

总目 194 – 水务署

5 有关供水服务的衡量服务表现准则主要有：

目标

	目标	2016 (实际)	2017 (实际)	2018 (计划)
供水水压				
食水供应 – 除了在系统的尽头， 配水系统内通常保持最少有 15 米至 30 米的水压(%).....	100	100	100	100
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	100

指标

	2016 (实际)	2017 (实际)	2018 (预算)
策划中的工程项目.....	29	30	29
策划中的工程项目价值(百万元).....	6,800.0	6,565.0	6,718.0
设计中的工程项目.....	24	23	26
设计中的工程项目价值(百万元).....	6,594.8	7,352.4	9,258.7
正在施工的工程项目.....	37	38	38
正在施工的工程开支(百万元).....	3,673.7	3,115.8	3,108.4
食水供应量(立方米).....	987 224 000	979 798 000	988 000 000
海水供应量(立方米).....	260 061 000	277 951 000	281 000 000
全日供水日数.....	366	365	365
滤水厂总滤水量(每日以立方米计).....	5 015 600	5 015 600	5 415 600
抽水设施总抽水量(兆瓦).....	349	357	357
水管渗漏比率(%).....	15.2	15.2	15.2
节约用水教育计划/推广活动.....	3	3	4
参与节约用水教育计划的学校.....	210	240	400

二零一八至一九年度需要特别留意的事项

6 二零一八至一九年度内，水务署将会：

- 继续建立智管网；
- 继续推行全面水资源管理策略，主力节约用水、管理用水流失及开发新的水资源，以达致可持续使用水资源；
- 继续进行沙田滤水厂原地重置工程(南厂)的前期建筑工程；
- 为将军澳海水化淡厂的建筑工程招标，同时继续进行水管敷设工程；
- 就于新界东北部(包括上水和粉岭)供应再造水作非饮用用途，继续分阶段进行基建设施的建造工程，并就供应再造水制订法律框架；
- 就将钻石山食水和海水配水库迁往岩洞开展勘查研究和详细设计，并将油塘食水和海水配水库及荃湾食水配水库迁往岩洞进行可行性研究；以及
- 继续进行食水和海水供应系统的策划、设计和建筑工程，以应付因房屋发展而增加的供水需求。

总目 194 – 水务署

纲领(2)：水质控制

	2016-17 (实际)	2017-18 (原来预算)	2017-18 (修订)	2018-19 (预算)
财政拨款(百万元)	254.7	271.4	275.7 (+1.6%)	298.2 (+8.2%)
				(或较 2017-18 原来 预算增加 9.9%)

宗旨

7 宗旨是根据香港食水标准及水务署的冲厕用海水标准，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在任何时候，在纯度、卫生及安全程度各方面，均符合香港食水标准。香港食水标准采用了世界卫生组织在《饮用水水质准则》(世卫准则)列明的相应准则值。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，均符合香港食水标准；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，均符合香港食水标准。

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 二零一七年，水务署在处理用水方面达到水质标准，也采取有效的措施监察及控制供给用户的用水水质。

10 二零一七年九月，水务署正式推出「提升香港食水安全行动计划」。计划内容包括(i)制定香港食水标准及推行水质监测优化计划(优化监测计划)；(ii)加强水喉物料监管及新建水喉装置验收规定；(iii)推广制订及实施建筑物水安全计划；(iv)加强宣传及公众教育；以及(v)制定食水安全规管制度。

11 有关水质控制的衡量服务表现准则主要有：

目标

	目标	2016 (实际)	2017 (实际)	2018 (计划)
食水水质 – 供应至客户的食水符合香港食水标准(%) [^]	100	100	100	100
海水水质 – 供应至客户的海水符合水务署所定的水质目标(%) [#]	96	96	96	96

[^] 原有指标「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准则所订的标准」修订后的新指标说明，由二零一八年采用，藉以反映水质达标点已由供水接驳位置扩展至用户处，以及水务署已从二零一七年九月起采用香港食水标准以监察水质是否符合标准。香港食水标准跟从世卫准则内列明的相应准则值。

[#] 原有指标「海水水质 – 供应至客户供水接驳位置的海水符合水务署所定的水质目标」修订后的新指标说明，由二零一八年采用，藉以反映水质达标点已由供水接驳位置扩展至用户处。

指标

	2016 (实际)	2017 (实际)	2018 (预算)
经处理的食水			
到滤水厂、配水库、供水接驳位置及用户水龙头进行取样	26 055	26 478	26 670
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

总目 194 – 水务署

二零一八至一九年度需要特别留意的事项

12 二零一八至一九年度内，水务署将会进行以下工作，以保障食水的水质安全：

- 继续推行优化监测计划；
- 继续鼓励业主和物业管理公司为其大厦制订和实施建筑物水安全计划，并向他们提供技术建议；
- 继续进行有关安全使用食水的宣传和公众教育工作；以及
- 继续检讨《水务设施条例》(第 102 章)及《水务设施规例》(第 102A 章)，藉以加强规管内部供水系统以保障食水安全。

纲领(3)：客户服务

	2016-17 (实际)	2017-18 (原来预算)	2017-18 (修订)	2018-19 (预算)
财政拨款(百万元)	493.3	499.8	515.4 (+3.1%)	534.1 (+3.6%)

(或较 2017-18 原来
预算增加 6.9%)

宗旨

13 宗旨是提供客户服务，并执行《水务设施条例》及《水务设施规例》的各项规定。

简介

14 水务署负责为客户提供快捷有效的服务，并执行《水务设施条例》及《水务设施规例》的各项规定。这项工作包括：

- 提高处理客户查询及投诉的效率及成效；
- 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更新用户账目资料；
- 密切监察拖欠水费的情况；以及
- 应付用户数目的增长。

15 二零一七年，水务署继续提高客户服务的效率及成效，并加强执行《水务设施条例》及《水务设施规例》的各项规定，当中包括加强水喉物料监管及新建水喉装置的验收规定。

16 有关客户服务的衡量服务表现准则主要有：

目标

	目标	2016 (实际)	2017 (实际)	2018 (计划)
处理用户转名申请				
在 7 个工作日内处理邮寄 申请(%)§.....	100	100	100	100
在 15 分钟内处理亲自前往 客户咨询中心的申请 (综合柜位)(%)..	100	100	100	100
结束帐户后 3 个工作日内发出 终结单(%)§.....	100	100	100	100
在 9 个工作日内发还水费 按金(%)§.....	100	99.9	99.9	99.9
在 8 个工作日内处理验表 申请(%)§.....	100	99.5	100	100
在 3 个工作日内处理自动转账 服务申请(收到银行 通知后)(%)§.....	100	100	100	100
水表的准确程度(偏差程度 不超过 +/- 3%)(%).....	100	97.3	97.5	97.5

总目 194 – 水务署

	目标	2016 (实际)	2017 (实际)	2018 (计划)
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	100
在 24 小时内到场处理其他故障(%).....	100	100	100	100
在不少于 4 个工作天前预先通知经安排的暂停供水(%)§.....	100	100	99.9	100
为打击非法取水举办宣传和讲座.....	60	71	68	70
在接获怀疑非法取水投诉后的 1 个工作日内展开调查行动(%)§....	85	91	92	90

§ 由二零一七年起，目标说明中的「天」修订为「工作天」，以更清晰表达准则。衡量服务表现的准则维持不变。

指标

	2016 (实际)	2017 (实际)	2018 (预算)
用户数目.....	2 942 000	2 984 000	3 031 000
所征收的费用、水费及水费接金(百万元).....	2,871.0	2,936.5	2,993.6
年终时所欠付的水费(按征收水费的日数计算).....	0.9	0.7	0.7
检控宗数.....	229	199	235
所征收的罚款(元).....	636,800	532,050	550,000
就不正常耗水量对内部供水系统进行视察的次数 ...	8 400	9 232	9 500
公众查询及要求提供服务的次数.....	1 387 824	1 454 855	1 465 000
已处理的争议及投诉数目.....	15 684	14 525	15 600

二零一八至一九年度需要特别留意的事项

17 二零一八至一九年度内，水务署将会继续：

- 检讨和加强监管内部供水系统的建造工程，包括检讨《水务设施条例》及《水务设施规例》；
- 加强规管内部供水系统的渗漏情况，以尽量减少从内部供水系统流失食水；
- 检讨资讯科技系统的支援和维修保养工作，以确保系统持续运作，并以合乎成本效益的方式提供客户服务；
- 改善发单系统；以及
- 进行水费检讨。

总目 194 – 水务署

	财政拨款分析			
	2016-17 (实际) (百万元)	2017-18 (原来预算) (百万元)	2017-18 (修订) (百万元)	2018-19 (预算) (百万元)
纲领				
(1) 供水：策划及分配	7,253.1	7,510.9	7,526.5	7,571.7
(2) 水质控制	254.7	271.4	275.7	298.2
(3) 客户服务	493.3	499.8	515.4	534.1
	8,001.1	8,282.1	8,317.6 (+0.4%)	8,404.0 (+1.0%)

(或较 2017-18 原来
预算增加 1.5%)

财政拨款及人手编制分析

纲领(1)

二零一八至一九年度的拨款较二零一七至一八年度的修订预算增加 4,520 万元(0.6%)，主要由于在供水协议下购买食水的费用、电费开支和个人薪酬增加，令所需拨款增加。部分增加的开支，因合约维修工作的开支所需拨款减少而得以抵销。此外，在二零一八至一九年度会净增加 26 个公务员职位，主要是为处理供水策划和分配事宜。

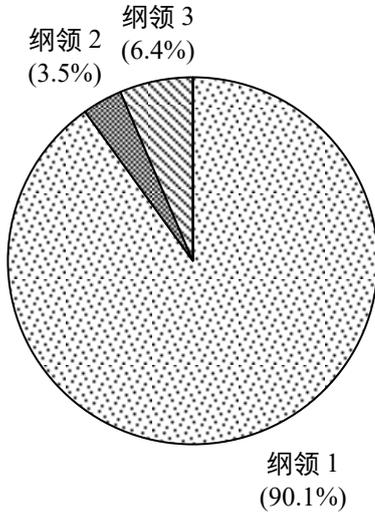
纲领(2)

二零一八至一九年度的拨款较二零一七至一八年度的修订预算增加 2,250 万元(8.2%)，主要由于个人薪酬增加，以及购置和提升化验所设备，令所需拨款增加。此外，在二零一八至一九年度会增加 33 个公务员职位，以提升食水安全。

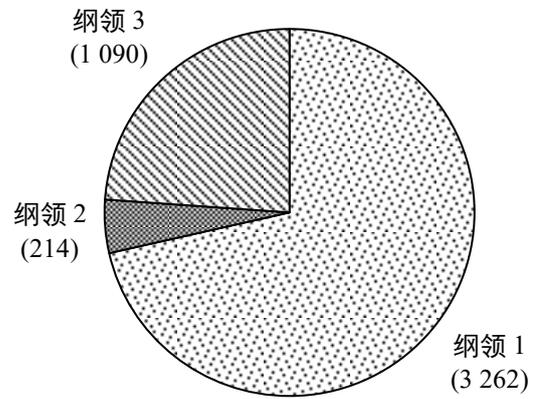
纲领(3)

二零一八至一九年度的拨款较二零一七至一八年度的修订预算增加 1,870 万元(3.6%)，主要由于个人薪酬及其他运作开支的所需拨款增加。此外，在二零一八至一九年度会增加 24 个公务员职位，以便把非公务员合约职位和中介公司人员职位转为公务员职位，以及执行《水务设施条例》和读表工作。

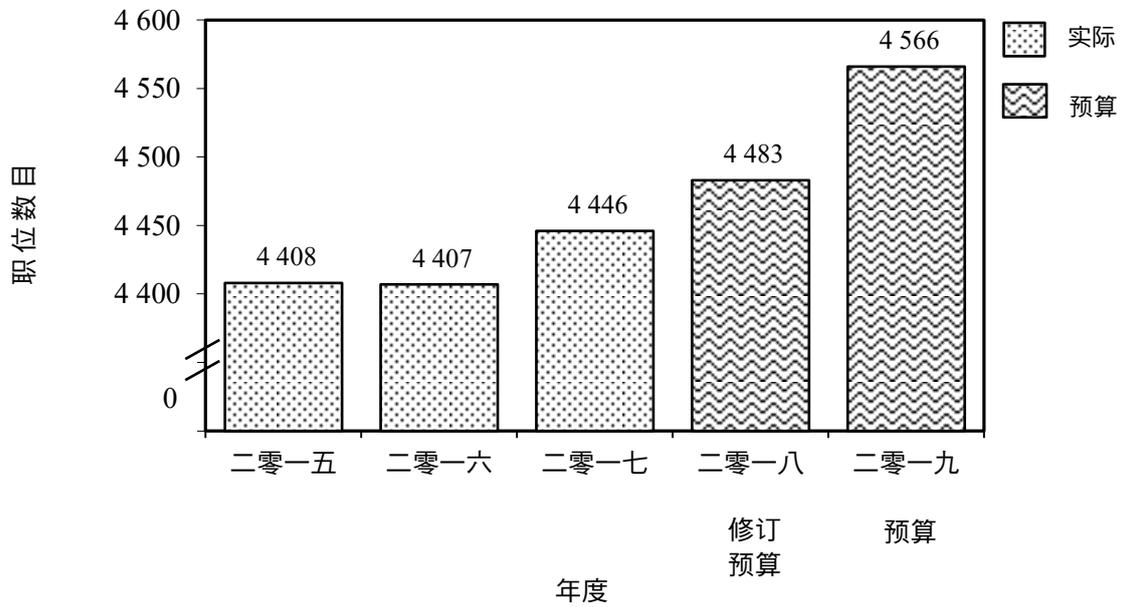
各纲领的拨款分配情况
(二零一八至一九年度)



各纲领的员工人数
(截至二零一九年三月三十一日止)



编制的变动
(截至三月三十一日止)



总目 194 - 水务署

分目 (编号)	2016-17 实际开支	2017-18 核准预算	2017-18 修订预算	2018-19 预算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目				
经常开支				
000	运作开支	3,439,725	3,482,132	3,525,023
223	购买食水	4,543,660	4,788,290	4,780,890
	经常开支总额	7,983,385	8,270,422	8,305,913
	经营账目总额	7,983,385	8,270,422	8,305,913
非经营账目				
机器、设备及工程				
661	小型机器、车辆及设备 (整体拨款).....	17,682	11,672	11,672
	机器、设备及工程开支 总额.....	17,682	11,672	11,672
	非经营账目总额	17,682	11,672	11,672
	开支总额	8,001,067	8,282,094	8,317,585

总目 194 – 水务署

按分目列出的开支详情

二零一八至一九年度水务署所需的薪金及开支预算为 8,403,976,000 元，较二零一七至一八年度的修订预算增加 86,391,000 元，而较二零一六至一七年度的实际开支增加 402,909,000 元。

经营账目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 3,596,097,000 元，是用以支付水务署的薪金、津贴及其他运作开支。

3 截至二零一八年三月三十一日止，水务署的人手编制将有 4 483 个职位，包括 2 个编外职位。预期在二零一八至一九年度会净增加 83 个职位。在某些限制下，管制人员可按获授权力，在二零一八至一九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 1,610,702,000 元。

4 在分目 000 运作开支项下的财政拨款分析如下：

	2016-17 (实际) (\$'000)	2017-18 (原来预算) (\$'000)	2017-18 (修订预算) (\$'000)	2018-19 (预算) (\$'000)
个人薪酬				
— 薪金	1,609,853	1,653,125	1,653,606	1,712,487
— 津贴	133,361	127,207	137,905	137,905
— 工作相关津贴	9,903	9,442	9,944	9,944
与员工有关连的开支				
— 强制性公积金供款	7,306	9,304	8,783	11,286
— 公务员公积金供款	39,650	52,992	50,342	64,789
部门开支				
— 电灯及电力	648,601	667,992	645,000	670,000
— 雇用服务及专业费用	112,661	110,058	119,963	114,113
— 燃料及润滑油	195	170	170	170
— 专门用途的物料及设备	108,546	124,495	108,243	110,289
— 维修材料	48,341	59,160	57,337	57,337
— 合约维修工作	571,376	501,606	545,733	511,601
— 一般部门开支	149,932	166,581	187,997	196,176
	3,439,725	3,482,132	3,525,023	3,596,097

5 在分目 223 购买食水项下的拨款 4,795,210,000 元，是用以向广东省购买食水。