

## 供水故障投訴

如家中供水出現問題，可撥以下電話號碼求助：

客戶電話諮詢熱線

傳真熱線

### 為迅速解決問題，來電請先向管理處及鄰居查詢

如供水中斷，請你先向大廈管理處及鄰居查詢，以查看是否與其他住戶出現同樣問題，他們可能已經找出問題所在。

如懷疑家中內部供水設備有毛病，應安排持牌水喉匠詳加檢查。

### 供水中斷或供水微弱

- 1 樓宇的總掣或水錶前的水掣未完全開啓（大廈管理處應知道水錶的位置）。
- 2 因欠繳水費或未有遵照「要求用戶進行修理或其他工程通知書」的規定而被拆除水錶。
- 3 內部供水設備漏水或出現其他毛病。

### 水質欠佳 **Poor Water Quality**

- 1 樓宇的天台水箱及地下水缸不潔。
- 2 樓宇的水管系統內時會出現氣泡，令食水看似奶白色，可嘗試開啓水龍頭沖水片刻。隨著氣泡穿破，食水會回復清澈。
- 3 樓宇內部供水設備鏽蝕，尤其長時間沒有用水，可嘗試開啓水龍頭沖水片刻。

如能先行查明上述情況，通常便可即時解決問題；本署人員亦可根據你檢查所得資料，更迅速、更有效率地處理你家的問題。

請謹記，身為註冊用戶，你必須負責保養維修貴戶的內部供水設備。

### 水務署如何處理供水中斷

供水突然中斷，一般情況都是因為水喉爆裂引致。本署接到投訴後，會立即通知分區的搶修隊前往搶修，但請各位客戶留意下列情況：

- 1 有時客戶會覺得本署工作人員很久都未抵達爆喉現場。其實在大多數情況下，本署的工作人員已迅速抵達現場附近進行關閉水掣。由於水掣的位置不一定接近爆喉位置，所以客戶未必察覺工作人員的行動。
- 2 關閉水掣所須時間要視乎水喉的大小，所需關閉水掣的數量及現場環境。最快可以在十多分鐘完成。但也有可能需要超過一小時。所以客戶見到爆喉位置不斷有水湧出，並非一定表示本署未展開搶修工作。
- 3 在一般情況下，本署的搶修隊在接到報告後，會在十分鐘內啓程前往爆喉現場，抵達時間要視乎交通情況及距離。
- 4 本署的搶修隊是二十四小時候命，但由於晚間的工作量一般比日間少，所以在辦公時間以外候命的員工會較少。有時遇到多宗突發事件同時發生時，本署搶修隊會衡量各事件的嚴重性及迫切性按序處理，因此有些爆喉事件需要等候一段時間才會被處理，希望客戶理解及見諒。
- 5 假如本署估計未能在六小時內完成維修及恢復食水供應，本署會盡量安排臨時供水。臨時供水的方法包括在街道上安裝臨時街喉，利用水車供水或利用流動水箱供水。安排臨時供水是需要花時間安排人手及作應有準備，一般情況下會在三小時內安排妥當。因此本署希望客戶能耐心等待，不便之處，敬請原諒。
- 6 本署在 2002 年開始已展開大規模的計劃，在未來二十年更換全港百份之六十的喉管，希望能減少爆喉為客戶帶來的不便。

水務署

香港灣仔告士打道 7 號 入境事務大樓

客戶電話諮詢熱線

電子郵遞：wsdinfo@wsd.gov.hk

互聯網址：<http://www.wsd.gov.hk>