

**Các biện pháp hiện hữu và hoạch định về  
việc thúc đẩy bình đẳng chủng tộc**

**Sở Dịch Vụ Thoát Nước**

Sở Dịch Vụ Thoát Nước (Drainage Services Department) cam kết cung cấp dịch vụ đẳng cấp thế giới về xử lý nước thải và thoát nước mưa cho khách hàng. DSD rất coi trọng việc đảm bảo quyền truy cập bình đẳng với các dịch vụ của chúng tôi cho khách hàng bất kể chủng tộc và nguồn gốc dân tộc của họ.

**(A) Quầy Dịch Vụ Tra Vấn**

- |                      |   |
|----------------------|---|
| Liên Quan Về Dịch Vụ | <ul style="list-style-type: none"><li>● Quầy Dịch Vụ Tra Vấn của Chi nhánh Dịch vụ Xử Lý Nước Thải (Sewage Services Branch) nhằm cung cấp các dịch vụ tổng hợp cho khách hàng liên quan đến Phí Xử Lý Nước Thải và Phụ Phí Xử Lý Nước Thải Thương Mại theo Pháp Lệnh Dịch Vụ Xử Lý Nước Thải.</li></ul> |
| Biện Pháp Hiện Hữu   | <ul style="list-style-type: none"><li>● Quầy Dịch Vụ Tra Vấn được cung cấp bằng tiếng Trung và tiếng Anh thông qua quầy dịch vụ khách hàng của SSB.</li></ul>   |

Các tờ thông tin bằng các ngôn ngữ (ví dụ Bahasa Indonesia, Nepali, Urdu, Punjabi, Tagalog, Thái, Hindi và tiếng Việt) của người thuộc chủng tộc đa dạng được hiển thị ở các vị trí dễ thấy và có sẵn tại quầy dịch vụ khách hàng của SSB, để thúc đẩy việc sử dụng các dịch vụ phiên dịch miễn phí thông qua Dịch Vụ Phiên Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS) của Trung Tâm Hỗ Trợ Dân Tộc Thiểu Số (CHEER). Nếu khách hàng thuộc chủng tộc đa dạng không nói được tiếng Trung và tiếng Anh, và yêu cầu dịch vụ phiên dịch của CHEER, nhân viên quầy sẽ hỗ trợ gọi tới TELIS. Nhân viên quầy cũng chuẩn bị một sổ đăng ký để ký lục lại xem khách hàng thuộc chủng tộc đa dạng có yêu cầu dịch vụ như vậy không.

Đánh Giá Công Việc Tương Lai

- DSD sẽ xem xét các dịch vụ của mình cho khách hàng thuộc chủng tộc đa dạng theo thời gian và cải thiện khi thích hợp.

Các Biện Pháp Bổ Sung Đã Thực Hiện/ Sẽ Được

- DSD sẽ sắp xếp đào tạo tại chỗ cho các nhân viên phục vụ khách hàng làm việc tại quầy dịch vụ khách hàng của SSB.

Thực Hiện

## **(B) Dịch Vụ Tra Vấn Qua Điện Thoại**

Liên Quan Về Dịch Vụ	<ul style="list-style-type: none"><li>• DSD nhằm mục đích cung cấp các dịch vụ tra vấn qua điện thoại chất lượng cao cho công chúng và khách hàng, liên quan đến các vấn đề thoát nước cũng như Phí Xử Lý Nước Thải và Phụ Phí Xử Lý Nước Thải Thương Mại theo Pháp Lệnh Dịch Vụ Xử Lý Nước Thải.</li></ul>
Biện Pháp Hiện Hữu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dịch Vụ Tra Vấn Qua Điện Thoại được cung cấp bằng tiếng Trung và tiếng Anh.</li></ul>
Đánh Giá Công Việc Tương Lai	<ul style="list-style-type: none"><li>• DSD sẽ tiếp tục xem xét các dịch vụ của mình cho khách hàng thuộc chủng tộc đa dạng theo thời gian và cải thiện khi thích hợp.</li></ul>
Các Biện Pháp Bổ Sung Đã Thực Hiện/ Sẽ Được Thực Hiện	<ul style="list-style-type: none"><li>• DSD sẽ sắp xếp đào tạo tại chỗ cho nhân viên giải đáp tra vấn qua điện thoại.</li><li>• DSD đang liên hệ với CHEER để cung cấp dịch vụ phiên dịch qua điện thoại hội nghị 3 chiều cho những người dân tộc thiểu số không nói tiếng Trung và không nói tiếng</li></ul>

Anh gọi đến Đường dây nóng 2300 1110 của DSD.

Tra vấn liên quan đến các biện pháp hiện hữu và hoạch định nhằm thúc đẩy bình đẳng chủng tộc, xin vui lòng liên hệ với Phó Tổng Thư Ký/Hành Chính qua các phương pháp sau - Ms Connie TSANG

Số Điện Thoại. : 2594 7017

Số Fax. : 3103 0013

Email : [enquiry@dsd.gov.hk](mailto:enquiry@dsd.gov.hk)

Địa Chỉ Thư : 43/F, Revenue Tower, 5 Gloucester Road, Wan Chai,  
Hong Kong

**Sở Dịch Vụ Thoát Nước**

**Tháng 5 năm 2024**