

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。

提供以客戶為本的服務。

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

持續共享 珍貴水資源



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2008/09年度所取得的成績、2009/10年度所訂定的目標及在2008/09年度所舉辦的公共關係活動。我們已仔細地檢討了所取得的服務成績及資源，並決定於2009/10年度提高三項現有目標。

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）來訂定。

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、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。

2009/10 年度的服務目標及 2008/09 年度取得的成績

服務	2009/10年度 的目標	2008/09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 2006年所定標準	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 一個工作天	100% 99.9%
通知經預先安排的暫停供水	4個完整工作天前通知 ⁱⁱⁱ ✓	99.5%
經預先安排的暫停供水時段	95%於8小時內	達到指標
接報後截斷爆喉所需時間 - 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	92%於1小時30分內 92%於2小時30分內	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 ^{iv} ✓	達到指標 達到指標

i. 除了在系統的盡頭，配水系統內最低的剩餘水壓(或水壓幅度)。

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. ✓ 2009/10年度提高後的服務目標。2008/09年度的服務目標為3個完整工作天。

iv. ✓ 2009/10年度提高後的服務目標。2008/09年度的服務目標為95%於12小時內。

2009/10 年度的服務目標及 2008/09 年度取得的成績

服務	2009/10年度 的目標	2008/09年度 取得的成績(%)
與帳戶有關的服務		
用戶轉名申請	15分鐘 ^v	100%
- 親自前往申請	15分鐘 ^v	99.6%
- 電話申請	7個完整工作天 ^{vi}	99.5%
- 郵寄申請	7個完整工作天 ^{vi}	99.5%
- 傳真申請		
結束帳戶後發出終結單	3個完整工作天 ^{vii}	99.6%
發還水費按金	9個完整工作天 ^{viii}	99.5%
申請自動轉帳服務	3個完整工作天 ^{ix}	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	89.0%
水錶的準確程度	偏差程度不超過±3%	93.7%
申請驗錶	8個完整工作天 ^x	98.9%
抄錶的準確程度	99.95%	達到指標

- v. 處理申請所需時間。
vi. 整個過程，包括為舊客戶終結帳戶。
vii. 終結單會在抄錄得最後水錶讀數後3個完整的工作天內發出。
viii. 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。
ix. 不包括一個月銀行審理期。
x. 有關目標是指由收到款項至發信通知申請人觀看驗錶過程的時間。



2009/10 年度的服務目標及 2008/09 年度取得的成績

服務	2009/10年度 的目標	2008/09年度 取得的成績(%)
與水錶有關的服務		
為新用戶安裝水錶 - 小型新發展項目 ^{xi} ；或 - 無須改動喉管的現有樓宇	2個完整工作天 2個完整工作天	100% 100%
重新接駁供水	24小時 ^{xii}	100%
簽發驗錶報告	98%於3個完整工作天內 ^{xiii}	達到指標
查驗新建樓宇工程	7個完整工作天 ^{xiv}	93.0%
發出『供水證明書 (水務表格WWO1005)』	10個曆日 ^{xv}	100%

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%	98.7%
接通客戶服務代表的比率	92% ^{xvi} ✓	達到指標
等候客戶服務代表接聽的時間	50%不超過30秒	達到指標

其他服務

申請釣魚牌照 - 郵寄申請 - 親自前往申請	3個完整工作天 10分鐘	100% 95.0%
初步回覆市民的來信	10個曆日	98.5%
回覆水喉匠牌照申請	10個完整工作天	96.0%

- xi. 適用的新發展項目為所需水錶數目不超過5個，或無須從政府總水管敷設新駁喉的驗妥水管工程。
xii. 繳交所需費用後。
xiii. 完成驗錶後計。
xiv. 在持牌水喉匠報告完成水管工程後。
xv. 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。

xvi. ✓ 2009/10年度提高後的服務目標。2008/09年度的服務目標為90%。

公共關係活動

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。

在2000年4月成立的獨立組織「水質事務諮詢委員會」（水諮會），其成員包括來自社會各界的學者、區議員、環保人士、專業人士及政府部門代表，就有關供水水質的事宜向政府提供意見。



水諮會考察團於2008年11月到廣東省作第八年度考察東深供水系統。各委員均讚賞廣東省政府持續致力抗污染、保護流域，以確保東江水水質。

「食水系統優質維修認可計劃」已正式改名為「大廈優質食水認可計劃」，計劃優化後有助鼓勵業界積極及持續參與。為加強推廣此計劃，我們特別在2008年5月展開一連串的宣傳攻勢，包括：在電視和收音機播放宣傳短片和聲帶；戶外廣告；印製海報及單張；在水費單印上宣傳訊息及隨水費單夾附宣傳單張。



「大廈優質食水認可計劃」證書頒發典禮於2008年9月假皇家太平洋酒店舉行，以表揚參加者及鼓勵更多用戶參與計劃。參與計劃的樓宇業主、業主立案法團、物業管理公司以至醫院、酒店、學校及公共機構的物業代理人均獲頒發證書，以表揚他們在維修樓宇食水系統所作出的努力。

為提高公眾保護水質的意識及參與，我們在2008年9月於萬宜水庫舉辦「2008世界水監測日」慶典。主禮嘉賓發展局局長林鄭月娥提醒大家要竭力保護水資源免受污染，並應養成節約用水的習慣，為我們社會的持續發展出一分力。



公共關係活動



周年水務講座於2008年10月假香港中央圖書館舉行。當日逾300名人士出席講座，主要為物業管理公司的代表。專題講解後，講者及與會者紛紛就供水服務交流意見、積極討論。

在2008年11月假香港維多利亞公園舉行的「科學為民」嘉年華中，我們設有兩個攤位：一個展示有關更換及修復水管工程的先進技術，另一個則介紹滲漏管理的相關科技。嘉年華會目的是讓市民了解政府如何利用科學及尖端科技提供公共服務。



在「2008香港可再生能源設計暨競技大賽」中，我們以「屯門濾水廠水力發電設施」作為參賽主題，利用展板、立體模型及電腦模擬影像，深入淺出地介紹此項設施的發展過程，並奪得「最佳設計和示範獎」。

為了讓公眾更了解食水處理過程、提高市民珍惜食水和保護水源的意識，我們在2008年12月6日舉行開放日，並首度開放翻新後的北港濾水廠供市民參觀。當日逾1200名人士到場，由本署的義工陪同參觀並提供講解，參觀者均被展覽廳的示範所吸引。



公共關係活動



我們自2009年1月起於小學推出「節約用水 從家開始」的保護水資源活動，期望透過比賽來培養小學生及其家人節約用水的習慣。參與活動的學生需要提交最近兩期的水費單作比較。同時，我們派員到有關學校進行巡迴講座，教導學生食水是彌足珍貴的天然資源，又向他們講解香港的供水歷史和發展，並提供一些實用的節約用水方法。

為響應2009年「世界善用食水日」的主題－「跨境水源」，我們在2009年3月22日以「共享水源 共享機遇」的標題於多份報章刊登特刊，向讀者介紹本署完善的水務設施，與及政府現正推行的全面水資源管理策略。



發展局於2009年3月假香港中央圖書館舉辦名為「基建：今天創造就業 明日開拓未來」的職業博覽，我們亦參與其中，展出本署就業機會的展板及舉行相關講座。

2008/09 年度所改善的服務

1. 優化中文水費帳單 — 用戶可以選擇以中文編印用戶姓名、用水樓宇地址及通訊地址。
2. 新增電子服務 — 新增的電子服務包括「查詢帳戶資料」、「查詢最近期帳單」及「自行報讀水錶度數」。使用自動轉帳的客戶可申請電子帳單，取代郵寄帳單。



獎項

我們精益求精、提供優質供水服務的努力獲得肯定，每年都奪得不少獎項。在2008/09財政年度，我們獲得以下獎項：

頒獎機構	獎項	獲獎者 / 項目
香港社會服務聯會	「商界展關懷」計劃： 獲頒「同心展關懷」標誌	水務署
香港特別行政區行政長官	行政長官公共服務獎	一級工程監工 宋榮華先生
公務員事務局局長嘉許狀計劃	公務員事務局局長嘉許狀	(1) 機械工程師 黃志成先生 (2) 助理水務督察 何啟智先生 (3) 測量主任 周佩鳳女士 (4) 助理文書主任 黃麗娟女士
申訴專員公署	申訴專員嘉許獎2008 公職人員獎	「投訴處理組別」： 高級工程師/公共關係 孫國強先生
社會福利署	2008義務工作嘉許銀狀	水務署
中國國際公共關係協會	第8屆中國最佳公共關係案例大賽： 社區關係案例銀獎	「珍惜點滴 積聚未來」 宣傳計劃
香港科技園公司及 中華電力有限公司	2008年香港可再生能源設計 暨競技大賽：最佳設計和示範獎	屯門濾水廠水力發電設施
MerComm Inc.	第18屆Astrid Awards比賽 卓越設計獎：銅獎	水務署2006/07年報
國際水協	國際水協「2008市場及傳訊大獎」： 客戶服務活動－高度評價獎	水務署客戶服務活動

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

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：<http://www.wsd.gov.hk>

電子郵遞：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

如你對個案處理的方式並不滿意，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 本中心不設收費服務及售賣水票服務。 客戶可到任何一間郵局(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 (1)收費服務、(2)申請釣魚牌照及 (3)售賣水票之服務時間 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
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 新界區的客戶諮詢中心不設收費服務、 釣魚牌照申請及售賣水票服務。 客戶可到任何一間郵局(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	