

中西區區議會第五次會議

水務署的補充回應如下：

(a)	<p><u>臨時淡水沖廁改用鹹水沖廁</u></p> <p>食水為寶貴的社會資源，故水務署鼓勵住戶在相關地區的鹹水供水網絡完成後，改用鹹水沖廁，而轉用鹹水沖廁較用臨時淡水沖廁有以下好處：-</p> <ul style="list-style-type: none"> - 可減少使用食水 - 現時鹹水是免費供應的 - 如有需要實施制水，鹹水供應是不會受到影響
(b)	<p>有關區議員反映部份業主立案法團擔心水務署會強制住戶以鹹水沖廁取代臨時淡水沖廁一事，水務署在鹹水供水網絡完成後會發信邀請使用臨時淡水沖廁的大廈改用鹹水沖廁，以便能節約珍貴的食水。若用戶在改用鹹水沖廁的過程中遇上任何問題，歡迎隨時聯絡水務署要求協助。至於部份居民擔心改用鹹水沖廁會造成滋擾，尤其是單幢式唐樓，水務署明白住戶因改動工程而須額外開支，因此水務署會審視每幢樓宇的內部沖廁系統，盡量將所需改動的工程減至最低，令住戶無需因轉用鹹水沖廁，而負擔龐大開支及因工程改動而嚴重影響住戶的日常生活。另外，如有需要，舊樓業主可考慮向屋宇署轄下的「樓宇安全貸款計劃」提出貸款申請，以進行安裝鹹水沖廁系統工程。</p>
(c)	<p><u>抄讀水錶</u></p> <p>根據最新的統計數字顯示，全港抄讀水錶的準確程度高達 99.95%，而港島區的抄錶準確程度亦同樣達到上述的水平。水務署會為新入職的抄錶員提供全面的工作培訓課程，在他們進行工作後，水務署亦有定期為抄錶員提供更新工作的培訓課程及經驗分享，以更新他們的工作知識。水務署亦有制定和更新相關的工作程序和工作指引，不斷提升抄錶員的服務質素。</p>
(d)	<p><u>水務署客戶電話諮詢中心</u></p> <p>水務署客戶電話諮詢中心(客戶服務熱線-電話號碼：2824 5000)聘用約 100 名客戶服務員，全年每天二十四小時為市民大眾提供直接的電話諮詢服務。關於市民在致電客戶電話諮詢中心而需要和客戶服務員對話的等候時間，水務署的服務承諾是 50%的來電等候時間是不超過 30 秒，而根據客戶電話諮詢中心最近七個月的記錄，有 70%的來電等候時間是不超過 30 秒，因此符合水務署的服務承諾。市民</p>

亦可以選擇留言服務，將聯絡電話號碼和有關資料留言在諮詢中心的電話錄音郵箱內，客戶電話諮詢中心一般都能於當天(或必能於 24 小時內)致電回覆市民的電話留言。