

水務署客戶服務部的方便營商主管及個案主管關於申請供水聯絡人表

List of Business Facilitation Officer and Case Officer in Water Supplies Department for Application for Water Supplies

組別 Section	區議會區域 District Council Area	主管 Officer					
		姓名 Name	職位 Post	電話 (留言) Tel.No. (Voice Mail Box)	角色 Role	負責流程 Process	
香港及離島組 Hong Kong & Islands Section (辦公地址：香港北角英皇道 611 號 Office Address: 611 King's Road, North Point, Hong Kong)	中西區， 灣仔， 東區， 南區， 離島	(大嶼山除外) (except Lantau).	鄧漢賢先生 Mr. H. Y. TANG	高級工程師/客戶服務(香港及離島區) SE/CS(HK)	2880 2547	方便營商主管 Business Facilitation Officer	申請及視察 Application & Inspection
			吳志源先生 Mr. C. Y. NG	工程師/客戶服務(申請供水)香港及離島區 E/CS(A)H	2880 2550	個案主管 Case Officer	申請及視察 Application & Inspection
	Central & Western, Wanchai, Eastern, Southern, Islands	(只是大嶼山) Islands (Lantau only).	王緯邦先生 Mr. W. P. WONG	總技術主任/客戶服務(工務)香港及離島區 CTO/CS(W)H	2880 2544	個案主管 Case Officer	水管接駁及水錶安裝 Service Connection & Installation of Meters
			劉兆機先生 Mr. S. K. LAU	工程師/客戶服務(申請供水)大嶼山 E/CS(A)L	2856 8107	個案主管 Case Officer	申請及視察 Application & Inspection
			伍錫華先生 Mr. S. W. NG	水務督察/客戶服務(申請供水)大嶼山 I/CS(A)L	2856 8171	個案主管 Case Officer	水管接駁及水錶安裝 Service Connection & Installation of Meters
九龍組 Kowloon Section (辦公地址：九龍長沙灣荔康街 2 號 Office Address: 2 Lai Hong Street, Cheung Sha Wan, Kowloon)	油尖旺，深水埗，九龍城， 黃大仙，觀塘	Yau Tsim Mong, Sham Shui Po, Kowloon City, Wong Tai Sin, Kwun Tong.	梁穎泰先生 Mr. W. T. LEUNG	高級工程師/客戶服務(九龍區) SE/CS(K)	2360 6103	方便營商主管 Business Facilitation Officer	申請及視察 Application & Inspection
			王福慶先生 Mr. F. H. WONG	工程師/客戶服務(申請供水)九龍區 E/CS(A)K	2360 6112	個案主管 Case Officer	申請及視察 Application & Inspection
			陳康倫先生 Mr. H. L. CHAN	總技術主任/客戶服務(工務)九龍區 CTO/CS(W)K	2360 6114	個案主管 Case Officer	水管接駁及水錶安裝 Service Connection & Installation of Meters
新界西組 New Territories West Section (辦公地址：九龍旺角洗衣街 128 號) Office Address: 128 Sai Yee Street, Mongkok, Kowloon)	新界西： 葵青，荃灣，屯門，元朗 New Territories West： Kwai Tsing, Tsuen Wan, Tuen Mun, Yuen Long.		劉仁焯先生 Mr. Y. C. LAU	高級工程師/客戶服務(新界西區) SE/CS(NTE)	2399 4331	方便營商主管 Business Facilitation Officer	申請及視察 Application & Inspection
			陳智平先生 Mr. C. P. CHAN	工程師/客戶服務(申請供水)新界西區 E/CS(A)NTW	2399 4280	個案主管 Case Officer	申請及視察 Application & Inspection
			蕭思嚴先生 Mr. S. Y. SIU	總技術主任/客戶服務(工務)新界西區 CTO/CS(W)NTW	2399 4292	個案主管 Case Officer	水管接駁及水錶安裝 Service Connection & Installation of Meters
新界東組 New Territories East Section	新界東： 西貢，大埔，沙田，北區 New Territories East：		譚文耀先生 Mr M Y TAM	高級工程師/客戶服務(新界東區) SE/CS(NTE)	2152 5603	方便營商主管 Business Facilitation Officer	申請及視察 Application & Inspection

水務署客戶服務部的方便營商主管及個案主管關於申請供水聯絡人表

List of Business Facilitation Officer and Case Officer in Water Supplies Department for Application for Water Supplies

(辦公地址：九龍九龍灣大業里 11 號 Office Address: 11 Tai Yip Lane, Kowloon Bay, Kowloon)	Sai Kung, Tai Po, Sha Tin, North,	趙文法先生 Mr. M. F. CHIU	工程師/客戶服務(申請供水)新界東區 E/CS(A)NTE	2152 5609	個案主管 Case Officer	申請及視察 Application & Inspection
		陳慶祥先生 Mr H C Chan	總技術主任/客戶服務(工務)新界東區 CTO/CS(W)NTE(Ag.)	2152 5519	個案主管 Case Officer	水管接駁及水錶安裝 Service Connection & Installation of Meters

Please address all correspondences to 43/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong or fax to 2802 7333

請郵遞信件至香港灣仔告士打道 7 號入境事務大樓 43 樓或傳真至 2802 7333

附註:

(甲) 個案主管是負責聯絡整個個案流程及在需要時向客戶提供協助。

(乙) 方便營商主管責任如下:

- (i) 聯系及提升觸發解決異常及困難個案的層次，
- (ii) 收集客戶的回應及解決共同問題，
- (iii) 探討流程以識別共同範圍需要而作出改善，及
- (iv) 建立處理個案的一致方式。

(丙) 如個案沒法由個案主管和方便營商主管解決，請致電 2829 5898 或去信聯絡總工程師/客戶服務。

Remark :

- (a) Case Officers are responsible to coordinate the processes and to provide assistance to customers when necessary.
- (b) Business Facilitation Officers are responsible for providing,
 - (i) co-ordination and triggering escalation in resolving difficult and exceptional cases;
 - (ii) collecting customer feedback and addressing common issues;
 - (iii) reviewing the processes to identify common areas requiring improvements and
 - (iv) establishing consistent approaches in case handling.
- (c) For cases not resolvable by Case Officers and Business Facilitation Officers, please call Chief Engineer/Customer Services at telephone no. 2829 5898 or write to him.