

促进种族平等 现行及计划中的措施

水务署

水务署不分种族背景，为全港超过 99.9%的人口提供优质可靠的供水服务。客户可选择亲临本署的五个客户咨询中心或致电客户电话咨询中心，以申请供水或查询账户及其他与供水相关的服务。本署致力确保不同种族客户均能使用客户咨询中心及客户电话咨询中心所提供的服务。

(A) 客户咨询中心

本署五个客户咨询中心的办公时间为星期一至五早上 9 时 00 分至下午 5 时 30 分，星期六、日及公众假期休息。各客户咨询中心的地址如下：

- 湾仔客户咨询中心—湾仔告士打道 7 号入境事务大楼 1 楼
- 大角咀客户咨询中心—大角咀铁树街 41 号地下
- 沙田客户咨询中心—沙田上禾輦路 1 号沙田政府合署 3 楼
- 大埔客户咨询中心—大埔汀角路 1 号大埔政府合署 4 楼
- 屯门客户咨询中心—屯门屯喜路 1 号屯门政府合署 7 楼

有关服务

- 客户咨询中心为客户提供供水申请、账户及其他供水服务查询的一站式服务。

现行措施

- 客户咨询中心一般以中、英文提供服务，但各客户咨询中心均会为不同种族客户在当眼处张贴及在柜位放置以八种不同种族语言编印的数据单张，包括印尼语、印度语、尼泊尔语、旁遮普语、他加禄语、泰语、乌尔都语及越南语，以宣传「融汇－少数族裔人士支持服务中心」（「融汇」）透过电话传译服务热线所提供的免费传译服务。如客户不谙中、英文，客户咨询中心职员会协助致电「融汇」的电话传译服务热线，让客户能使用其提供的免费传译服务。

日後工作評估

- 水务署会不时检讨客户咨询中心为不同种族客户提供的服务，并在有需要时作出改善。

已采取/将采取的
额外措施

- 水务署会就着为不同种族客户所提供的服务，如使用「融汇」电话传译服务热线所提供的免费传译服务，向客户咨询中心职员提供相关培训。

(B) 客户电话咨询中心

客户电话咨询中心提供全年每天 24 小时的热线服务，客户咨询热线号码为 2824 5000。

有关服务

- 客户电话咨询中心为客户提供供水申请、账户及其他供水服务查询的电话服务。

现行措施

- 除了热线中的通用语言选择外，标有「4—其他语言」的选项已在热线中设立，供不谙中、英文的客户选择。客户按「4」字后，其来电会直接转驳至「融汇」的电话传译服务热线，让客户能使用其提供的免费传译服务。

日後工作評估

- 水务署会不时检讨客户电话咨询中心为不同种族客户提供的服务，并在有需要时作出改善。

已采取/将采取的
额外措施

- 水务署会就着为不同种族客户所提供的服务，如使用「融汇」电话传译服务热线所提供的免费传译服务，向客户电话咨询中心职员提供相关培训。

如欲查询有关促进种族平等的现行措施及计划中措施，可透过以下途径联络本署高级工程师/总部刘卓峰先生：

电话 : 2829 4709
传真 : 2511 9080
电邮 : wsdinfo@wsd.gov.hk
邮寄 : 香港湾仔告士打道 7 号入境事务大楼 48 楼

水务署
2024 年 5 月