

**Các biện pháp hiện hữu và hoạch định  
về việc thúc đẩy bình đẳng chủng tộc**

**Sở Cấp Nước (Water Supplies Department)**

Sở Cấp Nước (WSD) đang cung cấp nguồn nước chất lượng và đáng tin cậy cho hơn 99,9% dân số ở Hong Kong bất kể họ thuộc chủng tộc nào. Các đơn xin cấp nước hoặc các tra vấn liên quan đến tài khoản khách hàng và các dịch vụ cấp nước khác có thể được gửi trực tiếp đến năm Trung Tâm Tra Vấn Khách Hàng (CEC) của chúng tôi hoặc gọi tới Trung Tâm Tra Vấn Điện Thoại Khách Hàng (CTEC). Chúng tôi cố gắng cung cấp cho khách hàng thuộc chủng tộc đa dạng tiếp cận bình đẳng với các dịch vụ của chúng tôi tại CEC và CTEC.

**(A) CECs**

Năm CEC cung cấp dịch vụ từ 8:30 sáng đến 6:30 chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, và đóng cửa vào Thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày lễ công cộng. Địa chỉ của các CEC được liệt kê dưới đây-

- 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

Liên Quan  
về Dịch Vụ

- CECs cung cấp các dịch vụ tổng hợp cho khách hàng của chúng tôi đối với các đơn xin cấp nước và các tra vấn liên quan đến tài khoản của khách hàng và các dịch vụ cấp nước khác.

Các Biện Pháp  
Hiện Hữu

- Trong khi các dịch vụ trong CEC nói chung được cung cấp bằng tiếng Trung và tiếng Anh, các tờ thông tin bằng tám ngôn ngữ khác nhau dành cho khách hàng thuộc chủng tộc đa dạng bao gồm tiếng Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Punjabi, Tagalog, Thái, Urdu và tiếng Việt

được hiển thị ở các vị trí dễ thấy và có sẵn tại các quầy ở CEC để quảng bá dịch vụ phiên dịch miễn phí qua Trợ Giúp Phiên Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS) của Trung Tâm Hỗ Trợ Dân Tộc Thiểu Số (CHEER). Đối với những khách hàng không nói tiếng Trung và tiếng Anh, nhân viên CEC sẽ hỗ trợ gọi điện đến TELIS để cung cấp dịch vụ phiên dịch miễn phí của CHEER cho khách hàng.

Đánh Giá Công Việc Tương Lai

- WSD sẽ xem xét các dịch vụ tại CEC cho các khách hàng thuộc chủng tộc đa dạng theo thời gian và tiến hành cải thiện nếu cần thiết.

Các Biện Pháp Bổ Sung Đã Được Thực Hiện/ Sẽ Được Thực Hiện

- WSD sẽ cung cấp đào tạo cho nhân viên trong CEC trong việc cung cấp dịch vụ cho các khách hàng thuộc chủng tộc đa dạng, bao gồm cả dịch vụ phiên dịch miễn phí của CHEER thông qua TELIS.

## **(B) CTEC**

CTEC cung cấp dịch vụ đường dây nóng 24/24 trong suốt cả năm. Số đường dây nóng tra vấn là 2824 5000.

Liên Quan về Dịch Vụ

- CTEC cung cấp dịch vụ điện thoại cho khách hàng đối với các đơn xin cấp nước và các tra vấn liên quan đến tài khoản của khách hàng và các dịch vụ cấp nước khác.

Các Biện Pháp Hiện Hữu

- Đối với những khách hàng không nói tiếng Trung và tiếng Anh, nhân viên CTEC sẽ gọi đến TELIS để cung cấp dịch vụ phiên dịch miễn phí của CHEER cho khách hàng.

Đánh Giá Công Việc Tương Lai

- WSD sẽ xem xét các dịch vụ của CTEC dành cho các khách hàng thuộc chủng tộc đa dạng theo thời gian và cải thiện khi cần thiết.

Các Biện Pháp Bổ Sung Đã Được Thực Hiện/ Sẽ Được Thực

- WSD sẽ thêm một tùy chọn ngôn ngữ mới “4 – Ngôn Ngữ Khác” trong đường dây nóng để khách hàng không nói tiếng Trung và tiếng Anh lựa chọn. Bằng cách nhấn “4”, các cuộc gọi sẽ được chuyển hướng trực tiếp đến đường

Hiện

dây nóng TELIS của CHEER để cung cấp dịch vụ phiên dịch miễn phí cho khách hàng.

- WSD sẽ tổ chức đào tạo cho nhân viên CTEC trong việc cung cấp dịch vụ cho các khách hàng thuộc chủng tộc đa dạng, bao gồm dịch vụ phiên dịch miễn phí của CHEER thông qua TELIS.

Tra vấn liên quan đến các biện pháp hiện hữu và hoạch định của chúng tôi về thúc đẩy bình đẳng chủng tộc, vui lòng liên hệ với Kỹ Sư Cấp Cao/Trụ Sở Chính qua các phương pháp sau -

Số Điện Thoại. : 2829 4709  
Số Fax. : 2824 0578  
Email : [wsdinfo@wsd.gov.hk](mailto:wsdinfo@wsd.gov.hk)  
Địa Chỉ Thư : 48/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong

**Sở Cấp Nước**  
**Tháng 5, 2020**