



水務署  
Water Supplies Department

香港灣仔告士打道七號入境事務大樓  
Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Hong Kong.

電子郵遞  
e-mail wsdinfo@wsd.gov.hk

電話  
Telephone 2829 4367

圖文傳真  
Facsimile 2824 0578

檔號  
Reference (63) in WSD 3318/10/75 Pt. 4

分發名單：各持牌水喉匠及認可人士

敬啓者：

水務署通函第3/2007號  
供水申請的優化

基於新近顧問研究的建議及跟從政府推出的「精明規管」計劃，本監督現推出以下項目，提供更多便利給申請人：

(1) 水務署網址的資料

在水務署互聯網網址 <http://www.wsd.gov.hk> 中，“我的帳戶”欄內的“新樓宇水錶”內新增了三個項目，詳情如下：

- 樓宇水管安裝手冊
  - 水管圖則規格
  - 審核水管圖則清單
  - 從業員的常犯錯誤
  - 常用符號一覽表
- 個案主管及方便營商主管名單
- 圖則修訂區的使用

如有需要，申請人可聯絡在每個分組辦事處的個案主管和方便營商主管。當需要時，個案主管負責統籌有關供水申請程序及向用戶提供協助。方便營商主管則是負責下列事項：

- (i) 進行統籌和啓動有關升級機制，以解決棘手和特殊的個案；
- (ii) 蒐集用戶的意見和處理常見問題；
- (iii) 檢討有關程序，以找出需要改善的地方；以及
- (iv) 確立處理個案的連貫性。

為容易查閱，現附上「個案主管及方便營商主管名單」。

申請個案中，若申請人可在圖則被審批前作最終的輕微修訂，水務署人員會聯絡申請人，以便安排他們在每個分組新設立的“圖則修訂區”進行修訂。這做法可節省雙方在傳達上的工序和時間。

## (2) 有關申請供水的服務目標

我們在新出版的服務承諾 2007/2008 內新增了一個服務目標及澄清兩個現有的服務目標如下：

	標題	目標	澄清
新目標	簽發「供水證明書」 (水務表格WVO1005)	10個曆日 (註釋 1)	
現有目標	回覆有關新建樓宇工程 計劃的供水申請	20個完整工作天	“回覆”一詞的意思是 指批註或審批
現有目標	查驗新建樓宇工程	7個完整工作天	須視乎相方可最先確 實查驗的時段

註釋 1: 有關當局會在下列各項程序完結後10個曆日內簽發證書：

- (i) 收到申請水務表格WVO132PtII；
- (ii) 水務監督已檢查及滿意水管工程；及
- (iii) 供水已完成接駁。

## (3) 澄清在多層樓宇安裝水箱的規格

現修改《香港水務標準規格》第1章第1.17條及第3章第3.12條如下：

「就天台儲水箱、地下儲水箱和中途儲水箱的總容量而言，對於首10個單位，每個單位是以135公升為基礎，至於其後每個單位，則以90公升為基礎。地下儲水箱與天台儲水箱在容量方面的比率應約為1:3，或按照水務監督所建議的其他比率。水箱安裝的樓層和大小是由水管設計者決定。」

如有查詢，請致電2829 4726與本署工程師黃志彪先生聯絡。

水務監督

(錢柱森  代行)

二零零七年十月十日

副本送： 房屋署  
屋宇署  
建築署  
消防署  
香港房屋協會  
香港建築師學會  
香港工程師學會  
香港測量師學會  
香港水務渠務聯會有限公司  
香港水務學會  
香港水喉潔具業商會有限公司  
香港持牌水喉匠協會有限公司  
香港喉管從業員總會  
香港水務專業協會有限公司  
香港給排水學會有限公司  
香港註冊消防工程公司商會有限公司  
香港地產建設商會

## 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	伍添寶先生 Mr. T. B. NG	高級工程師/客戶服務(香港) SE/CS(HK)	2880 2547	方便營商主管 Business Facilitation Officer	申請及視察 Application & Inspection
		(大嶼山除外) (except Lantau).	張業駒先生 Mr. Y. K. CHEUNG	工程師/客戶服務(申請供水)香港及離島 E/CS(A)H	2880 2550	個案主管 Case Officer
	陳喜青先生 Mr. H. C. CHAN		總技術主任/客戶服務(工程)九龍 CTO/CS(W)K	2880 2544	個案主管 Case Officer	水管接駁及水錶安裝 Service Connection & Installation of Meters
	(離島(只是大嶼山)) Islands (Lantau only).		鄧漢賢先生 Mr. H. Y. TANG	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
		黃志勞先生 Mr. C. L. WONG	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	陳特揚先生 Mr. T. Y. CHAN	高級工程師/客戶服務(九龍) SE/CS(K)	2360 6103	方便營商主管 Business Facilitation Officer	申請及視察 Application & Inspection
		譚文耀先生 Mr. M. Y. TAM	工程師/客戶服務(申請供水)九龍 E/CS(A)K	2360 6112	個案主管 Case Officer	申請及視察 Application & Inspection
		陳喜青先生 Mr. H. C. CHAN	總技術主任/客戶服務(工程)九龍 CTO/CS(W)K	2360 6215	個案主管 Case Officer	水管接駁及水錶安裝 Service Connection & Installation of Meters
新界組 New Territories Section  (辦公地址：九龍旺角洗衣街 128 號 Office Address: 128, Sai Yee Street, Mongkok, Kowloon)	西貢，大埔，沙田，北區， 葵青，荃灣，屯門，元朗	劉志明先生 Mr. C. M. LAU	高級工程師/客戶服務(新界) SE/CS(NT)	2399 4331	方便營商主管 Business Facilitation Officer	申請及視察 Application & Inspection
		董次文先生 Mr. C. M. TUNG	工程師/客戶服務(申請供水)新界 E/CS(A)NT	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(工程)新界 CTO/CS(W)NT	2399 4292	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

**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**

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.