

Langkah yang ada dan direncanakan mengenai promosi kesetaraan ras

Departemen Penyediaan Air

Departemen Penyediaan Air (WSD) memberikan layanan penyediaan air yang berkualitas dan dapat diandalkan kepada lebih dari 99,9% populasi di Hong Kong tanpa memandang latar belakang ras mereka. Permohonan penyediaan air atau pertanyaan terkait dengan akun pelanggan dan layanan penyediaan air lainnya dapat diajukan ke lima Pusat Pertanyaan Pelanggan (CEC) kami secara langsung atau Pusat Pertanyaan Telepon Pelanggan (CTEC) melalui telepon. Kami berusaha keras untuk menyediakan akses yang sama kepada pelanggan kami dari beragam ras ke layanan kami di CEC dan CTEC.

(A) CEC

Kelima CEC menyediakan layanan mulai pukul 09.00 hingga 17.30, dari hari Senin hingga Jumat, dan tutup pada hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional. Alamat-alamat CEC tercantum di bawah ini-

- 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
- Tai Po CEC – 4/F, Tai Po Government Offices, 1 Ting Kok Road, Tai Po
- Tuen Mun CEC – 7/F, Tuen Mun Government Offices, 1 Tuen Hi Road, Tuen Mun

Layanan Terkait ● CEC menyediakan layanan satu atap kepada pelanggan kami untuk permohonan penyediaan air dan pertanyaan terkait dengan akun pelanggan dan layanan penyediaan air lainnya.

Langkah yang Ada ● Meskipun layanan di CEC umumnya disediakan dalam bahasa Cina dan Inggris, namun lembaran informasi dalam delapan bahasa berbeda untuk pelanggan dari beragam ras yang meliputi Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Punjabi, Tagalog, Thai, Urdu, dan Vietnam dipajang di tempat yang

mudah terlihat dan tersedia di loket di CEC untuk mempromosikan layanan penerjemahan gratis melalui hotline Layanan Penerjemahan Lewat Telepon (TELIS) dari Pusat untuk Etnik Minoritas (CHEER). Untuk pelanggan yang tidak dapat berbahasa Cina atau Inggris, staf CEC akan membantu menghubungi TELIS untuk memberikan layanan penerjemahan gratis CHEER kepada pelanggan.

- | | |
|--|---|
| Penilaian untuk Tugas Mendatang | <ul style="list-style-type: none">● WSD akan meninjau kembali layanan di CEC untuk pelanggan dari beragam ras dari waktu ke waktu dan melakukan perbaikan jika diperlukan. |
| Langkah Tambahan yang Diambil / Akan Diambil | <ul style="list-style-type: none">● WSD akan memberikan pelatihan bagi staf di CEC dalam memberikan layanan kepada pelanggan dari berbagai ras termasuk layanan penerjemahan gratis dari CHEER melalui TELIS. |

(B) CTEC

CTEC menyediakan layanan hotline 24 jam sepanjang tahun. Nomor hotline pertanyaan adalah 2824 5000.

- | | |
|---------------------------|--|
| Layanan Terkait | <ul style="list-style-type: none">● CTEC menyediakan layanan telepon kepada pelanggan kami untuk permohonan penyediaan air dan pertanyaan terkait dengan akun pelanggan dan layanan penyediaan air lainnya. |
| Langkah yang Ada | <ul style="list-style-type: none">● Untuk pelanggan yang tidak dapat berbahasa Cina atau Inggris, staf CTEC akan menghubungi TELIS untuk memberikan layanan penerjemahan gratis dari CHEER kepada pelanggan. |
| Penilaian Tugas Mendatang | <ul style="list-style-type: none">● WSD akan meninjau kembali layanan CTEC untuk pelanggan dari berbagai ras dari waktu ke waktu dan melakukan perbaikan jika diperlukan. |

Langkah
Tambahan yang
Diambil / Akan
Diambil

- WSD akan menambahkan pilihan bahasa baru "4 - Bahasa Lain" di hotline untuk dipilih oleh pelanggan yang tidak bisa berbahasa Cina maupun Inggris. Dengan menekan "4", panggilan akan dialihkan ke hotline TELIS CHEER secara langsung untuk menyediakan layanan penerjemahan gratis kepada pelanggan.
- WSD akan memberikan pelatihan kepada staf di CTEC dalam memberikan layanan kepada pelanggan dari beragam ras termasuk layanan penerjemahani gratis dari CHEER melalui TELIS.

Untuk pertanyaan mengenai langkah-langkah kami yang ada dan yang direncanakan tentang promosi kesetaraan ras, silakan hubungi Insinyur Mr Calvin C F LAU, Senior / Kantor Pusat melalui saluran-saluran berikut -

Nomor Telepon : 2829 4709
Nomor Fax : 2511 9080
Email : wsdinfo@wsd.gov.hk
Alamat : 48/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong

**Departemen Penyediaan Air
Mei 2023**