

**มาตรการที่มีอยู่และแผนงาน
เกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ**

**กรมการประปา
(วอเตอร์ ซัพพลาย ดีพาร์ทเม้นท์)**

กรมการประปา (WSD) จัดหาแหล่งน้ำที่มีคุณภาพและไว้วางใจได้ให้กับประชากรในฮ่องกงมากกว่า 99.9% โดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังทางเชื้อชาติของพวกเขาการสมัครเพื่อจ่ายน้ำประปา หรือการสอบถามที่เกี่ยวข้องกับบัญชีลูกค้าและบริการจ่ายน้ำประปาอื่นๆสามารถทำได้ติดต่อได้ที่ศูนย์สอบถามข้อมูลสำหรับลูกค้า (CECs) ของเราทั้งห้าแห่งได้ด้วยตนเอง หรือศูนย์ สอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์สำหรับลูกค้า(CTEC) ทางโทรศัพท์ เรามุ่งมั่นที่จะให้บริการลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลายของเรา ด้วยการเข้าถึงบริการ CECs และ CTEC ของเราอย่างเท่าเทียมกัน

(A) CECs

ศูนย์ CECs ทั้งห้าแห่งให้บริการตั้งแต่เวลา 9:00 น. ถึง 17:30 น. วันจันทร์ถึงวันศุกร์ และปิดทำการในวันเสาร์ วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ที่อยู่ของศูนย์ CECs มีดังรายการด้านล่างนี้ -

- ศูนย์ CEC วานจ่าย (Wan Chai CEC) – 1/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai
- ศูนย์ CEC ต่ายก๊อจ้วย (Tai KokTsui CEC) – G/F, 41 Tit Shu Street, Tai KokTsui
- ศูนย์ CEC ชาถิ่น (Sha Tin CEC) – 3/F, Sha Tin Government Offices, 1 Sheung Wo Che Road, Sha Tin
- ศูนย์ CEC ต่ายโป (Tai Po CEC) – 4/F, Tai Po Government Offices, 1 Ting Kok Road, Tai Po
- ศูนย์ CEC ถุ่นมุน (Tuen Mun CEC) – 7/F, Tuen Mun Government Offices, 1 Tuen Hi Road, Tuen Mun

บริการที่เกี่ยวข้อง

- CECs ให้บริการแบบครบวงจรแก่ลูกค้าของเราสำหรับการสมัครเพื่อจ่ายน้ำประปาและสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัญชีลูกค้าและบริการจ่ายน้ำประปาอื่นๆ

มาตรการที่มีอยู่

- ถึงแม้ว่าบริการใน CECs จะให้บริการทั่วไปเป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษ แผ่นเอกสารข้อมูลในแปดภาษาต่างๆ สำหรับลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย ซึ่งได้แก่ภาษาบาฮาซาอินโดนีเซีย, ฮินดี, เนปาล, ปัญจาปี, ตากาล็อก, ไทย, อูรดูและเวียดนาม จะจัดวางในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่ายและมีอยู่ที่หน้าเคาน์เตอร์ ณ CECs เพื่อประชาสัมพันธ์บริการสามฟรี้ผ่านสายด่วนบริการสามทางโทรศัพท์(TELIS) ของศูนย์ช่วยเหลือชนกลุ่มน้อยที่อาศัยอยู่ในฮ่องกง(CHEER) สำหรับลูกค้าที่พูดภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษไม่ได้ เจ้าหน้าที่ CEC จะช่วยโทรศัพท์ติดต่อ TELIS เพื่อจัดหาบริการสาม

ฟรีของศูนย์เชียร์ CHEER กับลูกค้า

- | | |
|---|---|
| การประเมินการทำงาน
ในอนาคต | ● WSD จะทบทวนบริการใน CECs สำหรับลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย
อยู่เป็นระยะๆ และทำการปรับปรุงตามความจำเป็น |
| มาตรการเพิ่มเติมที่
นำมาใช้/ที่จะนำมาใช้ | ● WSD จะจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ใน CECs เกี่ยวกับการให้บริการ
ลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย รวมถึงบริการล่ามฟรีของศูนย์เชียร์
CHEER ผ่าน TELIS |

(B) CTEC

CTEC ให้บริการสายด่วน 24 ชั่วโมงตลอดทั้งปี ซึ่งหมายเลขสายด่วนสอบถามข้อมูลคือ 2824 5000

- | | |
|---|--|
| บริการที่เกี่ยวข้อง | ● CTEC ให้บริการทางโทรศัพท์กับลูกค้าของเราสำหรับการสมัครเพื่อจ่าย
น้ำประปาและการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัญชีลูกค้าและบริการจ่าย
น้ำประปาอื่นๆ |
| มาตรการที่มีอยู่ | ● นอกเหนือจากตัวเลือกภาษาทั่วไปในระบบสายด่วนแล้ว ได้มีการจัดตั้ง
ตัวเลือกภาษาใหม่ "4 - ภาษาอื่น ๆ" ในระบบสายด่วน เพื่อเป็นตัวเลือก
สำหรับลูกค้าที่ไม่ใช่ทั้งภาษาจีนและภาษาอังกฤษ เมื่อทำการกด "4" จะมี
การโอนสายต่อไปยังสายด่วนบริการล่ามแปลภาษาผ่านโทรศัพท์ของ
CHEER โดยตรง และจะให้บริการล่ามแปลภาษาแก่ลูกค้าโดยไม่มี
ค่าใช้จ่ายใดๆ |
| การประเมินงานใน
อนาคต | ● WSD จะทบทวนบริการของ CTEC สำหรับลูกค้าที่มีเชื้อชาติอันหลากหลาย
เป็นระยะๆ และทำการปรับปรุงตามความจำเป็น |
| มาตรการเพิ่มเติมที่
นำมาใช้/ที่จะนำมาใช้ | ● WSD จะฝึกอบรมบุคลากรใน CTEC ให้มีความสามารถเพียงพอสำหรับ
บริการลูกค้าที่มาจากพื้นหลังทางเชื้อชาติได้อย่างหลากหลาย รวมถึงการ
ฝึกอบรมการใช้บริการล่ามแปลภาษาฟรีของ CHEER ที่ให้บริการผ่าน
TELIS อีกด้วย |

สำหรับการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมาตรการที่มีอยู่และแผนงานเกี่ยวกับการส่งเสริมความเท่าเทียม
กันทางเชื้อชาติของเรากรุณาติดต่อ Mr Calvin C F LAU, อวิศวกรอาวุโส/สำนักงานใหญ่ฯ นทาง
ช่องทางดังต่อไปนี้ -

หมายเลขโทรศัพท์ : 2829 4709
หมายเลขแฟกซ์ : 2511 9080
อีเมล : wsdinfo@wsd.gov.hk
ที่อยู่ทางไปรษณีย์ : 48/F, Immigration Tower, 7 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong

**กรมการประปา
พฤษภาคม 2024**