



渠務署

Drainage Services Department

服務承諾
Performance Pledge

我們的抱負：

提供世界級的污水和雨水處理排放服務，以促進香港的可持續發展。

我們的抱負

提供世界級的污水和雨水處理排放服務，以促進香港的可持續發展。

使命

- 以具經濟效益和合乎環保的方式改善服務
- 致力關懷員工，營造安全、和諧及身心健康的工作環境，培育員工的發展和創新思維
- 強化與社區、業界和各地相關機構的關係

信念

- 以客為本
- 優質服務
- 勇於承擔
- 群策群力



1. 我們的工作

防洪

- 於新界進行河道治理工程及鄉村防洪計劃
- 致力提升及擴建市區的雨水排放系統
- 保持現有排水系統的有效運作及表現

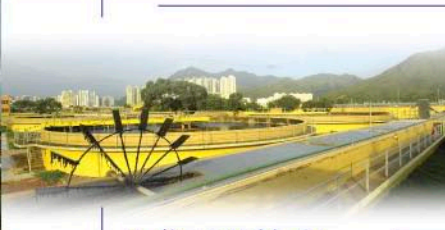
污水處理及排放

- 推行淨化海港計劃，以改善維多利亞港的水質
- 致力改善及擴建維港以外的污水收集系統及處理設施
- 保持現有污水收集系統和污水處理設施的有效運作及表現



2. 我們的工作目標與服務表現

| 服務/申請 | 服務內容 | 工作目標 | 二零零六年至零七的服務表現 |
|-------------------------------|-----------------------|------|---------------|
| 清理淤塞的 污水渠/雨水渠 | 於即日回應在下午 一時前的投訴 | 99% | 99.88% |
| | 於翌日正午前回應 在下午一時後的投訴 | 99% | 99.97% |
| | 市民對清理工作的 滿意程度 | 95% | 99.51% |
| 為接駁公共 排水/排污系統 的工程提供技術審批 | 於收到申請表格後 九個工作天內回應 | 99% | 99.72% |
| 客戶就污水處理服務 費帳目的書面查詢 | 於二個工作天內作初步回應 | 100% | 100% |
| | 於一個月內作答 | 95% | 99.52% |
| 其他書面投訴 | 於十天內回應 | 98% | 99.61% |



3. 您可以幫手!

市民大眾的協助和合作，對雨水排放及污水處理設施的正常運作至為重要。請

- 不要亂拋垃圾，以免阻塞雨水渠入口
- 不要排放污水出雨水渠或天然河流溪澗
- 不要從洗手間沖掉不恰當的廢物
- 節約用水
- 於雨季前後，當檢查居所附近的雨水渠道或天然河流溪澗，並滙報淤塞情況
- 經常檢查私人污水處理設施，確保其運作良好
- 一旦發現公共污水渠或雨水渠出現不正常情況，即時聯絡本署

4. 有效監管

我們相信本署提供的服務還有空間作出進一步的改善。渠務署署長會繼續監察各項工程目標的成效。倘若你認為你的個案未得到妥善處理，歡迎你致函香港灣仔告士打道5號稅務大樓43樓或致電郵(enquiry@dsd.gov.hk)予渠務署署長，要求詳細解釋。

5. 聯絡我們

為能提供更優質服務，市民可以下列各種方法聯絡我們：

- 有關水浸及渠道淤塞問題，可致電：

渠務署熱線：2300 1110

- 有關污水處理服務費帳目客戶查詢
可於辦公時間內致電2834 9432或致函
香港薄扶林道2A號西區裁判法院地下
排水事務監督收
- 其他服務的一般查詢
可於辦公時間內致電 2877 0660。

渠務署網址：www.dsd.gov.hk

電子郵箱：enquiry@dsd.gov.hk

渠務署出版

政府物流服務署印

* An English version is also available.