



我們的抱負

在滿足客戶對優質供水服務的需求，務求有卓越的表現。



我們的使命

- 以最符合成本效益的方式為客戶提供可靠充足的優質食水及海水。
- 提供以客户為本的服務。
- 維持及激勵一支能幹、高效率及完全投入的工作隊伍，以服務社群。
- 時刻關注對保護環境方面須負的責任。
- 善用資源和科技，力求不斷改善服務。



我們的信念

- 以客為本
- 確保質量
- 重視環保
- 竭盡所能
- 精益求精
- 同心協力



服務承諾 2014/15

齊來慳水
10公升





服務承諾

我們自1993年開始推行服務承諾計劃及每年公布服務成績。這本小冊子裏，載有我們在2013/14年度所取得的成績、2014/15年度所訂定的目標及2013/14年度所舉辦的主要公共關係活動。我們仔細地檢討了所取得的服務成績及資源，決定於2014/15年度新增兩項服務承諾，並提高一項服務目標。

我們的服務

日常供水服務和電話諮詢服務方面的表現，是根據所達服務水平或所需標準時間的目標來衡量。

有關帳戶、水錶及其他服務的目標，我們以客戶在諮詢中心或電話諮詢中心辦理申請所需的時間來訂定；至於客戶透過其他的服務渠道辦理申請則以完整工作天（即除了接獲申請及發出回信該兩天以外所需的工作天數目）釐訂。

有效監察

為確保客戶對服務感到滿意，我們透過多種機制監察服務質素，務求不斷改善客戶服務。我們歡迎客戶透過不同渠道對服務水平表達意見，例如電話熱線、傳真、客戶諮詢中心、互聯網、流動應用程式《WSD Mobile App》、表揚優異服務表格、顧客意見書及定期進行的客戶意見調查等。

服務	2014/15年度的目標	2013/14年度取得的成績
日常供水服務		
食水水質 (供水接駁位置)	100% 符合世界衛生組織2011年所定的飲用水水質指引	達到指標
鹹水水質 (供水接駁位置)	96% 符合水務署所定的水質指標	達到指標
供水水壓 - 食水 - 鹹水	15至30米 ⁱ 15米 ⁱ	100% 100%
處理故障投訴 - 食水供應故障 ⁱⁱ - 其他	半天 24小時 ⁱⁱⁱ ✓	100% 100%
通知經預先安排的暫停供水	4個完整工作天前通知	100%
因預先安排的工程而暫停供水之時段	97% 於8小時內	達到指標
接獲爆喉報告後關閉水掣至可展開維修水管所需時間 - 直徑300毫米及以下的喉管 - 直徑300毫米以上至600毫米的喉管	94%於1小時30分鐘內 75%於1小時15分鐘內 94%於2小時30分鐘內 75%於2小時內	達到指標 達到指標 達到指標 達到指標
食水喉管爆裂最長停水時間	85%於8小時內 70%於7小時內	99.21% 達到指標
關閉爆裂的喉管後，提供緊急臨時食水供應	85%於3小時內 ^{iv}	達到指標

- i. 除了在水系統的盡頭，配水系統內最低的剩餘水壓。
 ii. 包括食水供應中斷、食水受到污染及內部食水喉管爆裂而可能導致水浸。
 iii. ✓ 2014/15年度提高後的服務目標。2013/14的服務目標為一個工作天。
 iv. 緊急臨時食水會以街喉、水箱或水車提供，如預計食水中斷不超過3小時，通常不會提供緊急臨時食水。

服務	2014/15年度的目標	2013/14年度取得的成績
與帳戶有關的服務		
用戶轉名申請		
- 親自前往申請	15分鐘 ^v	99.21%
- 電話申請	15分鐘 ^v	99.81%
- 郵寄申請	7個完整工作天 ^{vi}	100%
- 傳真申請	7個完整工作天 ^{vi}	99.93%
- 電郵申請	7個完整工作天 ^{vi}	100%
結束帳戶後發出終結單	3個完整工作天	99.62%
發還水費按金	9個完整工作天 ^{vii}	99.76%
申請自動轉帳服務	3個完整工作天 ^{viii}	100%

與水錶有關的服務		
回覆有關新建樓宇工程計劃的供水申請	20個完整工作天	95.28%
水錶的準確程度	偏差程度不超過±3%	96.4%
驗錶 ^{ix}	8個完整工作天 ^x	100%
抄錶的準確程度	99.95%	達到指標
為新用戶安裝水錶	2個完整工作天	100%
重新接駁供水	1個完整工作天 ^{xi}	100%
簽發驗錶報告	99% 於3個完整工作天內 ^{xii}	達到指標
查驗新建樓宇工程	7個完整工作天 ^{xiii}	98.8%
發出『供水證明書』 (水務表格WWO1005)	10個曆日 ^{xiv}	100%

服務	2014/15年度的目標	2013/14年度取得的成績
電話諮詢服務		
可錄得接通客戶電話諮詢中心的來電比率	99%	99.83%
接通客戶服務代表的比率	92%	達到指標
等候客戶服務代表接聽的時間	60%不超過30秒	達到指標

其他服務		
申請釣魚牌照		
- 郵寄申請	3個完整工作天	100%
- 親自前往申請	10分鐘	97.2%
初步回覆市民的來信	10個曆日	99.96%
回覆水喉匠牌照申請	10個完整工作天	99.97%
為打擊非法取水舉辦宣傳活動和講座 ^{xv} ☺	60次	2014/15年度的新服務目標
接獲懷疑非法取水投訴後的1天內展開調查行動 ^{xv} ☺	85%	2014/15年度的新服務目標

- v. 處理申請所需時間。
vi. 整個過程，包括為舊客戶終結帳戶所需時間。
vii. 發還水費按金的支票會在發出終結單後9個完整的工作天內發出。
viii. 收到銀行通知後。
ix. 2013/14年度原稱為：申請驗錶。
x. 由移除水錶至驗錶。
xi. 繳交所需費用後計。
xii. 完成驗錶後計。
xiii. 在持牌水喉匠報告完成水管工程後。
xiv. 在下列事項辦妥後發出『供水證明書』：
 (一) 收到申請水務表格WWO132 Pt II；
 (二) 水務監督已檢查及滿意水管工程；及
 (三) 供水已完成接駁。
xv. ☺ 2014/15年度的新服務目標。

水務署客戶聯絡小組自1993年7月成立以來，向來自社會各界的委員收集寶貴意見，一直是有效的溝通渠道。我們會於每四個月一次的小組會議後出版一份名為《水務簡訊》的客戶通訊。

「水資源及供水水質事務諮詢委員會」(水諮會)的前身為「水質事務諮詢委員會」，於2000年4月成立。由於大眾對水資源的保護和管理的期望越見殷切，政府遂從2012年4月起擴大委員會的職權範圍，除涵蓋香港供水水質之外，亦包括水資源事宜。水諮會是一個由公眾人士及政府代表組成的獨立組織，成員包括學者、區議員、環保人士、專業人士、業界人士及有關政府部門和決策局官員。



2013年3月至7月舉辦的「水的巡禮」講座系列及特備展覽，旨在以一個既科學又生活化的角度與市民一起探索與水相關的點點滴滴，從而加強社會對珍惜及保護水資源的意識。



水務署舉辦的「全情『頭』入齊慳水Cap帽設計比賽」共收到超過10,000份來自小一至中三學生的作品，於2013年5月4日舉行頒獎典禮後，隨即在港九新界多個大型商場舉辦為期四個月的得獎Cap帽巡迴展覽，以展示得獎者的創意設計以及向公眾推廣「珍惜點滴」的信息，並藉此鼓勵各界關注及參與節約用水。



水務署於2013年7月9日假九龍灣國際展覽中心演講廳舉行了「2012/13保護水資源大使證書頒發典禮」。該年度有近3,600名來自31間小學的學生參加選拔賽，最後選出616位「保護水資源大使」，數目及得獎比例同時創新高。



「大廈優質食水認可計劃」的周年證書頒發典禮於2013年8月22日舉行，以表揚業主、業主立案法團、物業管理公司等不同單位於維修保養樓宇食水系統所作出的努力。是年共發出3,682張證書，而獲得有效證書的工商樓宇數目是各類樓宇中增長最顯著的組別，反映大眾對保養樓宇食水系統的關注，已擴展至工商業環境。

為加強與公眾的聯繫及溝通，本年度的水務講座於2013年9月4日假柴灣青年廣場舉行，講題包括「生物感應預警系統」、「暫停供水通告系統」及「用戶在內部供水系統保養及打擊非法取水方面的責任」。講座更設有問答環節，聆聽市民的意見及即場解答查詢。



水務署本年度在不同的濾水廠共舉辦了三個開放日，讓廣大市民可以更深入了解本港的食水水質及處理過程。

馬鞍山濾水廠開放日和小蠔灣濾水廠開放日分別於2013年12月7日和2014年2月10日舉行。而於2013年11月2日，本署更舉辦了牛潭尾濾水廠開放日暨2013香港區世界水質監測挑戰，逾800名市民透過導賞團認識了整個食水處理過程及參觀現場各類主題展覽，而過百名中學生則利用簡單測試工具量度四項基本水質指標：溫度、酸鹼度、溶解氧及清澈度；有關的測試結果更被提交至「世界水質監測挑戰」的數據資料庫。





水務署的節約用水宣傳及教育工作，由2013年3月起已從學校伸展到社區，並定期於全港各區商場及屋苑舉行「惜水愛地球」巡迴展覽，以提高市民對保護水資源及節約用水的意識及知識，及鼓勵大眾實行各種節水措施，如使用節水器具等。本署於本年度總共舉行了78場巡迴展覽。

流動展覽車於2013年11月推出，巡迴停泊於全港公共及私人屋苑，為公眾提供一個更方便、更多元化的流動平台，以輕鬆互動的手法推廣節約用水。透過介紹各種節水器具、慳水小貼士等節約用水知識，加深市民對水資源匱乏、全球用水量增長迅速等切身問題的了解，從而培養節約用水的良好習慣。



聯合國訂立每年的3月22日為「世界善用食水日」，2014年的主題為水與能源，水務署當日於各大報章刊登特刊。希望提高市民相關的意識，積極節約用水之餘，亦減少能源耗用。

水務署於「世界善用食水日」展開「齊來慳水十公升」運動，鼓勵市民每人每日節省用水10公升，為建立良好的節水習慣踏出第一步。本署亦於2014年5月17日為運動舉辦了啟動典禮，向市民推廣此項運動。參與活動的方法非常簡單，市民只需登入「齊來慳水十公升——聯合宣言」網頁（www.wsd.gov.hk/save10litres）簽署「承諾宣言」，並根據網頁上的「慳水」貼士，在日常生活中實踐節約用水。參與的住宅用戶（以每戶計）可向水務署索取一對節流器，以減少用水。是次運動受到市民踴躍支持，本署已將節流器的申請名額由最初的30,000戶增加至120,000戶，派完即止。



水務署已推出免費流動應用程式《WSD Mobile App》，供市民隨時隨地以手機閱覽有關水務署的資訊，包括公告欄、暫停供水通告、帳單摘要以及催繳通知。用戶可選擇最多3個關注地區，當所關注地區有任何新的緊急停水安排和資料更新（包括停水生效時間、現時情況、預計恢復供水時間、停水原因、受影響地區、範圍及地址、臨時食水供應安排等），《WSD Mobile App》便會自動向用戶發出通知。



我們本著精益求精的信念，在提供優質的供水服務以及關心社會的努力屢獲肯定，每年都奪得不少獎項。在2013/14財政年度，我們獲得以下獎項：

頒獎機構	獎項	獲獎者/項目
僱員再培訓局	人才企業嘉許計劃 - 人才企業 2013 - 15	水務署 
公務員事務局 公務員優質服務獎勵計劃	(1) 部門精進服務獎（大部門組別） - 銅獎 (2) 隊伍獎（內部支援服務） - 金獎及特別嘉許「創新意念」 (3) 隊伍獎（內部支援服務） - 銀獎 (4) 隊伍獎（內部支援服務） - 銅獎	水務署 水務署能源管理組 - 海浪推動刷網裝置 水務署水質科學部 - 生物感應預警系統 水務署工程拓展組 - 內聯閉式水力發電系統 
香港品質保證局	ISO 14001	水務署設計及建設科 
申訴專員公署	2013年度申訴專員嘉許獎公職人員獎	工程師 吳志源 工程師 劉卓峰 
公務員事務局	公務員事務局局長嘉許狀	總機電工程師 / 保養 李大安 
MerComm, Inc (USA)	2013 International Annual Report Competition Award - Bronze Winner (Non-Profit Organization: Water Supplies Department) 只提供英文版本	水務署 
社會福利署	義務工作嘉許狀 - 金狀（團體）	水務署 
環境運動委員會	(1) 2013香港環保卓越計劃 環保創意卓越獎（優異獎） (2) 2013香港環保卓越計劃 界別卓越獎（優異獎）	水務署 
香港公益金 2013/14年度 商業及僱員募捐計劃	「僱員樂助計劃 - 政府部門」 最高籌款獎第三名	水務署 

電話諮詢熱線 2824 5000

	自動電話諮詢服務	客戶服務代表接聽 電話諮詢服務
供水及一般查詢事宜	24小時	
帳單及用戶權事宜	24小時	星期一至六： 上午八時四十五分至 下午六時三十分

傳真熱線

供水及一般查詢事宜	2519 3864
帳單及用戶權事宜	2802 7333

流動應用程式《WSD Mobile App》



索取資料

如欲取得有關水務署及供水服務的資料，請致函本署公開資料主任。

地址：香港灣仔
告士打道7號
入境事務大樓
水務署

網址：www.wsd.gov.hk
電子郵件：wsdinfo@wsd.gov.hk

建議

歡迎你隨時提出寶貴的建議。你可以使用本署的顧客意見書及表揚優異服務表格表達意見。兩款表格可於客戶諮詢中心及水錶測試實驗所索取，亦可於本署網頁下載。

在某些情況下，我們雖已竭盡所能，但仍可能未達到所定的目標。如遇此情況，請致電公共關係組(電話：2829 4799 / 2829 4559)查詢原因。

上訴權

如你不滿意處理個案的方式，可致函水務署署長。



地址	辦公及服務時間
香港島	
灣仔客戶諮詢中心 灣仔告士打道7號 入境事務大樓1樓 (灣仔港鐵站A5出口)	辦公時間 星期一至五：上午八時三十分至下午六時三十分 星期六、日及公眾假期：休息 申請釣魚牌照之服務時間 星期一至五：上午九時至下午五時十五分 星期六、日及公眾假期：休息 此中心 <u>不設</u> 收費服務及售賣水票服務。 客戶可到指定便利店或任何一間郵局（流動郵局除外）繳交水費。
九龍	
旺角客戶諮詢中心 旺角洗衣街128號地下 (旺角港鐵站D3出口)	辦公時間 星期一至五：上午八時三十分至下午六時三十分 星期六、日及公眾假期：休息 以下項目之服務時間 (1) 收費服務、(2) 申請釣魚牌照及 (3) 售賣水票 星期一至五：上午九時至下午五時十五分 星期六、日及公眾假期：休息
新界	
沙田客戶諮詢中心 沙田上禾輦路1號 沙田政府合署3樓	辦公時間 星期一至五：上午八時三十分至下午六時三十分 星期六、日及公眾假期：休息 此區的客戶諮詢中心 <u>不設</u> 收費服務、釣魚牌照申請及售賣水票服務。 客戶可到指定便利店或任何一間郵局（流動郵局除外）繳交水費。
大埔客戶諮詢中心 大埔汀角路1號 大埔政府合署4樓	
屯門客戶諮詢中心 屯門屯喜路1號 屯門政府合署7樓	