

2020 年「申訴專員嘉許獎」獲獎機構 — 水務署分享感受 廣東話對白

水務署副署長周世威：水務署是本港主要的公營公用事業機構，為全港 750 多萬市民提供可靠、充足和優質的供水，服務超過 99.9%人口。穩定的供水是市民日常生活中不可或缺的部分，亦是香港持續發展的關鍵一環。

本署同事肩負供水服務的工作，實在任重道遠。他們的工作涵蓋多個範疇，包括保障食水安全、確保供水系統 24 小時運作，以及提供客戶和帳戶服務等。我們都抱著「以客為本」的信念，從市民的角度出發，致力滿足大眾對優質供水服務的需求。

部門十分重視市民的每一個投訴，原因在於這些個案讓我們能夠檢視相關服務的程序和安排是否有可進一步完善的地方，同時亦可藉此機會向市民解說我們的工作。我們採取正面和積極的態度處理投訴，並設立嚴謹的處理投訴機制，確保每宗個案均得到適時及妥善處理。我們會不時檢討投訴趨勢，以提升相關服務，與時並進。我們亦持續為同事提供培訓，加強他們與市民溝通及處理投訴的技巧。

繼 2012 年後，水務署今年再獲申訴專員公署頒發「申訴專員嘉許獎」。這個獎項對我們來說具有重要意義，它肯定了本署同事盡心為市民提供優質供水服務的努力，我謹代表部門全體同事向申訴專員公署致以衷心謝意。我們定必繼續竭盡所能，令供水服務更臻完善。