

促进种族平等 现行及计划中的措施

渠务署

渠务署致力向客户提供世界级的污水和雨水处理排放服务，亦十分重视如何确保客户享有平等机会使用服务，不论其种族和人种。

(A) 柜台查询服务

有关服务	● 污水处理服务科的柜台查询服务旨在就根据《污水处理服务条例》收取的排污费和工商业污水附加费提供一站式客户服务。
现行措施	● 柜台查询服务透过污水处理服务科客户服务柜台以中、英文提供。 污水处理服务科客户服务柜台的当眼处展示和存放以不同种族人士主要语言（即印度尼西亚语、尼泊尔语、乌尔都语、旁遮普语、他加禄语、泰语、印度语和越南语）编写的资料单张，藉以推动公众使用「融汇－少数族裔人士支持服务中心」（简称「融汇」）透过电话传译服务热线提供的免费传译服务。如有不同种族访客不谙中、英文，需要融汇的传译服务，柜台职员会协助致电电话传译服务热线。柜台职员亦已备妥登记册，记录不同种族访客是否需要此等服务。
评估日后工作	● 渠务署将不时检讨为不同种族客户提供的服务，并采取适当的改善措施。
已采取 / 将采取的额外措施	● 渠务署会安排污水处理服务科客户服务柜台的客户服务主任接受在职培训。

(B) 电话查询服务

- | | |
|----------------|--|
| 有关服务 | ● 渠务署致力就渠务事宜及根据《污水处理服务条例》收取的排污费和工商业污水附加费事宜，向公众提供以客为本的优质电话查询服务。 |
| 现行措施 | ● 电话查询服务以中、英文提供。 |
| 评估日后工作 | ● 渠务署将继续不时检讨为不同种族客户提供的服务，并采取适当的改善措施。 |
| 已采取 / 将采取的额外措施 | <ul style="list-style-type: none">● 渠务署会安排负责接听查询电话的员工接受在职培训。● 渠务署现正与「融汇」洽商，以便在不谙中、英语的少数族裔人士致电渠务热线 2300 1110 时，为致电者提供三方会议电话传译服务。 |

如欲查询现行及拟议促进种族平等的措施，请透过以下途径联络副主任秘书 / 总务行政何芷盈女士：

电话号码 ： 3965 8034

传真号码 ： 3103 0013

电邮地址 ： enquiry@dsd.gov.hk

邮件地址 ： 九龙长沙湾英华街 8 号渠务大楼 19 楼

渠务署
2026 年 5 月