

總目 194 – 水務署

管制人員：水務署署長會交代本總目下的開支。

二〇一一至一二年度預算 **61.188 億元**

二〇一一至一二年度的編制上限(按薪級中點估計的年薪值)相等於由二〇一一年三月三十一日預算設有的 4 479 個非首長級職位，增至二〇一二年三月三十一日的 4 480 個，增幅為 1 個。 **11.055 億元**

此外，預算於二〇一一年三月三十一日及二〇一二年三月三十一日設有 23 個首長級職位。

管制人員報告

綱領

綱領(1)供水：策劃及分配

這些綱領納入政策範圍 24：水務、渠務及斜坡安全(發展局局長)。

綱領(2)水質控制

綱領(3)客戶服務

詳情

綱領(1)：供水：策劃及分配

| | 2009-10 (實際) | 2010-11 (原來預算) | 2010-11 (修訂) | 2011-12 (預算) |
|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|---------------------------|
| 財政撥款(百萬元) | 5,226.4 | 5,415.9 | 5,415.7 (—) | 5,583.4 (+3.1%) |

(或較 2010-11 原來預算增加 3.1%)

宗旨

2 宗旨是策劃水資源的發展，設計並興建供水系統，以及負責有關系統的維修保養與運作事宜，以維持全年全日供水，應付香港在這方面的需求。

簡介

3 水務署負責為香港各區供應水質達滿意水平和充裕的用水。這項工作包括：

食水

- 在維持香港全年全日供水的基礎上評估有關食水供應的需求；
- 拓展食水資源以應付該等需求；
- 及早策劃、設計及興建可靠而具效率的食水供應及分配系統以應付該等需求；以及
- 負責食水供應及分配系統的運作與維修保養事宜。

沖廁用海水

- 評估有關海水供應的各項需求；
- 及早策劃、設計及興建可靠而具效率的海水供應及分配系統以應付該等需求；以及
- 負責海水供應及分配系統的運作與維修保養事宜。

4 二〇一〇年，水務署就多項新工程計劃進行策劃、設計及興建工作，從而適時將食水及海水供應服務拓展至各處新建樓宇，並負責供水系統的運作及維修保養事宜，以便全年提供足夠和源源不絕的用水。

5 有關供水服務的衡量服務表現準則主要有：

目標

| | 目標 | 2009 (實際) | 2010 (實際) | 2011 (計劃) |
|---|-----|--------------|--------------|--------------|
| 供水水壓 | | | | |
| 食水供應—除了在系統的盡頭，配水系統內通常保持最少有 15 米至 30 米的水壓(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |

總目 194 – 水務署

| 目標 | 2009 (實際) | 2010 (實際) | 2011 (計劃) |
|---|--------------|--------------|--------------|
| 海水供應－除了在系統的盡頭，配水系統內通常保持最少有15米的水壓(%) | 100 | 100 | 100 |
| 指標 | | | |
| | 2009 (實際) | 2010 (實際) | 2011 (預算) |
| 策劃中的工程項目 | 19 | 19 | 19 |
| 策劃中的工程項目價值(百萬元) | 7,717.7 | 6,081.1 | 5,857.3 |
| 設計中的工程項目 | 22 | 23 | 23 |
| 設計中的工程項目價值(百萬元) | 7,006.4 | 6,224.5 | 6,205.9 |
| 正在施工的工程項目 | 39 | 38 | 38 |
| 正在施工的工程開支(百萬元) | 2,808.8 | 3,387.7 | 3,353.1 |
| 食水供應量(立方米) | 952 032 000 | 935 558 000 | 938 000 000 |
| 海水供應量(立方米) | 270 812 000 | 269 852 000 | 272 000 000 |
| 全日供水日數 | 365 | 365 | 365 |
| 濾水廠總濾水量(每日以立方米計) | 4 795 600 | 4 795 600 | 4 795 600 |
| 抽水設施總抽水量(兆瓦) | 329 | 330 | 330 |
| 水管滲漏比率(%) | 21.0 | 20.0 | 19.0 |

二〇一一至一二年度需要特別留意的事項

6 二〇一一至一二年度內，水務署將會：

- 繼續策劃及拓展水資源和供應系統，以維持本港全年全日供水；
- 繼續進行更換及修復水管工程計劃第 2 及第 3 階段的建造工程，以及展開更換及修復水管工程計劃第 4 階段的工程；
- 確保在維持全港獲得足夠和源源不絕的食水和海水供應方面，符合規劃和環境標準；
- 繼續實行資產管理計劃，以改善供水設施的效率及狀況；
- 繼續檢修斜坡及可能影響斜坡的水管，並為不符合標準的斜坡進行改善工程；以及
- 繼續着手推行全面水資源管理策略，以便可持續使用水資源，並主力分期實施用水效益標籤計劃，方便消費者選用具用水效益的產品，以節約用水。

綱領(2)：水質控制

| | 2009-10 (實際) | 2010-11 (原來預算) | 2010-11 (修訂) | 2011-12 (預算) |
|-----------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|
| 財政撥款(百萬元) | 146.7 | 142.5 | 142.8 (+0.2%) | 143.9 (+0.8%) |

(或較2010-11原來預算增加1.0%)

宗旨

- 7 宗旨是根據國際及水務署的標準，監控供給用戶的用水水質。

簡介

8 水務署負責確保經處理的食水於任何時候，在純度、衛生及安全程度各方面，均符合國際標準，即世界衛生組織的飲用水水質準則所訂的標準。水務署亦負責確保沖廁用海水的水質，符合水務署所定的標準。這些工作包括：

食水

- 食水處理－確保經處理的食水在化學成分及細菌含量方面，均符合世界衛生組織指引所訂的標準；以及
- 水質控制－確保從濾水廠、配水庫、供水接駁位置、用戶水龍頭等地方抽取的測試樣本，均符合世界衛生組織指引所訂的標準。

總目 194 – 水務署

沖廁用海水

- 海水處理 – 確保所供應的海水在化學成分及細菌含量方面，均符合水務署所定的標準；以及
- 水質控制 – 確保從抽水站、配水庫、供水接駁位置等地方抽取的測試樣本，均符合水務署所定的標準。

9 二〇一〇年，水務署既能在處理用水方面達到所定的水質標準，亦能在監察及控制供給用戶的用水水質方面採取有效的措施。

10 有關水質控制的衡量服務表現準則主要有：

目標

| | 目標 | 2009 (實際) | 2010 (實際) | 2011 (計劃) |
|---|-----|--------------|--------------|--------------|
| 食水水質 – 供應至客戶供水接駁位置的食水符合世界衛生組織指引所訂的標準(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 海水水質 – 供應至客戶供水接駁位置的海水符合水務署所定的水質目標(%) | 96 | 96 | 96 | 96 |

指標

| | | 2009 (實際) | 2010 (實際) | 2011 (預算) |
|---------------------------|--|--------------|--------------|--------------|
| 經處理的食水 | | | | |
| 從濾水廠、配水庫及用戶水龍頭抽取的樣本數目 ... | | 26 540 | 26 198 | 26 000 |
| 在化學成分方面達到標準(%) | | 100 | 100 | 100 |
| 在細菌含量方面達到標準(%) | | 100 | 100 | 100 |

二〇一一至一二年度需要特別留意的事項

11 二〇一一至一二年度內，水務署將會：

- 繼續確保供應給用戶經處理的食水水質符合現行的國際標準；
- 繼續在所有水源位置、各個水質處理階段及整個供應和分配系統進行定期的水質測量和監測；
- 繼續在各輻射甄別中心監測原水及經處理的食水的輻射水平；
- 繼續透過部門網頁發布水質數據；以及
- 繼續根據世界衛生組織的指引，實施食水安全計劃。

綱領(3)：客戶服務

| | 2009-10 (實際) | 2010-11 (原來預算) | 2010-11 (修訂) | 2011-12 (預算) |
|-----------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|
| 財政撥款(百萬元) | 385.6 | 385.9 | 385.3 (-0.2%) | 391.5 (+1.6%) |

(或較2010-11原來預算增加1.5%)

宗旨

12 宗旨是提供客戶服務，並執行《水務設施條例》(第 102 章)及《水務設施規例》(第 102A 章)的各項規定。

簡介

13 水務署負責為用戶提供快捷有效的服務，並根據《水務設施條例》及《水務設施規例》對違例者採取行動。這項工作包括：

- 提高有關處理客戶查詢及投訴方面的效率及成效；
- 執行《水務設施條例》及《水務設施規例》的各項規定；
- 確保按時發單並迅速按最新情況修訂用戶帳目資料；

總目 194 – 水務署

- 密切監察拖欠水費情況；以及
 - 應付用戶數目的增長。
- 14** 有關客戶服務的衡量服務表現準則主要有：

目標

| 目標 | 2009 (實際) | 2010 (實際) | 2011 (計劃) |
|---|--------------|--------------|--------------|
| 處理用戶轉名申請 | | | |
| 在 7 天內處理郵寄申請(%) | 100 | 99.5 | 99.5 |
| 在 15 分鐘內處理親自前往客戶 諮詢中心的申請 (綜合櫃位)(%) | 100 | 100 | 100 |
| 結束帳戶後 3 天內發出終結單(%)..... | 100 | 99.7 | 99.8 |
| 在 9 天內發還水費按金(%) | 100 | 99.5 | 99.6 |
| 在 8 天內處理驗錶申請(%) | 100 | 100 | 100 |
| 在 3 天內處理自動轉帳服務申請 (1 個月銀行審理期不計算 在內)(%) | 100 | 100 | 100 |
| 水錶的準確程度(偏差程度不超過 +/-3%)(%) | 100 | 94.1 | 94.8 |
| 到場處理故障投訴 | | | |
| 在半天內到場處理食水供應 故障(%) | 100 | 100 | 100 |
| 在 24 小時內到場處理其他 故障(%) | 100 | 100 | 100 |
| 在不少於 4 天前預先通知經安排的 暫停供水(%)..... | 100 | 100 | 100 |

指標

| | 2009 (實際) | 2010 (實際) | 2011 (預算) |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| 用戶數目 | 2 747 000 | 2 777 000 | 2 795 000 |
| 所徵收的費用、水費及水費按金(百萬元) | 2,665.0 | 2,690.0 | 2,720.0 |
| 年終時所欠付的水費(按徵收水費的日數計算) | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| 檢控宗數 | 195 | 167 | 190 |
| 所徵收罰款(元) | 374,800 | 366,500 | 378,000 |
| 就不正常耗水量對內部供水設備進行視察次數 | 5 919 | 6 277 | 6 350 |
| 公眾查詢及要求提供服務次數..... | 1 602 013 | 1 580 594 | 1 600 000 |
| 處理的爭議及投訴數目..... | 17 836 | 16 714 | 17 300 |

二〇一一至一二年度需要特別留意的事項

15 二〇一一至一二年度內，水務署將會：

- 繼續每年覆檢水費及其他水務費用及收費、處理新的裝錶供水申請、改善服務以滿足用戶日益提高的期望，以及定期覆檢和調整水費按金；
- 透過大眾傳媒，定期宣傳水務署所提供的各項客戶服務和按《水務設施條例》及《水務設施規例》用戶所應負上的責任，並向用戶分發有關資料單張；
- 繼續覆核現行使用的系統、程序和資訊科技，以確保所提供的客戶服務合乎成本效益；
- 繼續推行水錶更換計劃，更換老化的水錶，以提高整體水錶的準確度；以及
- 繼續改善發單系統。

總目 194 – 水務署

| 財政撥款分析 | | | | |
|--------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| | 2009-10 (實際) (百萬元) | 2010-11 (原來預算) (百萬元) | 2010-11 (修訂) (百萬元) | 2011-12 (預算) (百萬元) |
| 綱領 | | | | |
| (1) 供水：策劃及分配 | 5,226.4 | 5,415.9 | 5,415.7 | 5,583.4 |
| (2) 水質控制 | 146.7 | 142.5 | 142.8 | 143.9 |
| (3) 客戶服務 | 385.6 | 385.9 | 385.3 | 391.5 |
| | 5,758.7 | 5,944.3 | 5,943.8 (—) | 6,118.8 (+2.9%) |
| | | | | (或較2010-11原來 預算增加2.9%) |

財政撥款及人手編制分析

綱領(1)

二〇一一至一二年度的撥款較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 1.677 億元(3.1%)，主要由於在供水協議下購買食水以及填補空缺的撥款有所增加。部分增加的開支，因 1 個非經常開支項目完成而得以抵銷。

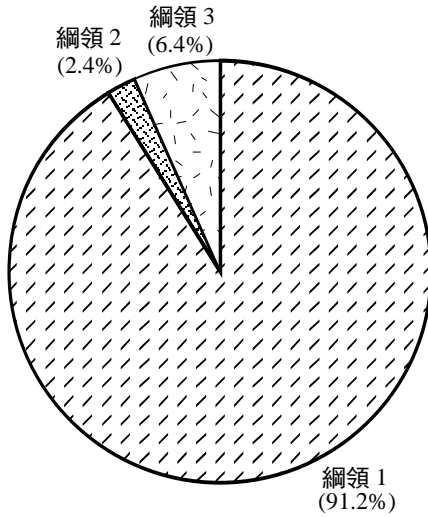
綱領(2)

二〇一一至一二年度的撥款較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 110 萬元(0.8%)，主要由於一般部門開支的撥款有所增加。部分增加的開支，因更換老化機器及設備的需求減少而得以抵銷。

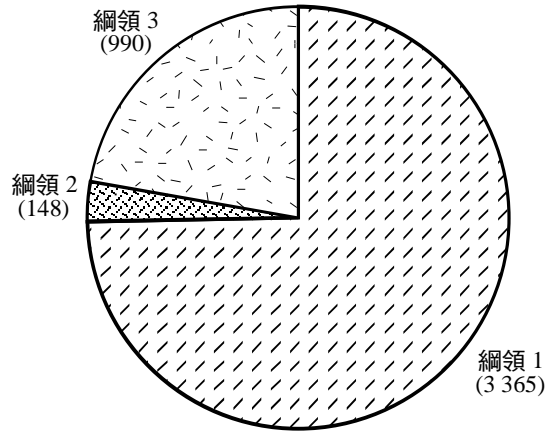
綱領(3)

二〇一一至一二年度的撥款較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 620 萬元(1.6%)，主要由於加強規管冷卻水塔(包括開設 1 個職位)以及填補空缺的撥款有所增加。部分增加的開支，因更換老化機器及設備的需求減少而得以抵銷。

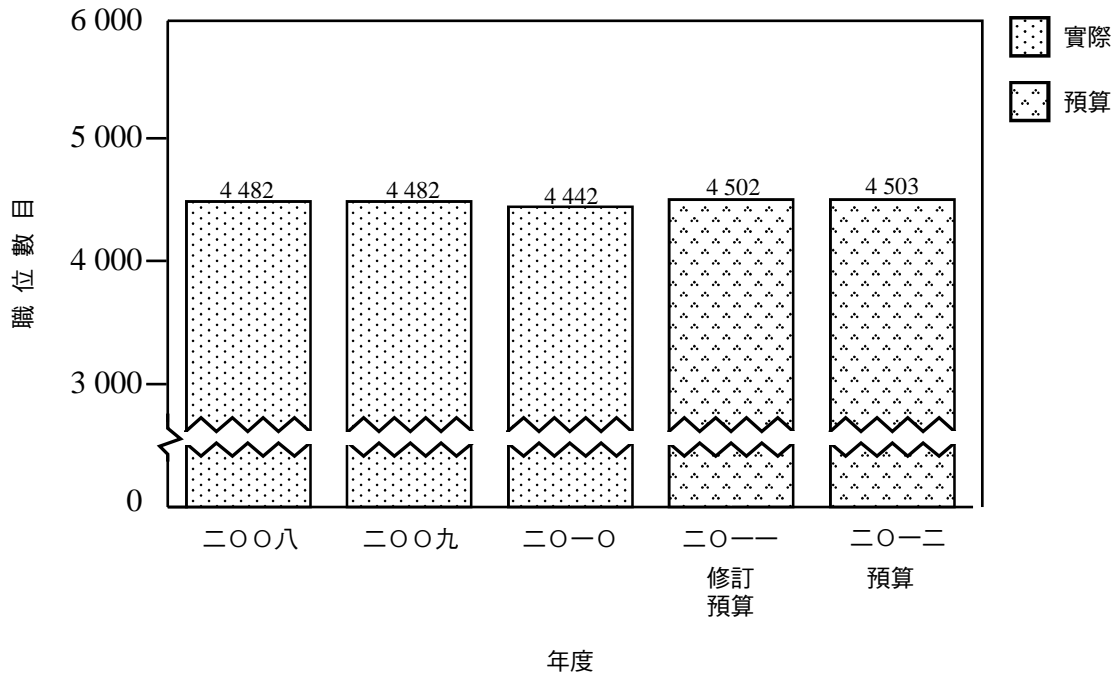
各綱領的撥款分配情況
(二〇一一至一二年度)



各綱領的員工人數
(截至二〇一二年三月三十一日止)



編制的變動
(截至三月三十一日止)



總目 194 – 水務署

| 分目 (編號) | 2009-10 實際開支 | 2010-11 核准預算 | 2010-11 修訂預算 | 2011-12 預算 | |
|--------------|---------------------------|-----------------|-----------------|---------------|------------------|
| | \$'000 | \$'000 | \$'000 | \$'000 | |
| 經營帳目 | | | | | |
| 經常開支 | | | | | |
| 000 | 運作開支..... | 2,761,492 | 2,747,267 | 2,746,842 | 2,771,492 |
| 223 | 購買食水..... | 2,993,000 | 3,182,000 | 3,182,000 | 3,344,000 |
| | 經常開支總額..... | 5,754,492 | 5,929,267 | 5,928,842 | 6,115,492 |
| 非經常開支 | | | | | |
| | 一般非經常開支 | — | 9,700 | 9,700 | — |
| | 非經常開支總額 | — | 9,700 | 9,700 | — |
| | 經營帳目總額..... | 5,754,492 | 5,938,967 | 5,938,542 | 6,115,492 |
| 非經營帳目 | | | | | |
| 機器、設備及工程 | | | | | |
| 661 | 小型機器、車輛及設備(整體 撥款)..... | 4,140 | 3,100 | 3,100 | 3,269 |
| | 機器、車輛及設備..... | 82 | 2,200 | 2,200 | — |
| | 機器、設備及工程開支 總額 | 4,222 | 5,300 | 5,300 | 3,269 |
| | 非經營帳目總額 | 4,222 | 5,300 | 5,300 | 3,269 |
| | 開支總額 | 5,758,714 | 5,944,267 | 5,943,842 | 6,118,761 |

總目 194 – 水務署

按分目列出的開支詳情

二〇一一至一二年度水務署所需的薪金及開支預算為 6,118,761,000 元，較二〇一〇至一一年度的修訂預算增加 174,919,000 元，而較二〇〇九至一〇年度的實際開支增加 360,047,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 2,771,492,000 元，用以支付水務署的薪金、津貼及其他運作開支。

3 截至二〇一一年三月三十一日止，水務署的人手編制有 4 502 個常額職位。預計在二〇一一至一二年度會增設 1 個職位。在某些限制下，管制人員可按獲授權力，在二〇一一至一二年度開設或刪減非首長級職位，但所有該類職位的按薪級中點估計的年薪值不能超過 1,105,506,000 元。

4 在分目 000 運作開支項下的財政撥款分析如下：

| | 2009-10 (實際) (\$'000) | 2010-11 (原來預算) (\$'000) | 2010-11 (修訂預算) (\$'000) | 2011-12 (預算) (\$'000) |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 個人薪酬 | | | | |
| － 薪金 | 1,245,882 | 1,249,324 | 1,245,428 | 1,256,911 |
| － 津貼 | 86,895 | 80,881 | 81,577 | 81,577 |
| － 工作相關津貼 | 5,427 | 6,361 | 5,416 | 6,416 |
| 與員工有關連的開支 | | | | |
| － 強制性公積金供款 | 2,487 | 5,163 | 3,197 | 5,043 |
| － 公務員公積金供款 | 396 | 363 | 1,523 | 5,163 |
| 部門開支 | | | | |
| － 電燈及電力 | 524,247 | 529,175 | 532,675 | 532,675 |
| － 僱用服務及專業費用 | 74,836 | 72,400 | 76,950 | 80,437 |
| － 燃料及潤滑油 | 84 | 120 | 120 | 120 |
| － 專門用途的物料及設備 | 80,492 | 81,723 | 82,723 | 83,723 |
| － 維修材料 | 54,115 | 53,510 | 53,510 | 53,610 |
| － 合約維修工作 | 564,632 | 541,560 | 542,036 | 542,280 |
| － 一般部門開支 | 121,999 | 126,687 | 121,687 | 123,537 |
| | 2,761,492 | 2,747,267 | 2,746,842 | 2,771,492 |

5 在分目 223 購買食水項下的撥款 3,344,000,000 元，用以向廣東省購買食水。