

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。

二零二零至二一年度預算	92.934 億元
二零二零至二一年度的編制上限(按薪級中點估計的年薪值)相等於由二零二零年三月三十一日預算設有的 4 610 個非首長級職位，增至二零二一年三月三十一日的 4 778 個，增幅為 168 個。	18.705 億元
此外，預算於二零二零年三月三十一日及二零二一年三月三十一日設有 25 個首長級職位。	
承擔額結餘	4.400 億元

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

	2018-19 (實際)	2019-20 (原來預算)	2019-20 (修訂)	2020-21 (預算)
財政撥款(百萬元)	7,632.5	7,816.1	7,887.4 (+0.9%)	8,205.3 (+4.0%)

(或較 2019-20 原來
預算增加 5.0%)

宗旨

2 宗旨是發展水資源，策劃、設計、興建、運作及維修保養供水系統，以維持全年全日供水，滿足香港需求。

簡介

3 水務署負責為香港各區供應充足的用水。這項工作包括：

食水

- 在維持全年全日供水以滿足香港需求的基礎上，評估食水供應的需求；
- 發展食水資源，以滿足需求；
- 適時策劃、設計和興建可靠而具效率的食水供應及分配系統，以滿足需求；以及
- 運作與維修保養食水供應及分配系統。

沖廁水

- 評估沖廁水(包括海水及循環再用水)供應的需求；
- 發展沖廁水資源，以滿足需求；
- 適時策劃、設計和興建可靠而具效率的沖廁水供應及分配系統，以滿足需求；以及
- 運作與維修保養沖廁水供應及分配系統。

4 二零一九年，水務署就多項新工程計劃進行策劃、設計和興建工作，從而發展水資源，並將供水服務拓展至各新發展區；以及運作和維修保養供應及分配系統，以維持全年提供充足和無間斷的用水。此外，水務署已完成全面水資源管理策略的檢討工作，第一階段將軍澳海水化淡廠的設計、建造和運作合約亦已經展開。

5 有關供水的衡量服務表現準則主要有：

目標

	目標	2018 (實際)	2019 (實際)	2020 (計劃)
供水水壓				
食水供應－除了在系統的盡頭， 分配系統內通常保持最少有 15 米至 30 米的水壓(%)	100	100	100	100
沖廁水供應－除了在系統的盡頭， 分配系統內通常保持最少有 15 米的水壓(%)◇	100	100	100	100

◇ 原有目標「海水供應－除了在系統的盡頭，分配系統內通常保持最少有 15 米的水壓」修訂後的新目標說明，由二零二零年起採用，以包括海水及循環再用水作沖廁水供應。

指標

	2018 (實際)	2019 (實際)	2020 (預算)
策劃中的工程項目	29	29	30
策劃中的工程項目價值(百萬元)	6,582.8	6,724.6	6,904.6
設計中的工程項目	26	27	28
設計中的工程項目價值(百萬元)	9,293.8	9,510.7	13,410.3
正在施工的工程項目	38	38	39
正在施工的工程開支(百萬元)	3,146.6	3,218.6	3,398.3
食水供應量(立方米)	1 012 587 000	996 142 000	1 000 000 000
海水供應量(立方米)	279 213 000	306 777 000	307 000 000
全日供水日數	365	365	366
濾水廠總濾水量(每日以立方米計)	5 415 600	4 942 600	4 679 600
抽水設施總抽水量(兆瓦)	357	357	357
水管滲漏比率(%)	15.2	15.2	15.0
節約用水教育計劃／推廣活動	4	5	6
參與節約用水教育計劃的學校	400	596	700

二零二零至二一年度需要特別留意的事項

6 二零二零至二一年度內，水務署將會：

- 繼續推行全面水資源管理策略，並將工作的重點放在節約用水、管理用水流失及開發新的水資源上，以達致可持續運用水資源；
- 繼續建立智管網；
- 繼續進行第一階段將軍澳海水化淡廠的設計、建造和運作合約及相關的水管敷設工程；
- 就於新界東北部(包括上水和粉嶺)供應再造水作非飲用用途，繼續分階段進行基建設施的建造工程，就於安達臣道石礦場用地發展項目供應重用中水作非飲用用途，開展中水處理廠的建造工程，並就於香港供應循環再用水開展相關的立法準備工作；
- 開展沙田濾水廠原地重置工程(南廠)的主項建造工程；
- 繼續就小濠灣濾水廠擴建工程進行勘察研究及詳細設計；
- 就牛潭尾濾水廠擴建工程開展勘察研究及詳細設計；
- 繼續就將鑽石山食水和海水配水庫遷往岩洞進行勘察研究及詳細設計，以及繼續就將油塘食水和海水配水庫及荃灣食水配水庫遷往岩洞進行可行性研究，並繼續就在藍地的策略性岩洞區域安置鄰近的現有及擬建配水庫進行可行性研究；以及
- 繼續進行食水和沖廁水供應系統的策劃、設計和興建工程，以應付房屋發展帶來的供水需求。

綱領(2)：水質控制

	2018-19 (實際)	2019-20 (原來預算)	2019-20 (修訂)	2020-21 (預算)
財政撥款(百萬元)	292.7	298.5	306.3 (+2.6%)	479.7 (+56.6%)

(或較 2019-20 原來
預算增加 60.7%)

宗旨

- 7 宗旨是根據香港食水標準及水務署所定的沖廁水標準，控制供給客戶的用水水質。

簡介

8 水務署負責確保供給客戶的經處理食水在任何時候，在清潔、衛生及安全各方面，均符合香港食水標準。水務署亦負責確保供給客戶的沖廁水水質，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，均符合香港食水標準；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樣本，均符合香港食水標準。

沖廁水

- 沖廁水處理－確保沖廁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、客戶處等地方抽取的樣本，均符合水務署所定的標準。

9 二零一九年，水務署在處理用水方面達到水質標準，並繼續有效地監察及控制供給客戶的用水水質。水務署繼續推行「提升香港食水安全行動計劃」。水務署亦繼續檢討《水務設施條例》(第 102 章)及《水務設施規例》(第 102A 章)，包括加強對水喉物料及內部供水系統建造工程的規管，保障食水安全。

- 10 有關水質控制的衡量服務表現準則主要有：

目標

	目標	2018 (實際)	2019 (實際)	2020 (計劃)
食水水質－供應至客戶的食水符合 香港食水標準(%)	100	100	100	100
沖廁水水質－供應至客戶的海水符合 水務署所定的水質目標(%)#	97.0Δ	99.3	98.5	97.0

原有目標「海水水質－供應至客戶的海水符合水務署所定的水質目標」修訂後的新目標說明，由二零二零年起採用。

Δ 由二零一九年起，此目標由 96% 修訂為 97%。

指標

	2018 (實際)	2019 (實際)	2020 (預算)
經處理的食水			
到濾水廠、配水庫、供水接駁位置及用戶水龍頭 進行取樣	25 904	28 002	28 000
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

二零二零至二一年度需要特別留意的事項

- 11 二零二零至二一年度內，水務署將會進行以下工作，以保障食水安全：
- 推出水安全計劃資助計劃，以鼓勵業主和物業管理公司為其大廈制訂和實施水安全計劃，進一步保障其大廈的食水安全；
 - 繼續進行有關食水安全的宣傳和公眾教育工作；以及
 - 繼續檢討《水務設施條例》及《水務設施規例》，包括加強對水喉物料及內部供水系統建造工程的規管，保障食水安全。

總目 194 – 水務署

綱領(3)：客戶服務

	2018-19 (實際)	2019-20 (原來預算)	2019-20 (修訂)	2020-21 (預算)
財政撥款(百萬元)	549.9	560.0	571.7 (+2.1%)	608.4 (+6.4%)

(或較 2019-20 原來
預算增加 8.6%)

宗旨

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

簡介

13 水務署負責為客戶提供具效率和成效的服務，並執行《水務設施條例》及《水務設施規例》的各項規定。這項工作包括：

- 確保處理客戶查詢及投訴、供水申請的效率及成效；
- 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更新客戶帳目資料；
- 密切監察拖欠水費的情況；以及
- 應付客戶數目的增長。

14 二零一九年，水務署繼續為客戶提供具效率和成效的服務，以及執行《水務設施條例》及《水務設施規例》的各項規定，包括優化供水申請的處理程序和規管水喉物料及驗收新建水喉工程。水務署亦繼續檢討《水務設施條例》及《水務設施規例》，包括加強規管內部供水系統的滲漏情況。

15 有關客戶服務的衡量服務表現準則主要有：

目標

	目標	2018 (實際)	2019 (實際)	2020 (計劃)
處理用戶轉名申請				
在 7 個工作天內處理郵寄 申請(%)	100	100	100	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	100	100
結束帳戶後 3 個工作天內發出 終結單(%)	100	100	100	100
在 9 個工作天內發還水費 按金(%)	100	99.9	99.9	100
在 8 個工作天內處理驗錶 申請(%)	100	100	99.6	100
在 3 個工作天內處理自動轉帳 服務申請(收到銀行 通知後)(%)	100	100	100	100
水錶的準確程度(偏差程度 不超過 +/- 3%)(%)	100	97.7	98.0	98.0
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	100
在 24 小時內到場處理其他 故障(%)	100	100	100	100
在不少於 4 個工作天前預先通知 經安排的暫停供水(%)	100	100	100	100
為打擊非法取水舉辦宣傳活動和 講座	708	70	70	70
在接獲懷疑非法取水投訴後的 1 個 工作天內展開調查行動(%)	920	92	91	92

總目 194 – 水務署

δ 由二零一九年起，此目標由 60 個活動和講座修訂為 70 個活動和講座。

Ω 由二零一九年起，此目標由 85% 修訂為 92%。

指標

	2018 (實際)	2019 (實際)	2020 (預算)
客戶數目	3 031 000	3 071 000	3 120 000
所徵收的費用、水費及水費按金(百萬元)	2,987.1	2,914.1	2,710.0
年終時所欠付的水費(按徵收水費的日數計算)	0.8	0.8	0.8
檢控宗數	223	236	230
所徵收的罰款(元)	440,700	472,870	450,000
就不正常耗水量對內部供水系統進行視察的次數 ...	9 049	8 630	9 000
公眾查詢及要求提供服務的次數	1 466 231	1 476 443	1 485 000
已處理的爭議及投訴數目	13 810	13 135	13 000

二零二零至二一年度需要特別留意的事項

16 二零二零至二一年度內，水務署將會繼續：

- 加強規管內部供水系統的滲漏情況，以盡量減少從內部供水系統流失食水；
- 檢討《水務設施條例》及《水務設施規例》，以加強規管內部供水系統的滲漏情況；
- 為業主及物業管理公司提供所需的技術意見及支援，並協助市場發展能力應付內部供水系統的滲漏情況；
- 支援和維修保養資訊科技系統，確保持續以合乎成本效益的方式提供客戶服務；以及
- 改善發單系統。

總目 194 – 水務署

財政撥款分析				
	2018-19 (實際) (百萬元)	2019-20 (原來預算) (百萬元)	2019-20 (修訂) (百萬元)	2020-21 (預算) (百萬元)
綱領				
(1) 供水：策劃及分配	7,632.5	7,816.1	7,887.4	8,205.3
(2) 水質控制	292.7	298.5	306.3	479.7
(3) 客戶服務	549.9	560.0	571.7	608.4
	8,475.1	8,674.6	8,765.4 (+1.0%)	9,293.4 (+6.0%)
(或較 2019-20 原來 預算增加 7.1%)				

財政撥款及人手編制分析

綱領(1)

二零二零至二一年度的撥款較二零一九至二零年度的修訂預算增加 3.179 億元(4.0%)，主要由於個人薪酬、水務設施保安服務、合約維修工作、電費開支、在供水協議下購買食水的費用及其他有關供水分配事宜的運作開支的所需撥款增加。在二零二零至二一年度會淨增加 98 個公務員職位，主要是為處理供水策劃和分配事宜。

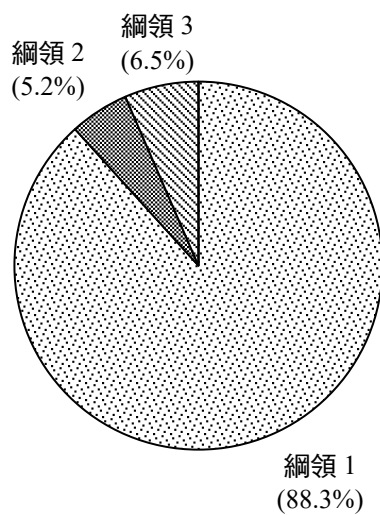
綱領(2)

二零二零至二一年度的撥款較二零一九至二零年度的修訂預算增加 1.734 億元(56.6%)，主要由於個人薪酬、推行水安全計劃資助計劃、專門用途的物料及設備、僱用服務及專業費用及其他有關水質控制事宜的運作開支的所需撥款增加。在二零二零至二一年度會淨增加 23 個公務員職位，以提升食水安全。

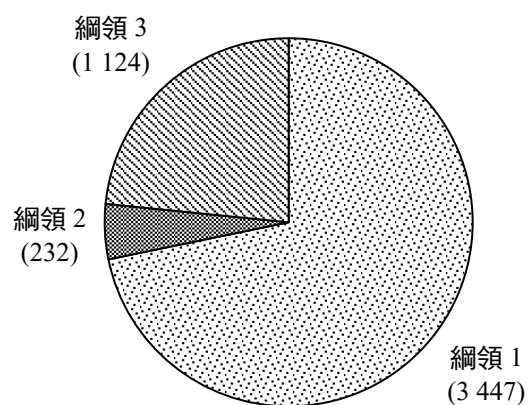
綱領(3)

二零二零至二一年度的撥款較二零一九至二零年度的修訂預算增加 3,670 萬元(6.4%)，主要由於個人薪酬、購置客戶電話諮詢中心的設備及其他有關客戶服務事宜的運作開支的所需撥款增加。在二零二零至二一年度會淨增加 47 個公務員職位，以處理客戶服務事宜。

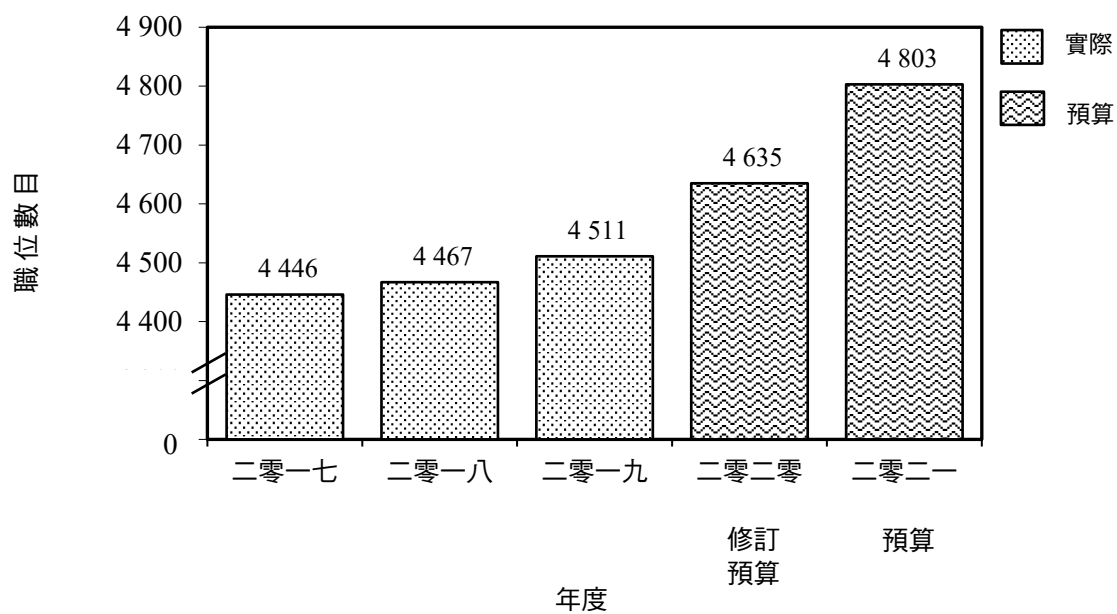
各綱領的撥款分配情況
(二零二零至二一年度)



各綱領的員工人數
(截至二零二一年三月三十一日止)



編制的變動
(截至三月三十一日止)



總目 194 – 水務署

分目 (編號)	2018-19 實際開支	2019-20 核准預算	2019-20 修訂預算	2020-21 預算
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
經營帳目				
經常開支				
000 運作開支	3,665,093	3,846,763	3,938,863	4,314,610
223 購買食水	4,795,210	4,809,620	4,809,620	4,844,620
經常開支總額	8,460,303	8,656,383	8,748,483	9,159,230
非經常開支				
700 一般非經常開支	—	—	—	120,000
非經常開支總額	—	—	—	120,000
經營帳目總額	8,460,303	8,656,383	8,748,483	9,279,230
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)	14,836	18,168	16,960	14,184
機器、設備及工程開支 總額	14,836	18,168	16,960	14,184
非經營帳目總額	14,836	18,168	16,960	14,184
開支總額	8,475,139	8,674,551	8,765,443	9,293,414

總目 194 – 水務署

按分目列出的開支詳情

二零二零至二一年度水務署所需的薪金及開支預算為 9,293,414,000 元，較二零一九至二零年度的修訂預算增加 527,971,000 元，而較二零一八至一九年度的實際開支增加 818,275,000 元。

經營帳目

經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 4,314,610,000 元，是用以支付水務署的薪金、津貼及其他運作開支。

3 截至二零二零年三月三十一日止，水務署的人手編制有 4 635 個職位，包括 2 個編外職位。預期在二零二零至二一年度會淨增加 168 個職位。在某些限制下，管制人員可按獲授權力，在二零二零至二一年度開設或刪減非首長級職位，但所有該類職位按薪級中點估計的年薪值不能超過 1,870,529,000 元。

4 在分目 000 運作開支項下的財政撥款分析如下：

	2018-19 (實際) (\$'000)	2019-20 (原來預算) (\$'000)	2019-20 (修訂預算) (\$'000)	2020-21 (預算) (\$'000)
個人薪酬				
— 薪金	1,710,842	1,768,935	1,807,334	1,891,508
— 津貼	137,217	135,336	147,774	135,708
— 工作相關津貼	10,436	11,032	11,318	12,580
與員工有關連的開支				
— 強制性公積金供款	10,235	14,560	14,013	17,798
— 公務員公積金供款	64,122	79,782	78,521	101,188
部門開支				
— 電燈及電力	727,643	746,700	741,000	776,700
— 僱用服務及專業費用	114,792	136,824	146,424	290,972
— 燃料及潤滑油	236	246	246	246
— 專門用途的物料及設備	111,962	112,495	117,100	145,862
— 維修材料	57,661	54,602	56,769	58,188
— 合約維修工作	482,893	539,478	555,340	595,316
— 一般部門開支	237,054	246,773	263,024	288,544
	<u>3,665,093</u>	<u>3,846,763</u>	<u>3,938,863</u>	<u>4,314,610</u>

5 在分目 223 購買食水項下的撥款 4,844,620,000 元，是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 14,184,000 元，較二零一九至二零年度的修訂預算減少 2,776,000 元(16.4%)，主要由於在二零二零至二一年度購置和更換機器及設備的需求減少。

總目 194 – 水務署

		承擔額		
分目 (編號)	項目 (編號)涵蓋的範圍	核准 承擔額	截至 31.3.2019 止 的累積開支	2019-20 修訂預算開支
		\$'000	\$'000	\$'000
經營帳目				
700	一般非經常開支			
	802 水安全計劃資助計劃¶.....	440,000¶	—	—
	總額.....	440,000	—	—

¶ 這是新項目，所需撥款的申請連同《2020 年撥款條例草案》，一併提交立法會批核。