

## 供水故障投訴

為迅速解決問題，來電前請先向管理處及鄰居查詢

2824 5000

如供水中斷，請你先向大廈管理處及鄰居查詢，以查看是否與其他住戶出現同樣問題，他們可能已經找出問題的成因。

如懷疑你家中的內部供水系統出現問題，你可採取以下的建議行動：

### 1. 供水中斷或供水微弱

可能成因: 樓宇的總掣或水錶前的水掣未完全開啟

建議行動: 完全開啟樓宇的總掣或水錶前的水掣（大廈管理處應知道水錶的位置）

可能成因: 因欠繳水費或未有遵照「要求用戶進行修理或其他工程通知書」的規定而被拆除水錶

建議行動: 立即繳交欠款或遵照通知書的規定進行修理或其他工程，並在完成後向水務署作出匯報

可能成因: 內部供水系統漏水或出現其他問題

建議行動: 可聘請「指定人士」<sup>1</sup>進行檢查及維修

註：

<sup>1</sup>「指定人士」指：

- 持牌水喉匠；
- 註冊水喉技工；
- 註冊水喉技工（臨時）；
- 在持牌水喉匠或註冊水喉技工的指示及督導下進行指明水管工程的人；或
- 水務監督授權的公職人員。

### 2. 水質欠佳

可能成因: 樓宇的天台水箱及地下水缸不潔

建議行動: 通知大廈管理處為天台水箱及地下水缸進行定期清洗

可能成因: 樓宇的水管系統內不時會出現氣泡，令食水看似奶白色

建議行動: 可嘗試開啟水龍頭沖水片刻。隨着氣泡穿破，食水會回復清澈

可能成因: 樓宇內部供水系統銹蝕，尤其長時間沒有用水

建議行動: 可嘗試開啟水龍頭沖水片刻

如能先行查明上述情況，通常便可即時解決問題；本署人員亦可根據你檢查所得資料，更迅速、更有效率地處理供水問題。

請謹記，身為註冊用戶，你必須負責保養及維修貴戶的內部供水設備。

### 水務署如何處理供水中斷

供水突然中斷，可能因為水管爆裂引致。本署接到水管爆裂報告後，會立即通知分區的搶修隊前往搶修，但請各位客戶留意下列情況：

1. 有時客戶覺得本署工作人員需時較長才抵達爆喉現場。其實在大多數情況下，本署的工作人員已迅速抵達現場附近，進行關閉水掣。惟水掣的位置不一定接近爆喉位置，所以客戶未必察覺工作人員的行動。
2. 關閉水掣所需時間要視乎水管的大小、所須關閉的水掣數量及現場環境而定，由十多分鐘至超過一小時不等。當客戶看到爆喉位置不斷有水湧出，並非一定表示本署未展開搶修工作。
3. 在一般情況下，本署的搶修隊在接到報告後，會在十分鐘內啟程前往爆喉現場，抵達時間要視乎交通情況及距離而定。
4. 本署的搶修隊是二十四小時當值，但晚間當值員工會較少。如遇上多宗突發事件同時發生，搶修隊會衡量各地點事件的嚴重性及迫切性按序處理。因此有些爆喉事件需要等候一段時間才會被處理，希望客戶理解及見諒。
5. 假如本署估計未能在三小時內完成維修及恢復食水供應，本署會盡量安排臨時供水。臨時供水的方法包括在街道上安裝臨時街喉，安排水車或流動水箱供水。安排臨時供水是需要花時間安排人手及作應有準備，一般情況下會在三小時內安排妥當。因此本署希望客戶能耐心等待，不便之處，敬請原諒。

如家中供水出現問題，可透過以下途徑求助：

2824 5000

[wsdinfo@wsd.gov.hk](mailto:wsdinfo@wsd.gov.hk)

常見問題：<https://www.wsd.gov.hk/tc/faqs/index.html>

水務署

香港灣仔告士打道 7 號入境事務大樓

電子郵箱：[wsdinfo@wsd.gov.hk](mailto:wsdinfo@wsd.gov.hk)

互聯網址：<http://www.wsd.gov.hk>

客戶電話諮詢熱線：2824 5000