



## 总目 194 – 水务署

目标	2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (计划)
海水供应 – 除了在系统的尽头， 配水系统内通常保持最少有 15 米的水压(%) .....	100	100	100
<b>指标</b>	<b>2009 (实际)</b>	<b>2010 (实际)</b>	<b>2011 (预算)</b>
策划中的工程项目 .....	19	19	19
策划中的工程项目价值(百万元) .....	7,717.7	6,081.1	5,857.3
设计中的工程项目 .....	22	23	23
设计中的工程项目价值(百万元) .....	7,006.4	6,224.5	6,205.9
正在施工的工程项目 .....	39	38	38
正在施工的工程开支(百万元) .....	2,808.8	3,387.7	3,353.1
食水供应量(立方米) .....	952 032 000	935 558 000	938 000 000
海水供应量(立方米) .....	270 812 000	269 852 000	272 000 000
全日供水日数 .....	365	365	365
滤水厂总滤水量(每日以立方米计) .....	4 795 600	4 795 600	4 795 600
抽水设施总抽水量(兆瓦) .....	329	330	330
水管渗漏比率(%) .....	21.0	20.0	19.0

### 二〇一一至一二年度需要特别留意的事项

#### 6 二〇一一至一二年度内，水务署将会：

- 继续策划及拓展水资源和供应系统，以维持本港全年全日供水；
- 继续进行更换及修复水管工程计划第 2 及第 3 阶段的建造工程，以及展开更换及修复水管工程计划第 4 阶段的工程；
- 确保在维持全港获得足够和源源不绝的食水和海水供应方面，符合规划和环境标准；
- 继续实行资产管理计划，以改善供水设施的效率及状况；
- 继续检修斜坡及可能影响斜坡的水管，并为不符合标准的斜坡进行改善工程；以及
- 继续着手推行全面水资源管理策略，以便可持续使用水资源，并主力分期实施用水效益标签计划，方便消费者选用具用水效益的产品，以节约用水。

### 纲领(2)：水质控制

	2009-10 (实际)	2010-11 (原来预算)	2010-11 (修订)	2011-12 (预算)
财政拨款(百万元)	146.7	142.5	142.8 (+0.2%)	143.9 (+0.8%)

(或较 2010-11 原来  
预算增加 1.0%)

### 宗旨

- 7 宗旨是根据国际及水务署的标准，监控供给用户的用水水质。

### 简介

8 水务署负责确保经处理的食水于任何时候，在纯度、卫生及安全程度各方面，均符合国际标准，即世界卫生组织的饮用水水质准则所订的标准。水务署亦负责确保冲厕用海水的水质，符合水务署所定的标准。这些工作包括：

#### 食水

- 食水处理 – 确保经处理的食水在化学成分及细菌含量方面，均符合世界卫生组织指引所订的标准；以及
- 水质控制 – 确保从滤水厂、配水库、供水接驳位置、用户水龙头等地方抽取的测试样本，均符合世界卫生组织指引所订的标准。

## 总目 194 - 水务署

### 冲厕用海水

- 海水处理 - 确保所供应的海水在化学成分及细菌含量方面，均符合水务署所定的标准；以及
- 水质控制 - 确保从抽水站、配水库、供水接驳位置等地方抽取的测试样本，均符合水务署所定的标准。

9 二〇一〇年，水务署既能在处理用水方面达到所定的水质标准，亦能在监察及控制供给用户的用水水质方面采取有效的措施。

10 有关水质控制的衡量服务表现准则主要有：

#### 目标

	目标	2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (计划)
食水水质 - 供应至客户供水接驳位置的食水符合世界卫生组织指引所订的标准(%) .....	100	100	100	100
海水水质 - 供应至客户供水接驳位置的食水符合水务署所定的水质目标(%) .....	96	96	96	96

#### 指标

		2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (预算)
<b>经处理的食水</b>				
从滤水厂、配水库及用户水龙头抽取的样本数目 ...		26 540	26 198	26 000
在化学成分方面达到标准(%) .....		100	100	100
在细菌含量方面达到标准(%) .....		100	100	100

### 二〇一一至一二年度需要特别留意的事项

11 二〇一一至一二年度内，水务署将会：

- 继续确保供应给用户经处理的食水水质符合现行的国际标准；
- 继续所有在水源位置、各个水质处理阶段及整个供应和分配系统进行定期的水质测量和监测；
- 继续在各辐射甄别中心监测原水及经处理的食水的辐射水平；
- 继续透过部门网页发布水质数据；以及
- 继续根据世界卫生组织的指引，实施食水安全计划。

### 纲领(3)：客户服务

	2009-10 (实际)	2010-11 (原来预算)	2010-11 (修订)	2011-12 (预算)
财政拨款(百万元)	385.6	385.9	385.3 (-0.2%)	391.5 (+1.6%)

(或较2010-11原来  
预算增加1.5%)

### 宗旨

12 宗旨是提供客户服务，并执行《水务设施条例》(第 102 章)及《水务设施规例》(第 102A 章)的各项规定。

### 简介

13 水务署负责为用户提供快捷有效的服务，并根据《水务设施条例》及《水务设施规例》对违例者采取行动。这项工作包括：

- 提高有关处理客户查询及投诉方面的效率及成效；
- 执行《水务设施条例》及《水务设施规例》的各项规定；
- 确保按时发单并迅速按最新情况修订用户帐目资料；

## 总目 194 - 水务署

- 密切监察拖欠水费情况；以及
  - 应付用户数目的增长。
- 14** 有关客户服务的衡量服务表现准则主要有：

### 目标

	目标	2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (计划)
处理用户转名申请				
在 7 天内处理邮寄申请(%) .....	100	99.5	99.5	<b>99.5</b>
在 15 分钟内处理亲自前往客户 谘询中心的申请 (综合柜位)(%) .....	100	100	100	<b>100</b>
结束帐户后 3 天内发出终结单(%).....	100	99.7	99.8	<b>99.8</b>
在 9 天内发还水费按金(%) .....	100	99.5	99.6	<b>99.7</b>
在 8 天内处理验表申请(%) .....	100	100	100	<b>100</b>
在 3 天内处理自动转帐服务申请 (1 个月银行审理期不计算 在内)(%) .....	100	100	100	<b>100</b>
水表的准确程度(偏差程度不超过 +/-3%)(%) .....	100	94.1	94.8	<b>95.3</b>
到场处理故障投诉				
在半天内到场处理食水供应 故障(%) .....	100	100	100	<b>100</b>
在 24 小时内到场处理其他 故障(%) .....	100	100	100	<b>100</b>
在不少于 4 天前预先通知经安排的 暂停供水(%).....	100	100	100	<b>100</b>

### 指标

	2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (预算)
用户数目 .....	2 747 000	2 777 000	<b>2 795 000</b>
所征收的费用、水费及水费按金(百万元) .....	2,665.0	2,690.0	<b>2,720.0</b>
年终时所欠付的水费(按征收水费的日数计算) .....	1.5	1.5	<b>1.5</b>
检控宗数 .....	195	167	<b>190</b>
所征收罚款(元) .....	374,800	366,500	<b>378,000</b>
就不正常耗水量对内部供水设备进行视察次数 .....	5 919	6 277	<b>6 350</b>
公众查询及要求提供服务次数.....	1 602 013	1 580 594	<b>1 600 000</b>
处理的争议及投诉数目.....	17 836	16 714	<b>17 300</b>

### 二〇一一至一二年度需要特别留意的事项

**15** 二〇一一至一二年度内，水务署将会：

- 继续每年覆检水费及其他水务费用及收费、处理新的装表供水申请、改善服务以满足用户日益提高的期望，以及定期覆检和调整水费按金；
- 透过大众传媒，定期宣传水务署所提供的各项客户服务和按《水务设施条例》及《水务设施规例》用户所应负上的责任，并向用户分发有关资料单张；
- 继续复核现行使用的系统、程序和资讯科技，以确保所提供的客户服务合乎成本效益；
- 继续推行水表更换计划，更换老化的水表，以提高整体水表的准确度；以及
- 继续改善发单系统。

## 总目 194 - 水务署

### 财政拨款分析

	2009-10 (实际) (百万元)	2010-11 (原来预算) (百万元)	2010-11 (修订) (百万元)	2011-12 (预算) (百万元)
<b>纲领</b>				
(1) 供水：策划及分配 .....	5,226.4	5,415.9	5,415.7	<b>5,583.4</b>
(2) 水质控制 .....	146.7	142.5	142.8	<b>143.9</b>
(3) 客户服务 .....	385.6	385.9	385.3	<b>391.5</b>
	5,758.7	5,944.3	5,943.8 (—)	<b>6,118.8</b> <b>(+2.9%)</b>
				<b>(或较2010-11原来 预算增加2.9%)</b>

### 财政拨款及人手编制分析

#### 纲领(1)

二〇一一至一二年度的拨款较二〇一〇至一一年度的修订预算增加 1.677 亿元(3.1%)，主要由于在供水协议下购买食水以及填补空缺的拨款有所增加。部分增加的开支，因 1 个非经常开支项目完成而得以抵销。

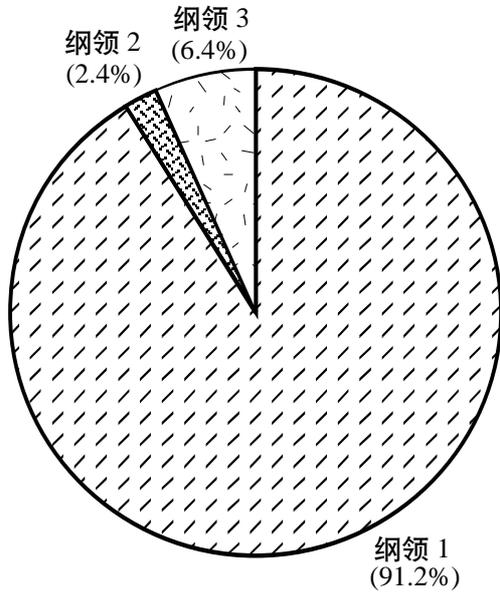
#### 纲领(2)

二〇一一至一二年度的拨款较二〇一〇至一一年度的修订预算增加 110 万元(0.8%)，主要由于一般部门开支的拨款有所增加。部分增加的开支，因更换老化机器及设备的需求减少而得以抵销。

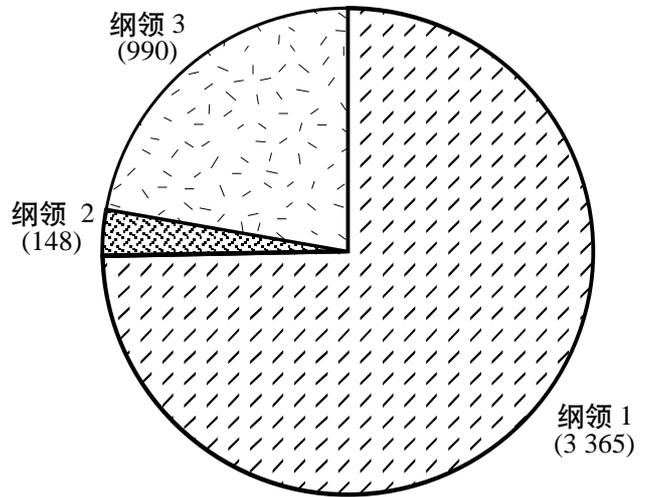
#### 纲领(3)

二〇一一至一二年度的拨款较二〇一〇至一一年度的修订预算增加 620 万元(1.6%)，主要由于加强规管冷却水塔(包括开设 1 个职位)以及填补空缺的拨款有所增加。部分增加的开支，因更换老化机器及设备的需求减少而得以抵销。

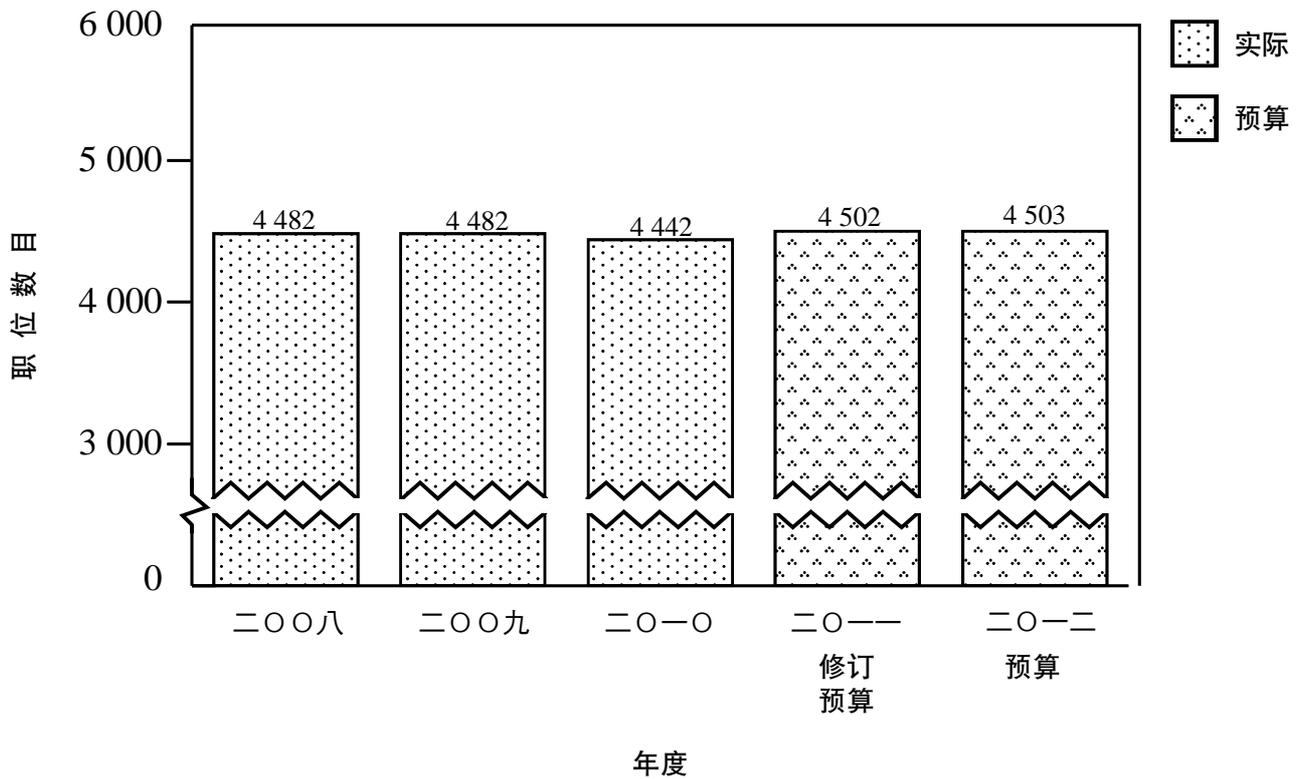
各纲领的拨款分配情况  
(二〇一一至一二年度)



各纲领的员工人数  
(截至二〇一二年三月三十一日止)



编制的变动  
(截至三月三十一日止)



## 总目 194 - 水务署

分目 (编号)	2009-10 实际开支	2010-11 核准预算	2010-11 修订预算	2011-12 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
<b>经营帐目</b>				
经常开支				
000	2,761,492	2,747,267	2,746,842	<b>2,771,492</b>
223	2,993,000	3,182,000	3,182,000	<b>3,344,000</b>
	5,754,492	5,929,267	5,928,842	<b>6,115,492</b>
非经常开支				
	—	9,700	9,700	—
	—	9,700	9,700	—
	5,754,492	5,938,967	5,938,542	<b>6,115,492</b>
<b>非经营帐目</b>				
机器、设备及工程				
661	4,140	3,100	3,100	<b>3,269</b>
	82	2,200	2,200	—
	4,222	5,300	5,300	<b>3,269</b>
	4,222	5,300	5,300	<b>3,269</b>
	5,758,714	5,944,267	5,943,842	<b>6,118,761</b>

## 总目 194 - 水务署

### 按分目列出的开支详情

二〇一一至一二年度水务署所需的薪金及开支预算为 6,118,761,000 元，较二〇一〇至一一年度的修订预算增加 174,919,000 元，而较二〇〇九至一〇年度的实际开支增加 360,047,000 元。

#### 经营帐目

##### 经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 2,771,492,000 元，用以支付水务署的薪金、津贴及其他运作开支。

3 截至二〇一一年三月三十一日止，水务署的人手编制有 4 502 个常额职位。预计在二〇一一至一二年度会增设 1 个职位。在某些限制下，管制人员可按获授权力，在二〇一一至一二年度开设或删减非首长级职位，但所有该类职位的按薪级中点估计的年薪值不能超过 1,105,506,000 元。

4 在分目 000 运作开支项下的财政拨款分析如下：

	2009-10 (实际) (\$'000)	2010-11 (原来预算) (\$'000)	2010-11 (修订预算) (\$'000)	2011-12 (预算) (\$'000)
个人薪酬				
－ 薪金 .....	1,245,882	1,249,324	1,245,428	1,256,911
－ 津贴 .....	86,895	80,881	81,577	81,577
－ 工作相关津贴 .....	5,427	6,361	5,416	6,416
与员工有关连的开支				
－ 强制性公积金供款 .....	2,487	5,163	3,197	5,043
－ 公务员公积金供款 .....	396	363	1,523	5,163
部门开支				
－ 电灯及电力 .....	524,247	529,175	532,675	532,675
－ 雇用服务及专业费用 .....	74,836	72,400	76,950	80,437
－ 燃料及润滑油 .....	84	120	120	120
－ 专门用途的物料及设备 .....	80,492	81,723	82,723	83,723
－ 维修材料 .....	54,115	53,510	53,510	53,610
－ 合约维修工作 .....	564,632	541,560	542,036	542,280
－ 一般部门开支 .....	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 购买食水项下的拨款 3,344,000,000 元，用以向广东省购买食水。