

**มาตรการที่มีอยู่และแผนงาน
เกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ**

**กรมการประปา
(วอเตอร์ ซัพพลาย ดีพาร์ทเมนท์)**

กรมการประปา (WSD) จัดหาแหล่งน้ำที่มีคุณภาพและไว้วางใจได้ให้กับประชากรในฮ่องกงมากกว่า 99.9% โดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังทางเชื้อชาติของพวกเขา การสมัครเพื่อจ่ายน้ำประปาหรือการสอบถามที่เกี่ยวข้องกับบัญชีลูกค้าและบริการจ่ายน้ำประปาอื่นๆ สามารถทำการติดต่อได้ที่ศูนย์สอบถามข้อมูลสำหรับลูกค้า (CECs) ของเราทั้งห้าแห่งได้ด้วยตนเอง หรือศูนย์สอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า (CTEC) ทางโทรศัพท์ เรามุ่งมั่นที่จะให้บริการลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลายของเราด้วยการเข้าถึงบริการ CECs และ CTEC ของเราอย่างเท่าเทียมกัน

(A) CECs

ศูนย์ CECs ทั้งห้าแห่งให้บริการตั้งแต่เวลา 8:30 น. ถึง 18:30 น. วันจันทร์ถึงวันศุกร์ และปิดทำการในวันเสาร์ วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ที่อยู่ของศูนย์ CECs มีดังรายการด้านล่างนี้ -

- ศูนย์ CEC วานจาย (Wan Chai CEC) – 1/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai
- ศูนย์ CEC ต่ายก๊อกจ้วย (Tai Kok Tsui CEC) – G/F, 41 Tit Shu Street, Tai Kok Tsui
- ศูนย์ CEC ชาทิน (Sha Tin CEC) – 3/F, Sha Tin Government Offices, 1 Sheung Wo Che Road, Sha Tin
- ศูนย์ CEC ต่ายโป (Tai Po CEC) – 4/F, Tai Po Government Offices, 1 Ting Kok Road, Tai Po
- ศูนย์ CEC ตุ่นมุน (Tuen Mun CEC) – 7/F, Tuen Mun Government Offices, 1 Tuen Hi Road, Tuen Mun

บริการที่เกี่ยวข้อง ● CECs ให้บริการแบบครบวงจรแก่ลูกค้าของเราสำหรับการสมัครเพื่อ

จ่ายน้ำประปาและสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัญชีลูกค้าและบริการ
จ่ายน้ำประปาอื่นๆ

มาตรการที่มีอยู่

- ถึงแม้ว่าบริการใน CECs จะให้บริการทั่วไปเป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษ แผ่นเอกสารข้อมูลในแปดภาษาต่างๆ สำหรับลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย ซึ่งได้แก่ภาษาบาฮาซาอินโดนีเซีย, ฮินดี, เนปาล, ปัญจาบิ, ตากาล็อก, ไทย, อูรดูและเวียดนาม จะจัดวางในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่ายและมีอยู่ที่หน้าเคาน์เตอร์ ณ CECs เพื่อประชาสัมพันธ์บริการสามฟรีผ่านสายด่วนบริการสามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ช่วยเหลือชนกลุ่มน้อยที่อาศัยอยู่ในฮ่องกง (CHEER) สำหรับลูกค้าที่พูดภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษไม่ได้ เจ้าหน้าที่ CEC จะช่วยโทรศัพท์ติดต่อ TELIS เพื่อจัดหาบริการสามฟรีของศูนย์เชียร์ CHEER กับลูกค้า

การประเมินการ
ทำงานในอนาคต

- WSD จะทบทวนบริการใน CECs สำหรับลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลายอยู่เป็นระยะๆ และทำการปรับปรุงตามความจำเป็น

มาตรการเพิ่มเติมที่
นำมาใช้/ที่จะ
นำมาใช้

- WSD จะจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ใน CECs เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย รวมถึงบริการสามฟรีของศูนย์เชียร์ CHEER ผ่าน TELIS

(B) CTEC

CTEC ให้บริการสายด่วน 24 ชั่วโมงตลอดทั้งปี ซึ่งหมายเลขสายด่วนสอบถามข้อมูลคือ 2824 5000

บริการที่เกี่ยวข้อง

- CTEC ให้บริการทางโทรศัพท์กับลูกค้าของเราสำหรับการสมัครเพื่อจ่ายน้ำประปาและการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัญชีลูกค้าและบริการจ่ายน้ำประปาอื่นๆ

มาตรการที่มีอยู่

- สำหรับลูกค้าที่พูดภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษไม่ได้ เจ้าหน้าที่ CTEC จะโทรศัพท์ติดต่อ TELIS เพื่อจัดหาบริการสามฟรีของศูนย์เชียร์

CHEER ให้กับลูกค้า

การประเมินงานในอนาคต

- WSD จะทบทวนบริการของ CTEC สำหรับลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลายเป็นระยะๆ และทำการปรับปรุงตามความจำเป็น

มาตรการเพิ่มเติมที่นำมาใช้ที่จะนำมาใช้

- WSD จะเพิ่มตัวเลือกภาษาใหม่ “4 – ภาษาอื่นๆ” ในสายด่วนเพื่อเป็นทางเลือกของลูกค้าที่พูดภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษไม่ได้ เมื่อกด “4” สายที่โทรจะถูกโอนโดยตรงไปยังสายด่วน TELIS ของศูนย์เชี่ยวชาญ CHEER เพื่อให้บริการล่ามฟรีกับลูกค้า

WSD จะจัดการฝึกอบรมแก่พนักงานใน CTEC ในการให้บริการกับลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลายรวมถึงบริการล่ามฟรีของศูนย์เชี่ยวชาญ

- CHEER ผ่าน TELIS

สำหรับการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมาตรการที่มีอยู่และแผนงานเกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติของเรา กรุณาติดต่อวิศวกรอาวุโส/สำนักงานใหญ่ผ่านทางช่องทางดังต่อไปนี้ -

หมายเลขโทรศัพท์ : 2829 4709
หมายเลขแฟกซ์ : 2824 0578
อีเมลล์ : wsdinfo@wsd.gov.hk
ที่อยู่ทางไปรษณีย์ : 48/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong

กรมการประปา
พฤษภาคม 2020