

2021 申訴專員嘉許獎【公營機構獎 - 大獎】：水務署 廣東話對白

熒幕蓋字： 2021申訴專員嘉許獎
公營機構獎（大獎）
水務署

熒幕蓋字： 水務署連續兩年擺獎喎，署長有咩感受呢？

水務署署長盧國華： 我和同事們當然覺得很鼓舞。我們去年已獲得公營機構獎，今年更加獲得大獎，我代表同事感謝申訴專員公署多年來給我們的指導及支持，同時更加感謝市民對水務署服務的認同。

熒幕蓋字： 其實你哋有咩秘訣去不斷提升顧客服務㗎？

水務署署長盧國華： 其實我們一直竭誠以客為本，我們知道只有我們用心聆聽和了解市民的需要，以及積極回應，才可以持續提升我們的服務水平。

熒幕蓋字： 不如分享下水務署點樣處理投訴呀？

水務署署長盧國華： 我們對每一宗個案均有清楚詳盡的記錄；我們亦有清晰的投訴管理指引，加上我們在執行法例和工作上均有清晰的程序。當然我們亦會為同事提供處理投訴的培訓，令同事可以妥善處理每一宗投訴。我們亦都急市民所急，在涉及私人物業內部供水系統的個案，都會積極向業主和管理公司提供技術建議及支援，務求協助市民盡快解決問題。

熒幕蓋字： 你哋點樣睇投訴嘅呢？

水務署署長盧國華： 其實我們會以正面的態度看待投訴。每一宗投訴我們都會檢視相關服務的程序，以及有否可改善的地方。投訴是我們不斷改善的系統中重要的鞭策。

熒幕蓋字： 水務署未來有咩目標？

水務署署長盧國華： 我們會不斷繼續努力，進一步提升管理、監管，以及客戶服務的水平，更會廣泛應用創新科技，推陳出新，為市民提供更優質的供水服務。

熒幕蓋字： 水務署標誌

###