



## 總目 194 – 水務署

目標	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (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
<b>指標</b>	<b>2012 (實際)</b>	<b>2013 (實際)</b>	<b>2014 (預算)</b>
策劃中的工程項目 .....	19	19	26
策劃中的工程項目價值(百萬元) .....	5,624.0	5,366.0	7,500.0
設計中的工程項目 .....	24	26	26
設計中的工程項目價值(百萬元) .....	5,348.2	5,253.5	5,105.7
正在施工的工程項目 .....	39	39	39
正在施工的工程開支(百萬元) .....	3,519.0	3,951.1	4,499.5
食水供應量(立方米) .....	935 427 000	932 781 000	930 000 000
海水供應量(立方米) .....	272 753 000	278 336 000	279 000 000
全日供水日數 .....	366	365	365
濾水廠總濾水量(每日以立方米計) .....	5 015 600	5 015 600	5 015 600
抽水設施總抽水量(兆瓦) .....	341	341	341
水管滲漏比率(%) .....	18.0	17.0	16.0

### 二零一四至一五年度需要特別留意的事項

#### 6 二零一四至一五年度內，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；
- 繼續就位於將軍澳的海水化淡廠進行策劃及勘查研究；以及
- 就於新界東北部(包括上水和粉嶺)使用再造水作沖廁及其他非飲用用途進行勘查及研究。

### 綱領(2)：水質控制

	2012-13 (實際)	2013-14 (原來預算)	2013-14 (修訂)	2014-15 (預算)
財政撥款(百萬元)	159.9	162.7	163.2 (+0.3%)	165.9 (+1.7%)

(或較 2013-14 原來  
預算增加 2.0%)

### 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 二零一三年，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	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (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
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

### 指標

經處理的食水	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (預算)
從濾水廠、配水庫及用戶水龍頭抽取的樣本數目 .....	26 520	26 097	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

### 二零一四至一五年度需要特別留意的事項

11 二零一四至一五年度內，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

	2012-13 (實際)	2013-14 (原來預算)	2013-14 (修訂)	2014-15 (預算)
財政撥款(百萬元)	426.7	426.1	437.4 (+2.7%)	446.2 (+2.0%)

(或較 2013-14 原來  
預算增加 4.7%)

### 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；
- 密切監察拖欠水費情況；以及
- 應付用戶數目的增長。

## 總目 194 – 水務署

### 14 有關客戶服務的衡量服務表現準則主要有：

#### 目標

目標	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (計劃)
處理用戶轉名申請			
在 7 天內處理郵寄申請(%) .....	100	99.9	100
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	99
100	100	99.7	99.7
在 9 天內發還水費按金(%) .....	100	99.8	99.8
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 (收到銀行通知後)(%).....	100	100	100
水錶的準確程度(偏差程度 不超過 +/- 3%)(%) .....	100	95.7	96.3
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	99.9	100
為打擊非法取水舉辦宣傳活動和 講座 .....	60	—	62
在接獲懷疑非法取水投訴後的 1 天 內展開調查行動(%)§.....	85	—	85

§ 自二零一四年起採用的新目標。

#### 指標

	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (預算)
用戶數目 .....	2 822 000	2 852 000	2 869 000
所徵收的費用、水費及水費按金(百萬元).....	2,713.0	2,765.0	2,820.0
年終時所欠付的水費(按徵收水費的日數計算) .....	1.3	1.2	1.3
檢控宗數 .....	125	178	215
所徵收罰款(元).....	407,900	613,100	680,000
就不正常耗水量對內部供水設備進行視察次數 .....	7 762	7 650	7 900
公眾查詢及要求提供服務次數 .....	1 559 869	1 437 908	1 500 000
處理的爭議及投訴數目 .....	15 051	15 259	15 200

### 二零一四至一五年度需要特別留意的事項

#### 15 二零一四至一五年度內，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				
	2012-13 (實際) (百萬元)	2013-14 (原來預算) (百萬元)	2013-14 (修訂) (百萬元)	2014-15 (預算) (百萬元)
<b>綱領</b>				
(1) 供水：策劃及分配 .....	5,984.0	6,221.4	6,262.0	<b>6,483.8</b>
(2) 水質控制 .....	159.9	162.7	163.2	<b>165.9</b>
(3) 客戶服務 .....	426.7	426.1	437.4	<b>446.2</b>
	6,570.6	6,810.2	6,862.6 (+0.8%)	<b>7,095.9</b> (+3.4%)

(或較 2013-14 原來  
預算增加 4.2%)

### 財政撥款及人手編制分析

#### 綱領(1)

二零一四至一五年度的撥款較二零一三至一四年度的修訂預算增加 2.218 億元(3.5%)，主要由於在供水協議下購買食水及填補職位空缺所需撥款有所增加。二零一四至一五年度將因增加房屋土地供應和實施把臨時淡水沖廁轉為海水沖廁的措施而開設 6 個職位。

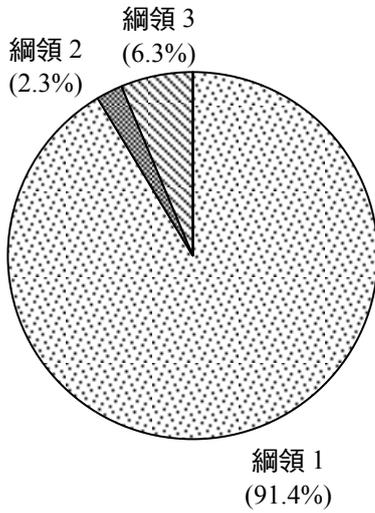
#### 綱領(2)

二零一四至一五年度的撥款較二零一三至一四年度的修訂預算增加 270 萬元(1.7%)，主要由於一般部門開支所需撥款有所增加；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。

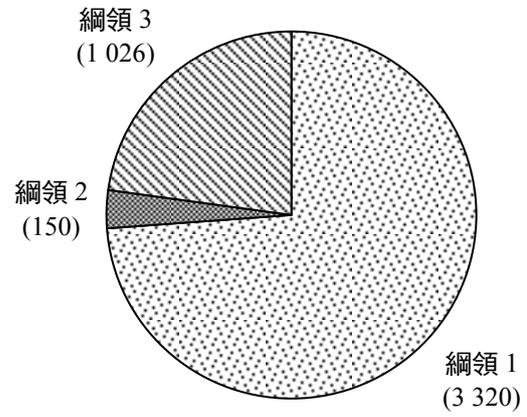
#### 綱領(3)

二零一四至一五年度的撥款較二零一三至一四年度的修訂預算增加 880 萬元(2.0%)，主要由於職員費用及一般部門開支所需撥款有所增加。二零一四至一五年度將因更換水錶而開設 4 個職位。

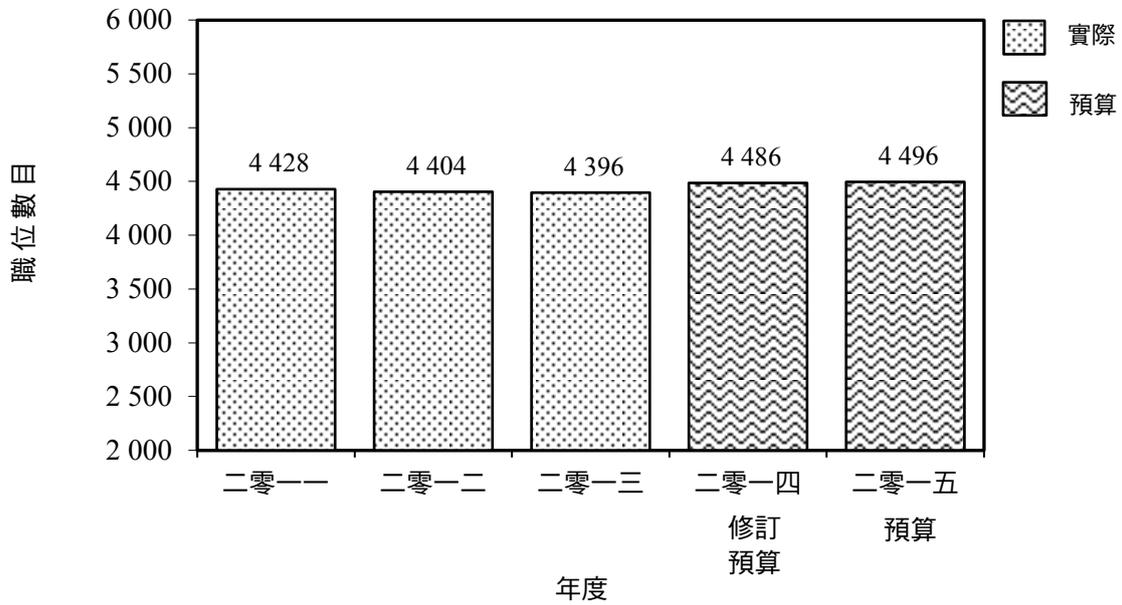
各綱領的撥款分配情況  
(二零一四至一五年度)



各綱領的員工人數  
(截至二零一五年三月三十一日止)



編制的變動  
(截至三月三十一日止)



總目 194 – 水務署

分目 (編號)	2012-13 實際開支	2013-14 核准預算	2013-14 修訂預算	2014-15 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
<b>經營帳目</b>					
經常開支					
000	運作開支 .....	2,983,507	3,019,516	3,071,704	<b>3,127,712</b>
223	購買食水 .....	3,575,900	3,782,580	3,782,580	<b>3,959,340</b>
	經常開支總額 .....	6,559,407	6,802,096	6,854,284	<b>7,087,052</b>
	經營帳目總額 .....	6,559,407	6,802,096	6,854,284	<b>7,087,052</b>
<b>非經營帳目</b>					
機器、設備及工程					
603	機器、車輛及設備 .....	2,424	5,100	5,100	<b>3,263</b>
661	小型機器、車輛及設備 (整體撥款) .....	8,749	3,018	3,240	<b>5,605</b>
	機器、設備及工程開支 總額 .....	11,173	8,118	8,340	<b>8,868</b>
	非經營帳目總額 .....	11,173	8,118	8,340	<b>8,868</b>
	開支總額 .....	6,570,580	6,810,214	6,862,624	<b>7,095,920</b>

## 總目 194 – 水務署

### 按分目列出的開支詳情

二零一四至一五年度水務署所需的薪金及開支預算為 7,095,920,000 元，較二零一三至一四年度的修訂預算增加 233,296,000 元，而較二零一二至一三年度的實際開支增加 525,340,000 元。

#### 經營帳目

##### 經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 3,127,712,000 元，用以支付水務署的薪金、津貼及其他運作開支。

3 截至二零一四年三月三十一日止，水務署的人手編制有 4 486 個職位。預計在二零一四至一五年度會增加 10 個職位。在某些限制下，管制人員可按獲授權力，在二零一四至一五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 1,300,947,000 元。

4 在分目 000 運作開支項下的財政撥款分析如下：

	2012-13 (實際) (\$'000)	2013-14 (原來預算) (\$'000)	2013-14 (修訂預算) (\$'000)	2014-15 (預算) (\$'000)
<b>個人薪酬</b>				
— 薪金 .....	1,365,102	1,383,298	1,411,346	<b>1,429,690</b>
— 津貼 .....	104,485	98,263	108,524	<b>108,524</b>
— 工作相關津貼 .....	8,650	8,612	8,827	<b>9,327</b>
<b>與員工有關連的開支</b>				
— 強制性公積金供款 .....	3,394	4,267	4,297	<b>5,399</b>
— 公務員公積金供款 .....	11,505	16,290	16,860	<b>21,121</b>
<b>部門開支</b>				
— 電燈及電力 .....	594,985	596,476	628,394	<b>633,660</b>
— 僱用服務及專業費用 .....	88,839	93,367	93,367	<b>96,832</b>
— 燃料及潤滑油 .....	190	170	170	<b>170</b>
— 專門用途的物料及設備 .....	81,448	85,562	86,195	<b>89,212</b>
— 維修材料 .....	54,067	55,400	55,400	<b>57,339</b>
— 合約維修工作 .....	550,544	539,223	516,456	<b>533,389</b>
— 一般部門開支 .....	120,298	138,588	141,868	<b>143,049</b>
	2,983,507	3,019,516	3,071,704	<b>3,127,712</b>

5 在分目 223 購買食水項下的撥款 3,959,340,000 元，用以向廣東省購買食水。

#### 非經營帳目

##### 機器、設備及工程

6 在分目 661 小型機器、車輛及設備(整體撥款)項下的撥款 5,605,000 元，較二零一三至一四年度的修訂預算增加 2,365,000 元(73.0%)，主要由於二零一四至一五年度需要更換老化吊臂車而增加撥款。

## 總目 194 – 水務署

分目 項目 (編號)(編號)涵蓋的範圍	承擔額		截至 31.3.2013 止 的累積開支	2013-14 修訂預算開支	結餘
	核准 承擔額				
	\$'000		\$'000	\$'000	\$'000
非經營帳目					
603 機器、車輛及設備					
834 更換 4 個輻射甄別中心的水質 污染監測系統 .....	2,200		—	—	2,200
838 為九龍化驗室購置 1 個氣相 色譜儀系統及基本配件 .....	2,150		—	—	2,150
總額 .....	4,350		—	—	4,350