

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。

二〇一二至一三年度預算	64.870 億元
二〇一二至一三年度的編制上限(按薪級中點估計的年薪值)相等於由二〇一二年三月三十一日預算設有的 4 480 個非首長級職位，增至二〇一三年三月三十一日的 4 483 個，增幅為 3 個。	11.779 億元
此外，預算於二〇一二年三月三十一日及二〇一三年三月三十一日設有 23 個首長級職位。	
承擔額結餘	250 萬元

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

	2010-11 (實際)	2011-12 (原來預算)	2011-12 (修訂)	2012-13 (預算)
財政撥款(百萬元)	5,423.8	5,583.4	5,698.6 (+2.1%)	5,925.6 (+4.0%)

(或較 2011-12 原來預算增加 6.1%)

宗旨

2 宗旨是策劃和發展水資源，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 二〇一一年，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。

總目 194 – 水務署

5 有關供水服務的衡量服務表現準則主要有：

目標

目標	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (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
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

指標	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (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).....	6,081.1	5,857.3	5,624.0
設計中的工程項目.....	23	24	24
設計中的工程項目價值(百萬元).....	6,224.5	6,217.5	6,124.6
正在施工的工程項目.....	38	39	39
正在施工的工程開支(百萬元).....	3,387.7	3,311.2	3,815.7
食水供應量(立方米).....	935 558 000	923 346 000	924 000 000
海水供應量(立方米).....	269 852 000	270 271 000	270 000 000
全日供水日數.....	365	365	366
濾水廠總濾水量(每日以立方米計).....	4 795 600	4 795 600	4 945 600
抽水設施總抽水量(兆瓦).....	330	340	341
水管滲漏比率(%).....	20.0	19.0	18.0

二〇一二至一三年度需要特別留意的事項

6 二〇一二至一三年度內，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3及第4階段的建造工程；
- 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；
- 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，並主力節約用水；
- 以立法會審批的撥款，繼續物色一幢合適的工業樓宇以安置新界西分署；以及
- 就位於將軍澳的海水化淡廠展開策劃及勘測研究。

綱領(2)：水質控制

	2010-11 (實際)	2011-12 (原來預算)	2011-12 (修訂)	2012-13 (預算)
財政撥款(百萬元)	147.3	143.9	146.6 (+1.9%)	148.3 (+1.2%)

(或較2011-12原來預算增加3.1%)

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。

總目 194 – 水務署

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。

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 二〇一一年，水務署既在處理用水方面達到所定的水質標準，亦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	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (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

	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (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	26 198	26 162	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

二〇一二至一三年度需要特別留意的事項

11 二〇一二至一三年度內，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

	2010-11 (實際)	2011-12 (原來預算)	2011-12 (修訂)	2012-13 (預算)
財政撥款(百萬元)	380.6	391.5	400.0 (+2.2%)	413.1 (+3.3%)

(或較2011-12原來預算增加5.5%)

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。

總目 194 – 水務署

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；
- 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	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (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	99.8	99.8
在 9 天內發還水費按金(%).....	100	99.6	99.7
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	94.8	95.3
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

	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (預算)
用戶數目.....	2 777 000	2 797 000	2 822 000
所徵收的費用、水費及水費按金(百萬元).....	2,690.0	2,698.0	2,730.0
年終時所欠付的水費(按徵收水費的日數計算).....	1.5	1.4	1.4
檢控宗數.....	167	188	180
所徵收罰款(元).....	366,500	469,200	387,000
就不正常耗水量對內部供水設備進行視察次數.....	6 277	6 870	7 000
公眾查詢及要求提供服務次數.....	1 580 594	1 601 477	1 600 000
處理的爭議及投訴數目.....	16 714	15 374	16 000

二〇一二至一三年度需要特別留意的事項

15 二〇一二至一三年度內，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；

總目 194 – 水務署

- 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

	2010-11 (實際) (百萬元)	2011-12 (原來預算) (百萬元)	2011-12 (修訂) (百萬元)	2012-13 (預算) (百萬元)
綱領				
(1) 供水：策劃及分配	5,423.8	5,583.4	5,698.6	5,925.6
(2) 水質控制	147.3	143.9	146.6	148.3
(3) 客戶服務	380.6	391.5	400.0	413.1
	5,951.7	6,118.8	6,245.2 (+2.1%)	6,487.0 (+3.9%)
				(或較2011-12原來 預算增加6.0%)

財政撥款及人手編制分析

綱領(1)

二〇一二至一三年度的撥款較二〇一一至一二年度修訂預算增加 2.270 億元(4.0%)，主要由於在新供水協議下購買食水及填補職位空缺的撥款有所增加。二〇一二至一三年度將為新建鐵路及其他大型工程計劃，以及搬遷配水庫入岩洞進行可行性研究，開設 3 個職位。

綱領(2)

二〇一二至一三年度的撥款較二〇一一至一二年度修訂預算增加 170 萬元(1.2%)，主要由於一般部門開支及更換老化機器及設備的撥款有所增加。

綱領(3)

二〇一二至一三年度的撥款較二〇一一至一二年度修訂預算增加 1,310 萬元(3.3%)，主要由於更換水錶、購置水車，以及更換老化機器及設備的撥款有所增加。

