

促進種族平等 現行及計劃中的措施

水務署

水務署不分種族背景，為全港超過 99.9% 的人口提供優質可靠的供水服務。客戶可選擇親臨本署的五個客戶諮詢中心或致電客戶電話諮詢中心，以申請供水或查詢帳戶及其他與供水相關的服務。本署致力確保不同種族客戶均能使用客戶諮詢中心及客戶電話諮詢中心所提供的服務。

(A) 客戶諮詢中心

本署五個客戶諮詢中心的辦公時間為星期一至五早上 8 時 30 分至下午 6 時 30 分，星期六、日及公眾假期休息。各客戶諮詢中心的地址如下：

- 灣仔客戶諮詢中心—灣仔告士打道 7 號入境事務大樓 1 樓
- 大角咀客戶諮詢中心—大角咀鐵樹街 41 號地下
- 沙田客戶諮詢中心—沙田上禾輦路 1 號沙田政府合署 3 樓
- 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

有關服務

- 客戶諮詢中心為客戶提供供水申請、帳戶及其他供水服務查詢的一站式服務。

現行措施

- 客戶諮詢中心一般以中、英文提供服務，但各客戶諮詢中心均會為不同種族客戶在當眼處張貼及在櫃位放置以八種不同種族語言編印的資料單張，包括印尼語、印度語、尼泊爾語、旁遮普語、他加祿語、泰語、烏爾都語及越南語，以宣傳「融滙－少數族裔人士支援服務中心」（「融滙」）透過電話傳譯服務熱線所提供的免費傳譯服務。如客戶不諳中、英文，客戶諮詢中心職員會協助致電「融滙」的電話傳譯服務熱線，讓客戶能使用其提供的免費傳譯服務。

日後工作評估

- 水務署會不時檢討客戶諮詢中心為不同種族客戶提供的服務，並在有需要時作出改善。

已採取/將採取的額外措施

- 水務署會就着為不同種族客戶所提供的服務，如使用「融滙」電話傳譯服務熱線所提供的免費傳譯服務，向客戶諮詢中心職員提供相關培訓。

(B) 客戶電話諮詢中心

客戶電話諮詢中心提供全年每天 24 小時的熱線服務，客戶諮詢熱線號碼為 2824 5000。

有關服務

- 客戶電話諮詢中心為客戶提供供水申請、帳戶及其他供水服務查詢的電話服務。

現行措施

- 如客戶不諳中、英文，客戶電話諮詢中心職員會致電「融滙」的電話傳譯服務熱線，讓客戶能使用其提供的免費傳譯服務。

日後工作評估

- 水務署會不時檢討客戶電話諮詢中心為不同種族客戶提供的服務，並在有需要時作出改善。

已採取/將採取的額外措施

- 水務署將會在熱線的語言選項中新加入「4—其他語言」，供不諳中、英文的客戶選擇。客戶按「4」字後，其來電會直接轉駁至「融滙」的電話傳譯服務熱線，讓客戶能使用其提供的免費傳譯服務。

- 水務署會就着為不同種族客戶所提供的服務，如使用「融滙」電話傳譯服務熱線所提供的免費傳譯服務，向客戶電話諮詢中心職員提供相關培訓。

如欲查詢有關促進種族平等的現行措施及計劃中措施，可透過以下途徑聯絡本署高級工程師/總部：

電話：2829 4709

傳真：2824 0578

電郵：wsdinfo@wsd.gov.hk

郵寄：香港灣仔告士打道7號入境事務大樓48樓

水務署

2020年5月