

## 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。

二零二三至二四年度預算.....	98.592 億元
二零二三至二四年度的編制上限(按薪級中點估計的年薪值)相等於由二零二三年三月三十一日預算設有的 4 730 個非首長級職位，減至二零二四年三月三十一日的 4 719 個，減幅為 11 個。.....	19.145 億元
此外，預算於二零二三年三月三十一日及二零二四年三月三十一日設有 23 個首長級職位。	
承擔額結餘.....	4.273 億元

### 管制人員報告

#### 綱領

- 綱領(1) 供水：策劃及分配
- 綱領(2) 水質控制
- 綱領(3) 客戶服務

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)。

#### 詳情

##### 綱領(1)：供水：策劃及分配

	2021-22 (實際)	2022-23 (原來預算)	2022-23 (修訂)	2023-24 (預算)
財政撥款(百萬元)	8,163.9	8,288.8	8,339.0 (+0.6%)	8,758.7 (+5.0%)

(或較 2022-23 原來預算增加 5.7%)

#### 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；
- 落實東江水供水協議；
- 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 二零二二年，水務署繼續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。水務署已開展有關搬遷鑽石山食水和海水配水庫往岩洞的建造工程，以及於天水圍、元朗市及屯門—元朗走廊地區供應再造水作非飲用用途的勘查研究和設計工作。

## 總目 194 – 水務署

### 5 有關供水的衡量服務表現準則主要有：

#### 目標

目標	2021 (實際)	2022 (實際)	2023 (計劃)
<b>供水水壓</b>			
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
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

#### 指標

指標	2021 (實際)	2022 (實際)	2023 (預算)
策劃中的工程項目 .....	31	29	27
策劃中的工程項目價值(百萬元) .....	11,582.5	16,528.4	8,501.2
設計中的工程項目 .....	28	29	32
設計中的工程項目價值(百萬元) .....	22,626.2	34,688.8	59,127.6
正在施工的工程項目 .....	38	43	45
正在施工的工程開支(百萬元) .....	4,962.0	6,230.8	5,649.8
食水供應量(立方米) .....	1 055 000 000	1 066 000 000	1 067 800 000
海水供應量(立方米) .....	320 700 000	319 000 000	319 370 000
全日供水日數 .....	365	365	365
濾水廠總濾水量(每日以立方米計) .....	4 619 600	4 621 100	4 756 100
抽水設施總抽水量(兆瓦) .....	348	348	350
水管滲漏比率(%) .....	14.6	14.4	14.2
節約用水教育計劃／推廣活動 .....	6	7	7
參與節約用水教育計劃的學校 .....	767	828	850

### 二零二三至二四年度需要特別留意的事項

#### 6 二零二三至二四年度內，水務署將會：

- 檢討及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；
- 完成續簽東江水供水協議的工作；
- 安排將軍澳海水化淡廠第一階段投入運作；
- 繼續建立智管網；
- 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，並就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，繼續進行中水處理廠的建造工程；
- 繼續進行沙田濾水廠原地重置工程(南廠)的主項建造工程；
- 繼續進行小濠灣濾水廠擴建工程的主項建造工程；
- 繼續進行有關搬遷鑽石山食水和海水配水庫往岩洞的建造工程；
- 開展第一批改善食水水管內部瀝青保護層的建造工程；
- 開展有關改善中區低地食水供應的建造工程；
- 繼續進行牛潭尾濾水廠擴建工程的勘查研究和設計工作；
- 繼續進行食水和沖廁水供應的策劃、設計和興建工程，以應付房屋發展帶來的供水需求；
- 繼續進行搬遷荃灣二號食水配水庫及油塘食水和海水配水庫群往岩洞的勘查研究和設計工作；

## 總目 194 – 水務署

- 就於天水圍、元朗市及屯門－元朗走廊地區供應再造水作非飲用用途，繼續進行勘查研究和設計工作；
- 繼續進行搬遷屯門濾水廠往岩洞的可行性研究；
- 繼續進行搬遷青衣東食水和海水配水庫群及筲箕灣低地海水配水庫往岩洞的可行性研究；以及
- 開展荃灣濾水廠原地重置工程的勘查研究和設計工作。

### 綱領(2)：水質控制

	2021-22 (實際)	2022-23 (原來預算)	2022-23 (修訂)	2023-24 (預算)
財政撥款(百萬元)	316.7	411.5	359.0 (-12.8%)	435.3 (+21.3%)
				(或較 2022-23 原來 預算增加 5.8%)

### 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－確保濾水廠、配水庫、水缸、供水接駁位置及用戶水龍頭的食水，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－確保客戶處所的沖廁水符合水務署所定的標準。

9 二零二二年，水務署有效控制供給客戶的用水水質，在食水及沖廁水方面均達到服務表現目標。水務署繼續就各參數維持有效的食水水質監測制度，以符合香港食水標準、監察名單、觀察名單及食水感官準則。此外，水務署繼續推行「提升香港食水安全行動計劃」，工作包括：

- 推行水質監測優化計劃，涵蓋 6 種金屬、餘氯和埃希氏大腸桿菌；以及
- 推廣於私人樓宇實施水安全計劃，同時處理水安全計劃資助計劃的申請。

10 有關水質控制的衡量服務表現準則主要有：

### 目標

	目標	2021 (實際)	2022 (實際)	2023 (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(%).....	97.0	98.8	98.8	97.0

### 指標

	2021 (實際)	2022 (實際)	2023 (預算)
<b>經處理的食水</b>			
到濾水廠、配水庫、水缸、供水接駁位置及用戶水龍頭進行取樣¶ .....	29 017	27 192	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

# 二零二一年，水務署發現 1 個不符合標準的細菌測試結果，並已提供臨時供水。食水水質的達標率為 99.997%，有關數字調整至最接近的整數後為 100%。

¶ 原有指標「到濾水廠、配水庫、供水接駁位置及用戶水龍頭進行取樣」修訂後的新指標說明，由二零二二年起採用。水務署由二零二一年四月開始擴大食水水質監測計劃的範圍，以涵蓋水缸的監察。

## 總目 194 – 水務署

### 二零二三至二四年度需要特別留意的事項

- 11 二零二三至二四年度內，水務署將會進行以下工作，以保障食水水質：
- 繼續鼓勵私人樓宇業主和物業管理公司在其大廈實施水安全計劃，進一步保障社區的食水水質，同時處理水安全計劃資助計劃的申請；
  - 繼續為相關決策局／部門提供所需協助以在其轄下建築物實施水安全計劃；
  - 對將軍澳海水化淡廠進行基線輻射監測；以及
  - 繼續進行有關食水安全的宣傳和公眾教育工作。

### 綱領(3)：客戶服務

	2021-22 (實際)	2022-23 (原來預算)	2022-23 (修訂)	2023-24 (預算)
財政撥款(百萬元)	633.0	615.5	629.6 (+2.3%)	665.2 (+5.7%)

(或較 2022-23 原來  
預算增加 8.1%)

### 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 二零二二年，水務署成功於六月把客戶服務及發單系統升級，並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。水務署繼續進行《水務設施條例》及《水務設施規例》法例修訂的準備工作，範圍涵蓋水喉工程規管、水喉物料規管、保障用戶水龍頭食水安全、強制性用水效益標籤計劃和供應循環再用水，以及檢討《水務設施條例》和《水務設施規例》的其他部分。

15 有關客戶服務的衡量服務表現準則主要有：

### 目標

	目標	2021 (實際)	2022 (實際)	2023 (計劃)
處理用戶轉名申請				
在 7 個工作天內處理郵寄申請(%).....	100	99.9	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	97.7Ψ	100
在 9 個工作天內發還水費按金(%).....	100	99.9	98.5Ψ	100
在 8 個工作天內處理驗錶申請(%).....	100	99.6	100	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	99.6Ψ	100

## 總目 194 – 水務署

	目標	2021 (實際)	2022 (實際)	2023 (計劃)
準確水錶的比率(偏差程度 不超過 +/- 3%)(%)§ .....	98.0‡	96.8	98.6	<b>98.0</b>
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	<b>100</b>
在 24 小時內到場處理其他 故障(%) .....	100	100	100	<b>100</b>
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	<b>100</b>
為打擊非法取水舉辦宣傳活動和 講座 .....	70	72	75	<b>75</b>
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(%).....	92	93	94	<b>93</b>

¶ 由於客戶服務及發單系統於二零二二年暫停運作 10 天，以進行系統升級，因此對二零二二年的服務表現造成影響。

§ 原有目標「水錶的準確程度」修訂後的新目標說明，由二零二二年起採用。

‡ 由於延長水錶的使用期限更合乎經濟效益，這目標自二零二二年起由 100% 修訂為 98%。

### 指標

	2021 (實際)	2022 (實際)	2023 (預算)
客戶數目 .....	3 140 000	3 190 000	<b>3 230 000</b>
所徵收的費用、水費及水費按金(百萬元).....	2,720	2,390	<b>2,650</b>
年終時所欠付的水費(按徵收水費的日數計算) .....	1.0	1.3	<b>1.2</b>
檢控宗數 .....	230	120	<b>230</b>
所徵收的罰款(元) .....	354,595	172,350	<b>350,000</b>
就不正常耗水量對內部供水系統進行視察的次數 ...	9 751	6 725	<b>7 580</b>
公眾查詢及要求提供服務的次數 .....	1 533 887	1 284 084	<b>1 492 850</b>
已處理的爭議及投訴數目 .....	20 279	13 689	<b>14 077</b>

### 二零二三至二四年度需要特別留意的事項

16 二零二三至二四年度內，水務署將會：

- 繼續優化供水申請程序，提高審批效率；
- 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；
- 繼續於合適的新發展項目應用自動讀錶系統；
- 繼續進行《水務設施條例》及《水務設施規例》法例修訂的準備工作；
- 繼續就濫收分間單位的水費加強檢控及與差餉物業估價署進行聯合巡查；
- 繼續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；
- 繼續支援和維修保養資訊科技系統，並積極應用人工智能和智能數據分析技術等創新科技，優化市民的客戶服務體驗；以及
- 開展有關客戶服務及發單系統的技術研究，長遠進一步優化及改良系統。

## 總目 194 – 水務署

	財政撥款分析			
	2021-22 (實際) (百萬元)	2022-23 (原來預算) (百萬元)	2022-23 (修訂) (百萬元)	2023-24 (預算) (百萬元)
<b>綱領</b>				
(1) 供水：策劃及分配 .....	8,163.9	8,288.8	8,339.0	8,758.7
(2) 水質控制 .....	316.7	411.5	359.0	435.3
(3) 客戶服務 .....	633.0	615.5	629.6	665.2
	9,113.6	9,315.8	9,327.6 (+0.1%)	9,859.2 (+5.7%)

(或較 2022-23 原來  
預算增加 5.8%)

### 財政撥款及人手編制分析

#### 綱領(1)

二零二三至二四年度的撥款較二零二二至二三年度的修訂預算增加 4.197 億元(5.0%)，主要由於電燈及電力、將軍澳海水化淡廠第一階段運作的僱用服務及專業費用、購買食水的費用及其他運作開支所需撥款增加。在二零二三至二四年度會淨減少 6 個主要負責處理供水策劃和分配事宜的公務員職位。

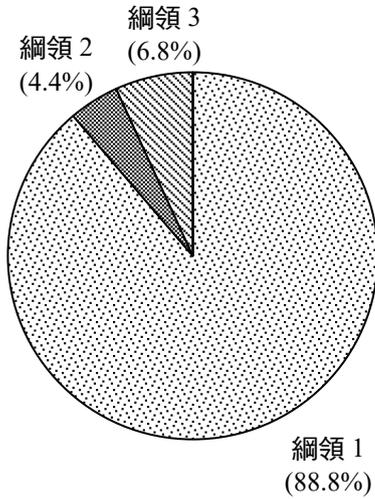
#### 綱領(2)

二零二三至二四年度的撥款較二零二二至二三年度的修訂預算增加 7,630 萬元(21.3%)，主要由於專門用途的物料及設備和推行水安全計劃資助計劃所需撥款增加。在二零二三至二四年度會淨增加 1 個負責提升食水安全事宜的公務員職位。

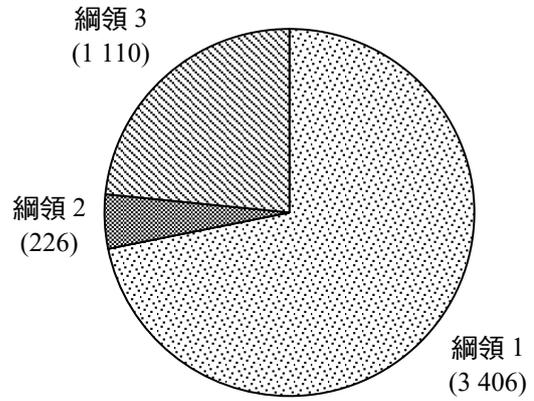
#### 綱領(3)

二零二三至二四年度的撥款較二零二二至二三年度的修訂預算增加 3,560 萬元(5.7%)，主要由於僱用服務及專業費用和其他有關客戶服務事宜的運作開支所需撥款增加；部分增加的開支，因淨減少 6 個負責處理客戶服務事宜的公務員職位令所需撥款減少而抵銷。

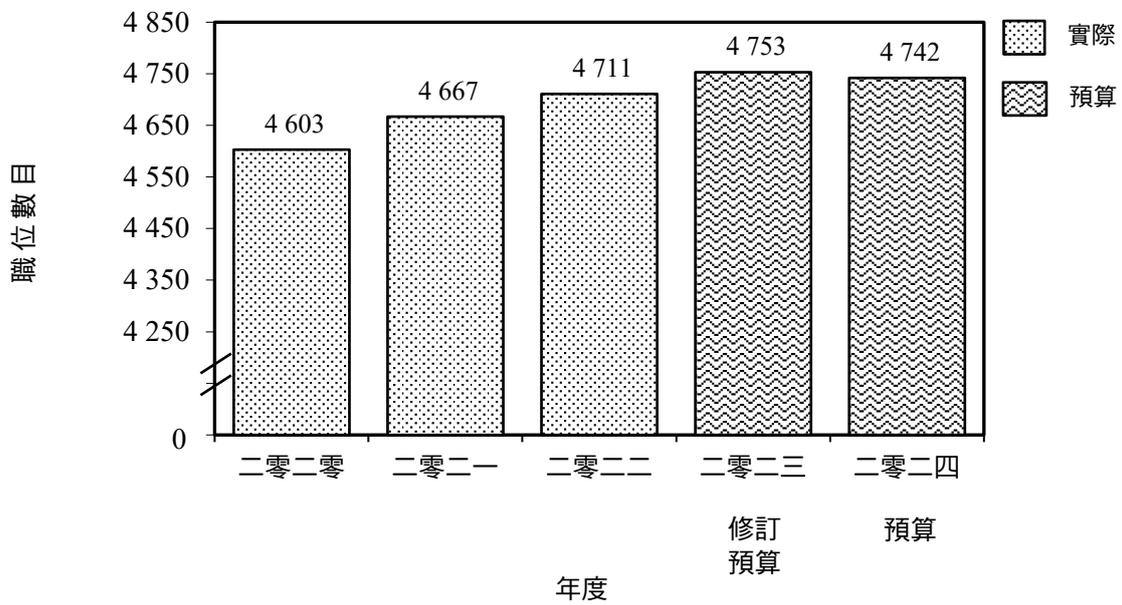
各綱領的撥款分配情況  
(二零二三至二四年度)



各綱領的員工人數  
(截至二零二四年三月三十一日止)



編制的變動  
(截至三月三十一日止)



## 總目 194 – 水務署

分目 (編號)	2021-22 實際開支	2022-23 核准預算	2022-23 修訂預算	2023-24 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
<b>經營帳目</b>					
經常開支					
000	運作開支 .....	4,268,026	4,291,502	4,343,144	<b>4,753,143</b>
223	購買食水 .....	4,833,225	4,962,481	4,962,481	<b>5,054,164</b>
	經常開支總額 .....	9,101,251	9,253,983	9,305,625	<b>9,807,307</b>
非經常開支					
700	一般非經常開支 .....	963	47,800	8,200	<b>39,000</b>
	非經常開支總額 .....	963	47,800	8,200	<b>39,000</b>
	經營帳目總額 .....	9,102,214	9,301,783	9,313,825	<b>9,846,307</b>
<b>非經營帳目</b>					
機器、設備及工程					
661	小型機器、車輛及設備 (整體撥款) .....	11,389	14,028	13,808	<b>12,848</b>
	機器、設備及工程開支 總額 .....	11,389	14,028	13,808	<b>12,848</b>
	非經營帳目總額 .....	11,389	14,028	13,808	<b>12,848</b>
	開支總額 .....	9,113,603	9,315,811	9,327,633	<b>9,859,155</b>

## 總目 194 – 水務署

### 按分目列出的開支詳情

二零二三至二四年度水務署所需的薪金及開支預算為 9,859,155,000 元，較二零二二至二三年度的修訂預算增加 531,522,000 元，而較二零二一至二二年度的實際開支增加 745,552,000 元。

#### 經營帳目

##### 經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 4,753,143,000 元，用以支付水務署的薪金、津貼及其他運作開支。

3 截至二零二三年三月三十一日止，水務署的人手編制有 4 753 個職位。預期在二零二三至二四年度會淨減少 11 個職位。在某些限制下，管制人員可按獲授權力，在二零二三至二四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 1,914,463,000 元。

4 在分目 000 運作開支項下的財政撥款分析如下：

	2021-22 (實際) (\$'000)	2022-23 (原來預算) (\$'000)	2022-23 (修訂預算) (\$'000)	2023-24 (預算) (\$'000)
個人薪酬				
— 薪金 .....	1,879,796	1,896,741	1,919,674	<b>1,947,684</b>
— 津貼 .....	163,464	155,805	162,958	<b>163,758</b>
— 工作相關津貼 .....	15,116	13,133	14,779	<b>14,779</b>
與員工有關連的開支				
— 強制性公積金供款 .....	15,525	15,964	15,317	<b>15,203</b>
— 公務員公積金供款 .....	109,978	136,658	128,805	<b>160,000</b>
部門開支				
— 電燈及電力 .....	843,638	888,295	965,433	<b>1,159,389</b>
— 僱用服務及專業費用 .....	148,890	165,905	156,412	<b>240,783</b>
— 燃料及潤滑油 .....	1,920	390	390	<b>390</b>
— 專門用途的物料及設備 .....	142,144	137,653	131,886	<b>179,153</b>
— 維修材料 .....	46,462	47,780	48,060	<b>50,014</b>
— 合約維修工作 .....	673,555	577,487	565,892	<b>546,161</b>
— 一般部門開支 .....	227,538	255,691	233,538	<b>275,829</b>
	<u>4,268,026</u>	<u>4,291,502</u>	<u>4,343,144</u>	<u><b>4,753,143</b></u>

5 在分目 223 購買食水項下的撥款 5,054,164,000 元，是用以向廣東省購買食水。

## 總目 194 – 水務署

分目 項目 (編號)(編號)涵蓋的範圍		承擔額			結餘
		核准 承擔額	截至 31.3.2022 止 的累積開支	2022-23 修訂預算開支	
		\$'000	\$'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	4,493	8,200	427,307
	總額 .....	<u>440,000</u>	<u>4,493</u>	<u>8,200</u>	<u>427,307</u>