

**促進種族平等
現行及計劃中的措施**

渠務署

渠務署致力向客戶提供世界級的污水和雨水處理排放服務，亦十分重視如何確保客戶享有平等機會使用服務，不論其種族和人種。

(A) 櫃台查詢服務

有關服務

- 污水處理服務科的櫃台查詢服務旨在就根據《污水處理服務條例》收取的排污費和工商業污水附加費提供一站式客戶服務。

現行措施

- 櫃台查詢服務透過污水處理服務科客戶服務櫃台以中、英文提供。

污水處理服務科客戶服務櫃台的當眼處展示和存放以不同種族人士主要語言（即印尼語、尼泊爾語、烏爾都語、旁遮普語、他加祿語、泰語、印度語和越南語）編寫的資料單張，藉以推動公眾使用「融滙－少數族裔人士支援服務中心」（簡稱「融滙」）透過電話傳譯服務熱線提供的免費傳譯服務。如有不同種族訪客不諳中、英文，需要融滙的傳譯服務，櫃台職員會協助致電電話傳譯服務熱線。櫃台職員亦已備妥登記冊，記錄不同種族訪客是否需要此等服務。

評估日後工作

- 渠務署將不時檢討為不同種族客戶提供的服務，並採取適當的改善措施。

**已採取／將採取
的額外措施**

- 渠務署會安排污水處理服務科客戶服務櫃台的客戶服務主任接受在職培訓。

(B) 電話查詢服務

有關服務

- 渠務署致力就渠務事宜及根據《污水處理服務條例》收取的排污費和工商業污水附加費事宜，向公眾提供以客為本的優質電話查詢服務。

現行措施

- 電話查詢服務以中、英文提供。

評估日後工作

- 渠務署將繼續不時檢討為不同種族客戶提供的服務，並採取適當的改善措施。

已採取／將採取 的額外措施

- 渠務署會安排負責接聽查詢電話的員工接受在職培訓。
- 渠務署現正與「融滙」洽商，以便在不諳中、英語的少數族裔人士致電渠務熱線 2300 1110 時，為致電者提供三方會議電話傳譯服務。

如欲查詢現行及擬議促進種族平等的措施，請透過以下途徑聯絡副主任秘書／總務行政曾漢儀女士：

電話號碼 ： 2594 7017

傳真號碼 ： 3103 0013

電郵地址 ： enquiry@dss.gov.hk

郵寄地址 ： 香港灣仔告士打道 5 號稅務大樓 43 樓

渠務署

2025 年 4 月