

जातीय समानताको बढावा निम्ति विद्यमान तथा योजनाबद्ध उपायहरू

जल आपूर्ति विभाग (वाटर सप्लाई डिपार्टमेन्ट)

जल आपूर्ति विभाग (WSD)ले हङकङका 99.9% भन्दा बढि जनसंख्यालाई उनीहरूको जातीय पृष्ठभूमिको पर्वाह बिना उनीहरूलाई गुणस्तरिय तथा भरपर्दो जल आपूर्ति गरिरहेको छ । जल आपूर्तिका लागि आवेदनहरू वा सेवाग्राहीका खाता तथा अन्य जल आपूर्ति सेवाहरू सम्बन्धित सोधपुछहरू पाँच वटा उपभोक्ता सोधपुछ केन्द्रहरूमा (कस्टमर एन्काइरी सेन्टरस् , CECs) स्वयंम आफै गर्नु वा उपभोक्ता टेलिफोन सोधपुछ केन्द्र (CTEC)मा फोन मार्फत पनि गर्न सकिन्छ । हामी विविध जातिका हाम्रा उपभोक्ताहरूलाई हाम्रो CECs तथा CTEC को सेवाहरूमा समान पहुँच प्रदान गर्न तत्पर छौं ।

(A) CECs

यी चार CECs ले बिहानको 9:00 र्नेन्धख साँझको 5:30 सम्म, सोमबार र्नेन्धख शुक्रबार, सेवा पर्न् न गर्छिन् र शनिबार, आईतबार तथा सार्वजनिक बिर् हरुको रि न बन् रहन्छ । CECs का ठेगानाहरूतल उल्लेखित छन्-

- Wan Chai CEC – 1/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai
- Tai Kok Tsui CEC – G/F, 41 Tit Shu Street, Tai Kok Tsui
- Sha Tin CEC – 3/F, Sha Tin Government Offices, 1 Sheung Wo Che Road, Sha Tin
- Tuen Mun CEC – 7/F, Tuen Mun Government Offices, 1 Tuen Hi Road, Tuen Mun

सम्बन्धित
सेवाहरू

- CECs ले हाम्रो उपभोक्ताहरूलाई जल आपूर्तिका लागि आवेदनहरू तथा उपभोक्ताको खाताहरू सम्बन्धी सोधपुछहरू

तथा अन्य जल आपूर्ति सेवाहरुका लागि वान-स्टप सेवाहरु प्रदान गर्दछन् ।

विद्यमान
उपायहरु

- CEC सेवाहरु साधारणतया चिनियाँ तथा अंग्रेजीमा प्रदान गरिए तापनि,जानकारी पर्चीहरु विविध जातिका उपभोक्ताहरुका लागि बहासा ईन्डोनेशिया, हिन्दी, नेपाली, पंजाबी, तागालोग, थाई, उर्दू तथा भियतनामी लगायतका विभिन्न आठ भाषाहरुमा सजिलै देखिने स्थानहरुमा प्रदर्शित छन् साथै CEC को काउन्टरहरुमा अल्पसंख्यक जातीयहरुका लागि केन्द्र (CHEER) को हटलाइन मार्फत टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS) निःशुल्क दोभाषे सेवा प्रचारका लागि उपलब्ध छन् । चिनियाँ वा अंग्रेजी दुवै भाषा नबोल्ने उपभोक्ताहरुका लागि, CEC को कर्मचारीले TELIS मा फोन गरी CHEER को निःशुल्क दोभाषे सेवा प्रदान गर्नेछ ।

भावी कार्यको
मूल्यांकन

- WSD ले CEC का विविध जातिका उपभोक्ताहरुका सेवाहरुलाई समय समयमा समिक्षा साथै जरूरी परेमा सुधार गर्नेछ ।

लिइएको /लिनु पर्ने
थप उपायहरु

- WSD ले CEC का कर्मचारीहरुलाई विविध जातिका उपभोक्ताहरुलाई सेवा प्रदान गर्न साथै CHEER को TELIS मार्फत निःशुल्क दोभाषे सेवाहरु प्रदान गर्न तालिम दिनेछ ।

(B) CTEC

CTEC ले वर्षभरि नै 24-घण्टे हटलाइन सेवाहरु प्रदान गर्दछ । सोधपुछको हटलाइन नम्बर 2824 5000 हो ।

सम्बन्धित
सेवाहरु

- CTEC ले हाम्रो उपभोक्ताहरुलाई जल आपूर्तिका लागि आवेदनहरु तथा उपभोक्ता खाताहरु तथा अन्य जल आपूर्ति सेवाहरु सम्बन्धि सोधपुछहरुका लागि टेलिफोन सेवाहरु प्रदान गर्दछ ।

विद्यमान
उपायहरु

- हटलाइन प्रणालीमा रहेको जेनेरिक भाषा चयन बाहेक, चाइनिज वा अंग्रेजी मध्य कुनै पनि भाषा नबोल्ने ग्राहकको लागि हटलाइनमा "4-अन्य भाषा" लेबल गरिएको भाषा चयन विकल्प सेट गरिएको छ । "4" दबाएसँगै, ग्राहकलाई निशुल्क दोभाषे सेवा

प्रदान गर्नको लागि फोन सिधै CHEER को टेलिफोन दोभाषे सेवा हटलाइनमा रिडिरेक्ट गरिनेछ ।

- | | |
|-------------------------------|---|
| भावी कार्यको मूल्यांकन | ● WSD ले CTEC का विविध जातिका उपभोक्ताहरुका सेवाहरुलाई समय समयमा समीक्षा साथै जरूरी परेमा सुधार गर्नेछ । |
| लिइएको /लिनु पर्ने थप उपायहरु | ● CHEER मा उपलब्ध TELIS मार्फत निः शुल्क दोभाषे सेवाहरुको प्रयोगमा समन्वयको तालिम सहित, विभिन्न समुदायका ग्राहकहरुलाई उपयुक्त सेवा प्रदान गर्न WSD ले CTECका कर्मचारीहरुलाई तालिम प्रदान गर्नेछ । |

जातीय समानताको बढावा निम्ति विद्यमान तथा योजनाबद्ध उपायहरुबारे सोधपुछका लागि, कृपया सिनियर Mr Calvin C F LAU, (वरिष्ठ) ईन्जिनियर/ मुख्य कार्यलयलाई निम्न माध्यम मार्फत सम्पर्क गर्नुहोस् -

टलिफोन नं.	:	2829 4709
फ्याक्स नं.	:	2511 9080
ईमेल	:	wsdinfo@wsd.gov.hk
पत्राचार ठेगाना	:	48/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong

जल आपूर्ति विभाग
डिसेम्बर 2025