

二零零四年三月十一日

葵青區議會
第二十八次會議

議題：取消水務署葵涌諮詢處

水務署的回覆如下：

關閉荃灣客戶諮詢中心的理由

1. 荃灣客戶諮詢中心到訪人次偏低

- 數據顯示荃灣客戶諮詢中心到訪人次一向偏低。
- 客戶親身前往諮詢中心作查詢實有不斷下降的趨勢。荃灣客戶諮詢中心在本年一月及二月份，平均每天只收到 48 宗客戶查詢。相比於二〇〇二年同期的 91 宗，跌幅接近五成。事實上，市民已日漸趨向利用電話或互聯網取得所需資料及服務。

2. 擴展其他諮詢渠道

- 客戶電話諮詢熱線 -
在辦公時間內，客戶可查詢有關帳單及用戶權事宜、申請終止用戶權和更改通訊地址。客戶亦可透過音頻電話，與本署客戶服務員聯絡，選聽預錄信息或索取申請表和水費單副本，以及要求傳真各項水務資料。除了重新接駁供水 / 安裝水錶的申請外，客戶可透過熱線提出各項申請。如須提出該兩項申請，客戶可到本署設於旺角的諮詢中心。
- 水務署網頁 -
客戶可透過本署網頁查閱有關各項服務的資料及下載表格。
- 郵局 -
客戶可到全港各郵局(流動郵局除外)繳付水費，而無須到本署客戶諮詢中心。

3. 節省開支措施

公營部門必須善用資源，因此，本署定下各項節流措施，而其中一項推行的措施為關閉少訪客的客戶諮詢中心。事實上，本署已於二〇〇二年九月一日關閉九龍西和九龍東客戶諮詢中心及於二〇〇三年四月一日關閉筲箕灣客戶諮詢中心。