

总目 194 – 水务署

管制人员：水务署署长会交代本总目下的开支。

二零二一至二二年度预算.....	92.366 亿元
二零二一至二二年度的编制上限(按薪级中点估计的年薪值)相等于由二零二一年三月三十一日预算设有的 4 778 个非首长级职位，减至二零二二年三月三十一日的 4 774 个，减幅为 4 个。.....	18.702 亿元
此外，预算于二零二一年三月三十一日设有的 25 个首长级职位，减至二零二二年三月三十一日的 23 个，减幅为 2 个。	
承担额结余	4.360 亿元

管制人员报告

纲领

纲领(1) 供水：策划及分配	这些纲领纳入政策范围 24：水务、渠务及斜坡安全
纲领(2) 水质控制	(发展局局长)。
纲领(3) 客户服务	

详情

纲领(1)：供水：策划及分配

	2019-20 (实际)	2020-21 (原来预算)	2020-21 (修订)	2021-22 (预算)
财政拨款(百万元)	7,895.0	8,205.3	8,219.0 (+0.2%)	8,150.4 (-0.8%)

(或较 2020-21 原来
预算减少 0.7%)

宗旨

2 宗旨是发展水资源，策划、设计、兴建、运作及维修保养供水系统，以维持全年全日供水，满足香港需求。

简介

3 水务署负责为香港各区供应充足的用水。这项工作包括：

食水

- 在维持全年全日供水以满足香港需求的基础上，评估食水供应的需求；
- 发展食水资源，以满足需求；
- 适时策划、设计和兴建可靠而具效率的食水供应及分配系统，以满足需求；以及
- 运作与维修保养食水供应及分配系统。

冲厕水

- 评估冲厕水(包括海水及循环再用水)供应的需求；
- 发展冲厕水资源，以满足需求；
- 适时策划、设计和兴建可靠而具效率的冲厕水供应及分配系统，以满足需求；以及
- 运作与维修保养冲厕水供应及分配系统。

4 二零二零年，水务署就多项新工程计划进行策划、设计和兴建工作，从而发展水资源，并将供水服务拓展至各新发展区；以及运作和维修保养供应及分配系统，以维持全年提供充足和无间断的用水。此外，水务署已展开沙田滤水厂原地重置工程(南厂)及安达臣道石矿场用地发展项目的中水处理厂建造工程。

总目 194 – 水务署

5 有关供水的衡量服务表现准则主要有：

目标

	目标	2019 (实际)	2020 (实际)	2021 (计划)
供水水压				
食水供应—除了在系统的尽头， 分配系统内通常保持最少有 15 米至 30 米的水压(%).....	100	100	100	100
冲厕水供应—除了在系统的尽头， 分配系统内通常保持最少有 15 米的水压(%).....	100	100	100	100

指标

	2019 (实际)	2020 (实际)	2021 (预算)
策划中的工程项目.....	29	30	31
策划中的工程项目价值(百万元).....	6,724.6	8,198.2	8,441.2
设计中的工程项目.....	27	28	27
设计中的工程项目价值(百万元).....	9,510.7	13,264.1	22,310.3
正在施工的工程项目.....	38	38	38
正在施工的工程开支(百万元).....	3,218.6	3,737.4	4,996.2
食水供应量(立方米).....	996 142 000	1 027 124 000	992 000 000
海水供应量(立方米).....	306 777 000	317 744 000	311 000 000
全日供水日数.....	365	366	365
滤水厂总滤水量(每日以立方米计).....	4 942 600	4 679 600	4 679 600
抽水设施总抽水量(兆瓦).....	357	360	348
水管渗漏比率(%).....	15.2	14.8	14.8
节约用水教育计划/推广活动.....	5	5	7
参与节约用水教育计划的学校.....	596	676	750

二零二一至二二年度需要特别留意的事项

6 二零二一至二二年度内，水务署将会：

- 继续推行全面水资源管理策略，并将工作的重点放在节约用水、管理用水流失及开发新的水资源上，以达致可持续运用水资源；
- 继续建立智管网；
- 继续进行第一阶段将军澳海水化淡厂的设计、建造和运作合约及相关的水管敷设工程；
- 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，继续分阶段进行基础设施的建造工程，并就于安达臣道石矿场用地发展项目供应重用中水作非饮用用途，继续进行污水处理厂的建设工程，以及就于香港供应循环再用水继续进行相关的立法准备工作；
- 继续进行沙田滤水厂原地重置工程(南厂)的主项建造工程；
- 开展小濠湾滤水厂扩建工程的主项建造工程；
- 就牛潭尾滤水厂扩建工程开展勘查研究及详细设计；
- 继续就将钻石山食水和海水配水库迁往岩洞进行勘查研究及详细设计，以及继续就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，并继续就在蓝地的策略性岩洞区域安置邻近的现有及拟建配水库进行可行性研究；以及
- 继续进行食水和冲厕水供应系统的策划、设计和兴建工程，以应付房屋发展带来的供水需求。

总目 194 – 水务署

纲领(2)：水质控制

	2019-20 (实际)	2020-21 (原来预算)	2020-21 (修订)	2021-22 (预算)
财政拨款(百万元)	297.3	479.7	360.1 (-24.9%)	489.9 (+36.0%)

(或较 2020-21 原来
预算增加 2.1%)

宗旨

7 宗旨是根据香港食水标准及水务署所定的冲厕水标准，控制供给客户的用水水质。

简介

8 水务署负责确保供给客户的经处理食水在任何时候，在清洁、卫生及安全各方面，均符合香港食水标准。水务署亦负责确保供给客户的冲厕水水质，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 – 确保滤水厂、配水库、供水接驳位置及用户水龙头的食水，均符合香港食水标准。

冲厕水

- 冲厕水处理 – 确保冲厕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 – 确保客户处的冲厕水符合水务署所定的标准。

9 二零二零年，水务署在处理用水方面达到水质标准，并继续有效地监察及控制供给客户的用水水质。水务署继续推行「提升香港食水安全行动计划」。此外，水务署推出水安全计划资助计划，以鼓励私人楼宇实施水安全计划。水务署亦就加强水喉工程及物料的规管等范畴，继续检讨《水务设施条例》(第 102 章)及《水务设施规例》(第 102A 章)，并为有关法例修订建议展开公众咨询，以保障食水水质。

10 有关水质控制的衡量服务表现准则主要有：

目标

	目标	2019 (实际)	2020 (实际)	2021 (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
冲厕水水质 – 供应至客户的海水符合水务署所定的水质目标(%).....	97.0	98.5	99.6	97.0

指标

	2019 (实际)	2020 (实际)	2021 (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.....	28 002	25 943	28 000
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

二零二一至二二年度需要特别留意的事项

11 二零二一至二二年度内，水务署将会进行以下工作，以保障食水水质：

- 继续推行水安全计划资助计划，以鼓励私人楼宇业主和物业管理公司在其大厦实施水安全计划，进一步保障社区的食水水质；
- 继续进行有关食水安全的宣传和公众教育工作；以及
- 继续检讨《水务设施条例》及《水务设施规例》，包括加强对水喉工程及物料的规管，保障食水水质。

总目 194 – 水务署

纲领(3)：客户服务

	2019-20 (实际)	2020-21 (原来预算)	2020-21 (修订)	2021-22 (预算)
财政拨款(百万元)	571.3	608.4	579.7 (-4.7%)	596.3 (+2.9%)

(或较 2020-21 原来
预算减少 2.0%)

宗旨

12 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

13 水务署负责为客户提供具效率和成效的服务，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：

- 确保处理客户查询及投诉、供水申请的效率及成效；
- 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客户账目资料；
- 密切监察拖欠水费的情况；以及
- 应付客户数目的增长。

14 二零二零年，水务署继续为客户提供具效率和成效的服务，以及执行《水务设施条例》及《水务设施规例》的各项规定，包括优化供水申请的处理程序和规管水喉物料及验收新建水喉工程。水务署亦就加强规管内部供水系统的渗漏情况等范畴，继续检讨《水务设施条例》及《水务设施规例》，并为有关法例修订建议展开公众咨询。

15 有关客户服务的衡量服务表现准则主要有：

目标

	目标	2019 (实际)	2020 (实际)	2021 (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	99.9	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	100
在 8 个工作日内处理验表 申请(%).....	100	99.6	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	98.0	98.8	98.0
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	100	100
为打击非法取水举办宣传活动和 讲座.....	70	70	70	70

总目 194 – 水务署

目标	2019 (实际)	2020 (实际)	2021 (计划)
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(%)	92	91	92

指标

	2019 (实际)	2020 (实际)	2021 (预算)
客户数目	3 071 000	3 110 000	3 150 000
所征收的费用、水费及水费按金(百万元).....	2,914.1	2,260.0	2,950.0
年终时所欠付的水费(按征收水费的日数计算)	0.8	1.2	0.9
检控宗数	236	152	230
所征收的罚款(元)	472,870	212,800	322,000
就不正常耗水量对内部供水系统进行视察的次数 ...	8 630	10 374	9 487
公众查询及要求提供服务的次数	1 476 443	1 437 787	1 435 615
已处理的争议及投诉数目	13 135	20 910	15 751

二零二一至二二年度需要特别留意的事项

16 二零二一至二二年度内，水务署将会继续：

- 优化供水申请程序，提高审批效率；
- 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；
- 就《水务设施条例》及《水务设施规例》法例修订建议进行的公众咨询，分析所得结果，并进行相应的法例草拟工作，范围涵盖水喉工程规管、水喉物料规管、保障用户水龙头食水安全、强制性用水效益标签计划、加强规管内部供水系统渗漏情况和供应循环再用水，以及修订有关法例的其他部分；
- 为业主及物业管理公司提供所需的技术意见及支援，并协助市场发展能力应付内部供水系统的渗漏情况；
- 支援和维修保养资讯科技系统，确保持续以合乎成本效益的方式提供客户服务；以及
- 改善发单系统。

总目 194 – 水务署

	财政拨款分析			
	2019-20 (实际) (百万元)	2020-21 (原来预算) (百万元)	2020-21 (修订) (百万元)	2021-22 (预算) (百万元)
纲领				
(1) 供水：策划及分配	7,895.0	8,205.3	8,219.0	8,150.4
(2) 水质控制	297.3	479.7	360.1	489.9
(3) 客户服务	571.3	608.4	579.7	596.3
	8,763.6	9,293.4	9,158.8 (-1.4%)	9,236.6 (+0.8%)

(或较 2020-21 原来
预算减少 0.6%)

财政拨款及人手编制分析

纲领(1)

二零二一至二二年度的拨款较二零二零至二一年度的修订预算减少 6,860 万元(0.8%)，主要由于雇用服务及专业费用、合约维修工作、一般部门开支的所需拨款减少。部分减省的开支，因个人薪酬、与员工有关连的开支、购买食水的费用及电费开支的所需拨款增加而抵销。在二零二一至二二年度会净减少 4 个主要负责处理供水策划和分配事宜的公务员职位。

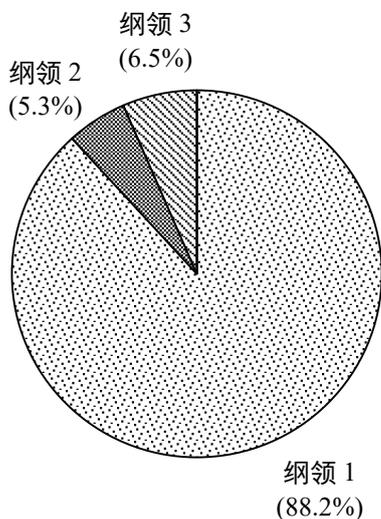
纲领(2)

二零二一至二二年度的拨款较二零二零至二一年度的修订预算增加 1.298 亿元(36.0%)，主要由于推行水安全计划资助计划、雇用服务及专业费用及其他有关水质控制事宜的运作开支的所需拨款增加。在二零二一至二二年度会净减少 2 个负责提升食水安全的公务员职位。

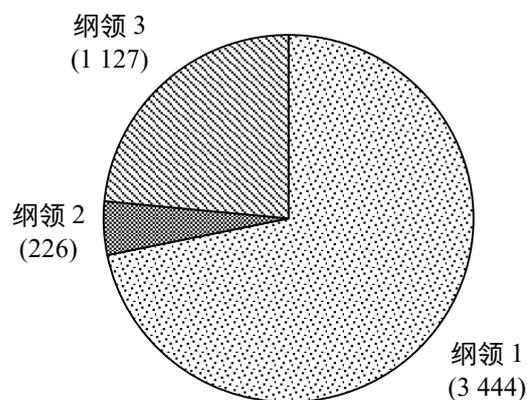
纲领(3)

二零二一至二二年度的拨款较二零二零至二一年度的修订预算增加 1,660 万元(2.9%)，主要由于个人薪酬、与员工有关连的开支、购置客户电话咨询中心的设备及其他有关客户服务事宜的运作开支的所需拨款增加。

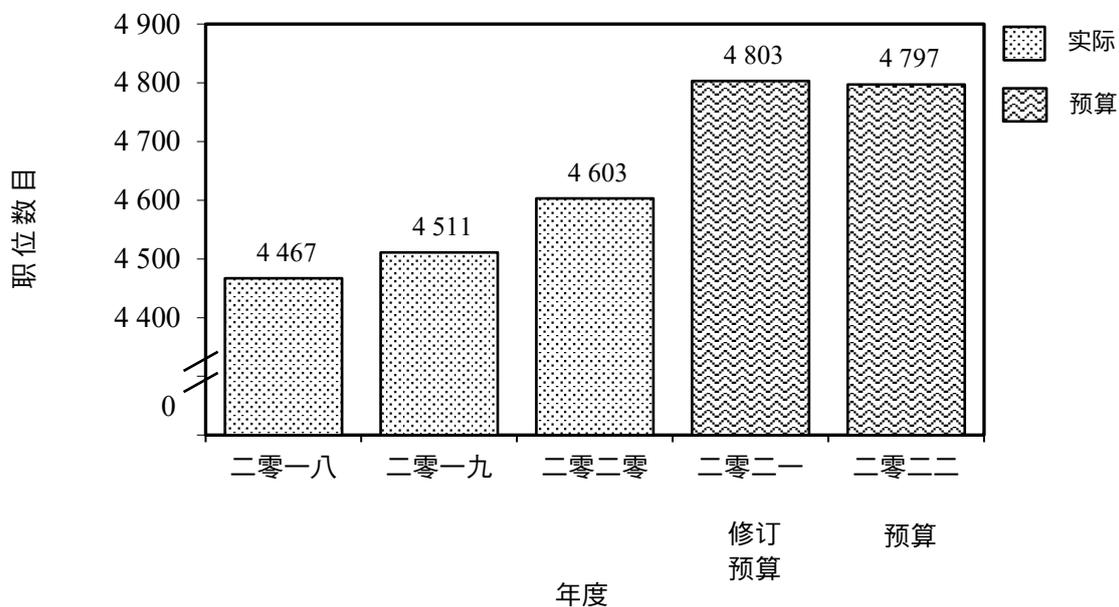
各纲领的拨款分配情况
(二零二一至二二年度)



各纲领的员工人数
(截至二零二二年三月三十一日止)



编制的变动
(截至三月三十一日止)



总目 194 - 水务署

分目 (编号)	2019-20 实际开支	2020-21 核准预算	2020-21 修订预算	2021-22 预算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
经营账目					
经常开支					
000	运作开支	3,937,913	4,314,610	4,308,472	4,258,252
223	购买食水	4,809,620	4,844,620	4,833,069	4,844,883
	经常开支总额	8,747,533	9,159,230	9,141,541	9,103,135
非经常开支					
700	一般非经常开支	—	120,000	4,000	120,000
	非经常开支总额	—	120,000	4,000	120,000
	经营账目总额	8,747,533	9,279,230	9,145,541	9,223,135
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)	16,020	14,184	13,296	13,465
	机器、设备及工程开支 总额	16,020	14,184	13,296	13,465
	非经营账目总额	16,020	14,184	13,296	13,465
	开支总额	8,763,553	9,293,414	9,158,837	9,236,600

总目 194 – 水务署

按分目列出的开支详情

二零二一至二二年度水务署所需的薪金及开支预算为 9,236,600,000 元，较二零二零至二一年度的修订预算增加 77,763,000 元，而较二零一九至二零年度的实际开支增加 473,047,000 元。

经营账目

经常开支

2 在分目 000 运作开支项下的拨款 4,258,252,000 元，用以支付水务署的薪金、津贴及其他运作开支。

3 截至二零二一年三月三十一日止，水务署的人手编制有 4 803 个职位，包括 2 个编外职位。预期在二零二一至二二年度会净减少 6 个职位。在某些限制下，管制人员可按获授权力，在二零二一至二二年度开设或删减非首长级职位，但所有该类职位按薪级中点估计的年薪值不能超过 1,870,199,000 元。

4 在分目 000 运作开支项下的财政拨款分析如下：

	2019-20 (实际) (\$'000)	2020-21 (原来预算) (\$'000)	2020-21 (修订预算) (\$'000)	2021-22 (预算) (\$'000)
个人薪酬				
— 薪金	1,816,921	1,891,508	1,855,595	1,895,947
— 津贴	156,736	135,708	150,000	148,201
— 工作相关津贴	10,837	12,580	12,581	12,581
与员工有关连的开支				
— 强制性公积金供款	13,374	17,798	15,397	17,850
— 公务员公积金供款	80,348	101,188	93,633	118,486
部门开支				
— 电灯及电力	740,768	776,700	780,390	791,980
— 雇用服务及专业费用	125,298	290,972	227,312	160,981
— 燃料及润滑油	137	246	246	246
— 专门用途的物料及设备	100,196	145,862	140,734	136,660
— 维修材料	55,713	58,188	52,931	53,358
— 合约维修工作	579,816	595,316	714,488	665,740
— 一般部门开支	257,769	288,544	265,165	256,222
	3,937,913	4,314,610	4,308,472	4,258,252

5 在分目 223 购买食水项下的拨款 4,844,883,000 元，是用以向广东省购买食水。

总目 194 - 水务署

分目 项目 (编号)(编号)涵盖的范围		承担额			结余
		核准 承担额	截至 31.3.2020 止 的累积开支	2020-21 修订预算开支	
		\$'000	\$'000	\$'000	\$'000
经营账目					
700	一般非经常开支				
802	水安全计划资助计划	440,000	—	4,000	436,000
	总额	440,000	—	4,000	436,000
		440,000	—	4,000	436,000