

疫下水務人語：用戶服務督察篇 廣東話對白

水務署
用戶服務督察
黎潤霖：

我是水務署用戶服務督察黎潤霖。

疫情期間，為了保持個人及家居清潔衛生，市民的用水習慣亦有改變。同時，市民比以往更關注供水穩定性，一旦供水狀況出現異常，便會即時向本署查詢報告，因此我們需要處理的個案，比疫情前大幅增長約4成。接收個案的數量，由平均每月約1,800宗，上升至約2,500宗。

為了向市民提供優質可靠的供水服務，我們深知水務署的前線工作十分重要。我其中一個職責是處理用戶有關供水異常的查詢報告，而單位供水情況不穩定，是較常遇到的個案。

由於供水異常較多涉及內部供水系統漏水，就單位供水不穩這類個案而言，我們會先建議用戶進行水錶流量測試，看看內部供水系統可有滲漏情況。

水錶流量測試一般有以下程序：第一步是關緊單位內的所有水龍頭；第二步是比較開始時及最少30分鐘後的水錶讀數，看看水錶有否記錄流量；第三步，如果水錶在所有水龍頭關緊下，水錶仍錄得流量，即是食水系統可能漏水。

根據水務設施條例，註冊用戶有責任維修及保養單位內的內部供水系統。如測試顯示食水系統可能漏水，我們會建議事主盡快委聘持牌水喉匠，詳細檢查內部供水系統，並進行維修。

若用戶進行測試後並未發現問題，而供水異常情況持續，在一般情況下，我們會聯絡事主，安排人員到單位視察，了解室內供水狀況有否異常，如無水、水弱，再評估有否需要進行後續的測試。一般的後續測試為拆下水錶檢視來水狀況、檢查水錶狀況和量度水壓等。

用戶服務督察往往需要外勤工作，進行實地視察。有些用戶住在偏遠地區，有時會在途中遇上比較熱情的流浪狗大聲吠叫，或者比較兇惡地望向我們，我們會提高警覺，甚至繞道而行。而即使置身鬧市中心，有時候也要到衛生情況不太理想的舊區樓宇工作，所以我們時刻會做好防疫措施。

在疫情期間執行職務更具挑戰，除了加強防疫裝備，帶備防疫用品外，我們穿梭於不同地區的樓宇單位，出勤時會更為小心。即使承受心理壓力，但為避免變成病毒傳播鏈，並且以護己護人的心態繼續執行職務，這些壓力實在也算不上什麼。

疫情期間，我們面對的個案數量更多，須按照緩急輕重作分類處理，讓過程保持順暢，適時解決供水問題。因此一些輕微個案需要較長時間處理。在交代了情況後，很高興得到用戶的明白和體諒，並耐心等候我們處理其個案。

我們時刻監察食水品質，確保供水穩妥。無懼疫情，我們謹守崗位。

熒幕蓋字：

水務署標誌