thông cảm, hỗ trợ của quý khách hàng trong quá trình triển khai phương án cũng như được tiếp tục phục vụ Quý Khách hàng ngày càng tốt hơn.

Mọi thắc mắc hoặc cần hỗ trợ, vui lòng liên hệ tổng đài CSKH của BIWASE. **Hotline: (0274) 3838333 – 3897766.**

Xin trân trọng cảm ơn!



Trần Chiến Công