

## 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。

二零一九至二零年度預算..... 86.746 億元

二零一九至二零年度的編制上限(按薪級中點估計的年薪值)相等於由二零一九年三月三十一日預算設有的 4 538 個非首長級職位，增至二零二零年三月三十一日的 4 616 個，增幅為 78 個。..... 17.121 億元

此外，預算於二零一九年三月三十一日及二零二零年三月三十一日設有 25 個首長級職位。

### 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

	2017-18 (實際)	2018-19 (原來預算)	2018-19 (修訂)	2019-20 (預算)
財政撥款(百萬元)	7,529.3	7,571.7	7,644.0 (+1.0%)	7,816.1 (+2.3%)

(或較 2018-19 原來預算增加 3.2%)

#### 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裕和水質達滿意水平的用水。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。

##### 沖廁用海水

- 評估海水供應需求；
- 適時策劃、設計和興建可靠而具效率的海水供應及分配系統，以滿足需求；以及
- 運作與維修保養海水供應及分配系統。

4 二零一八年，水務署就多項新工程計劃進行策劃、設計和興建工作，從而發展食水資源，並將食水和海水供應服務拓展至各新發展區；以及運作和維修保養有關供應及分配系統，以維持全年提供足夠和無間斷的用水。此外，水務署繼續開發新的水資源，其中包括海水化淡和循環再用水。

## 總目 194 – 水務署

### 5 有關供水服務的衡量服務表現準則主要有：

#### 目標

目標	2017 (實際)	2018 (實際)	2019 (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
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(%).....	100	100	100

#### 指標

	2017 (實際)	2018 (實際)	2019 (預算)
策劃中的工程項目 .....	30	29	29
策劃中的工程項目價值(百萬元) .....	6,565.0	6,582.8	6,388.0
設計中的工程項目 .....	23	26	26
設計中的工程項目價值(百萬元) .....	7,352.4	9,293.8	9,316.0
正在施工的工程項目 .....	38	38	37
正在施工的工程開支(百萬元) .....	3,115.8	3,146.6	3,286.0
食水供應量(立方米) .....	979 798 000	1 012 587 000	1 000 000 000
海水供應量(立方米) .....	277 951 000	279 213 000	285 000 000
全日供水日數 .....	365	365	365
濾水廠總濾水量(每日以立方米計) .....	5 015 600	5 415 600	5 051 600
抽水設施總抽水量(兆瓦) .....	357	357	357
水管滲漏比率(%) .....	15.2	15.2	15.2
節約用水教育計劃／推廣活動 .....	3	4	5
參與節約用水教育計劃的學校 .....	240	400	600

### 二零一九至二零年度需要特別留意的事項

#### 6 二零一九至二零年度內，水務署將會：

- 繼續建立智管網；
- 繼續推行全面水資源管理策略及完成有關策略的檢討，並將工作的主力放在節約用水、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；
- 完成沙田濾水廠原地重置工程(南廠)的前期建造工程和開展主項建造工程；
- 開展將軍澳海水化淡廠的建造工程，同時繼續進行相關的水管敷設工程；
- 開展小濠灣濾水廠擴建工程的勘查研究及設計工作；
- 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，並就於全港供應循環再用水繼續相關的立法準備工作；
- 繼續就將鑽石山食水和海水配水庫遷往岩洞進行勘查研究和詳細設計，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，並就藍地的策略性岩洞區域開展可行性研究，以安置鄰近的現有及擬建配水庫；以及
- 繼續進行食水和海水供應系統的策劃、設計和興建工程，以應付因房屋發展而增加的供水需求。

## 總目 194 – 水務署

### 綱領(2)：水質控制

	2017-18 (實際)	2018-19 (原來預算)	2018-19 (修訂)	2019-20 (預算)
財政撥款(百萬元)	270.9	298.2	298.2 (—)	<b>298.5</b> (+0.1%)

(或較 2018-19 原來  
預算增加 0.1%)

#### 宗旨

- 7 宗旨是根據香港食水標準及水務署所定的沖廁用海水標準，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，在純度、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測試樣本，均符合香港食水標準。

##### 沖廁用海水

- 海水處理－確保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 二零一八年，水務署在處理用水方面達到水質標準，也採取了有效的措施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」。水務署亦檢討《水務設施條例》(第 102 章)及《水務設施規例》(第 102A 章)，藉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	2017 (實際)	2018 (實際)	2019 (計劃)
食水水質－供應至客戶的食水符合香港食水標準(%) <sup>^</sup> .....	100	100	100	<b>100</b>
海水水質－供應至客戶的海水符合水務署所定的水質目標(%) <sup>#</sup> ....	97.0 <sup>Δ</sup>	96.0	99.3	<b>97.0</b>

<sup>^</sup> 原有目標「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《飲用水水質準則》所訂的標準」修訂後的新目標說明，由二零一八年起採用，藉以反映水質達標點已由供水接駁位置延伸至客戶處，以及水務署已從二零一七年九月起採用香港食水標準。

<sup>#</sup> 原有目標「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」修訂後的新目標說明，由二零一八年起採用，藉以反映水質達標點已由供水接駁位置延伸至客戶處。

<sup>Δ</sup> 由二零一九年起，此目標由 96% 修訂為 97%。

#### 指標

	2017 (實際)	2018 (實際)	2019 (預算)
<b>經處理的食水</b>			
到濾水廠、配水庫、供水接駁位置及用戶水龍頭進行取樣.....	26 478	25 904	<b>26 670</b>
在化學成分方面達到標準(%) .....	100	100	<b>100</b>
在細菌含量方面達到標準(%) .....	100	100	<b>100</b>

二零一九至二零年度需要特別留意的事項

- 11 二零一九至二零年度內，水務署將會進行以下工作，以保障食水安全：
- 繼續推行水質監測優化計劃；
  - 繼續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，並向他們提供技術建議；
  - 繼續進行有關安全使用食水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》，藉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。

綱領(3)：客戶服務

	2017-18 (實際)	2018-19 (原來預算)	2018-19 (修訂)	2019-20 (預算)
財政撥款(百萬元)	521.9	534.1	535.0 (+0.2%)	560.0 (+4.7%)
				(或較 2018-19 原來 預算增加 4.8%)

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：

- 提高處理客戶查詢及投訴的效率及成效；
- 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 二零一八年，水務署繼續提高客戶服務的效率及成效，並加強執行《水務設施條例》及《水務設施規例》的各項規定，當中包括有關監管水喉物料及驗收新建水喉裝置的規定。水務署亦檢討《水務設施條例》及《水務設施規例》，以加強監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	2017 (實際)	2018 (實際)	2019 (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	99.9
在 8 個工作天內處理驗錶申請(%).....	100	100	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	100	100
水錶的準確程度(偏差程度不超過 +/- 3%)(%).....	100	97.5	97.7	97.5

## 總目 194 – 水務署

	目標	2017 (實際)	2018 (實際)	2019 (計劃)
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	99.9	100	100
為打擊非法取水舉辦宣傳活動和 講座 δ.....	70	68	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(%)Ω....	92	92	92	92

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

	2017 (實際)	2018 (實際)	2019 (預算)
客戶數目.....	2 984 000	3 031 000	3 077 000
所徵收的費用、水費及水費按金(百萬元).....	2,936.5	2,987.1	3,011.0
年終時所欠付的水費(按徵收水費的日數計算).....	0.7	0.8	0.7
檢控宗數.....	199	223	250
所徵收的罰款(元).....	532,050	440,700	495,000
就不正常耗水量對內部供水系統進行視察的次數 ...	9 232	9 049	9 100
公眾查詢及要求提供服務的次數.....	1 454 855	1 466 231	1 478 000
已處理的爭議及投訴數目.....	14 525	13 810	13 200

### 二零一九至二零年度需要特別留意的事項

16 二零一九至二零年度內，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》，以加強監管內部供水系統的滲漏情況；
- 支援和維修保養資訊科技系統，以確保系統持續運作，並以合乎成本效益的方式提供客戶服務；
- 改善發單系統；以及
- 進行水費檢討。

## 總目 194 – 水務署

財政撥款分析				
	2017-18 (實際) (百萬元)	2018-19 (原來預算) (百萬元)	2018-19 (修訂) (百萬元)	2019-20 (預算) (百萬元)
<b>綱領</b>				
(1) 供水：策劃及分配 .....	7,529.3	7,571.7	7,644.0	7,816.1
(2) 水質控制 .....	270.9	298.2	298.2	298.5
(3) 客戶服務 .....	521.9	534.1	535.0	560.0
	8,322.1	8,404.0	8,477.2 (+0.9%)	8,674.6 (+2.3%)

(或較 2018-19 原來  
預算增加 3.2%)

### 財政撥款及人手編制分析

#### 綱領(1)

二零一九至二零年度的撥款較二零一八至一九年度的修訂預算增加 1.721 億元(2.3%)，主要由於在供水協議下購買食水的費用、購置和更換機器及設備、電費開支、合約維修工作、個人薪酬及其他運作開支的所需撥款增加。在二零一九至二零年度會增加 71 個公務員職位，主要是為處理供水策劃和分配事宜。

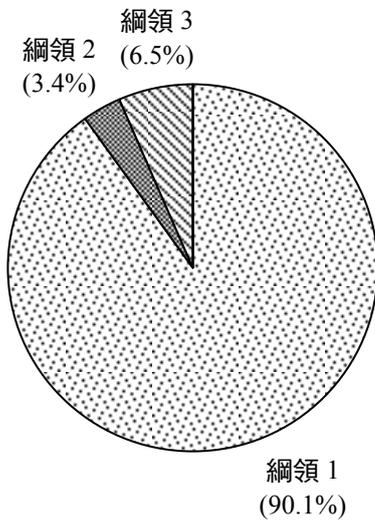
#### 綱領(2)

二零一九至二零年度的撥款較二零一八至一九年度的修訂預算增加 30 萬元(0.1%)，主要由於個人薪酬及其他有關水質控制事宜的運作開支的所需撥款增加；部分增加的開支，因購置和提升化驗所設備所需撥款減少而得以抵銷。

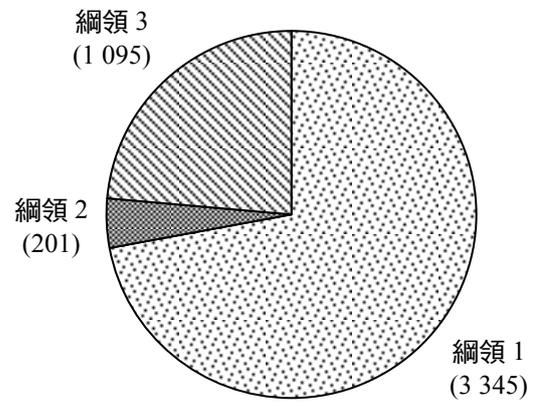
#### 綱領(3)

二零一九至二零年度的撥款較二零一八至一九年度的修訂預算增加 2,500 萬元(4.7%)，主要由於個人薪酬及其他運作開支的所需撥款增加。在二零一九至二零年度會增加 7 個公務員職位，以推行自動讀錶計劃及處理其他有關客戶服務的事宜。

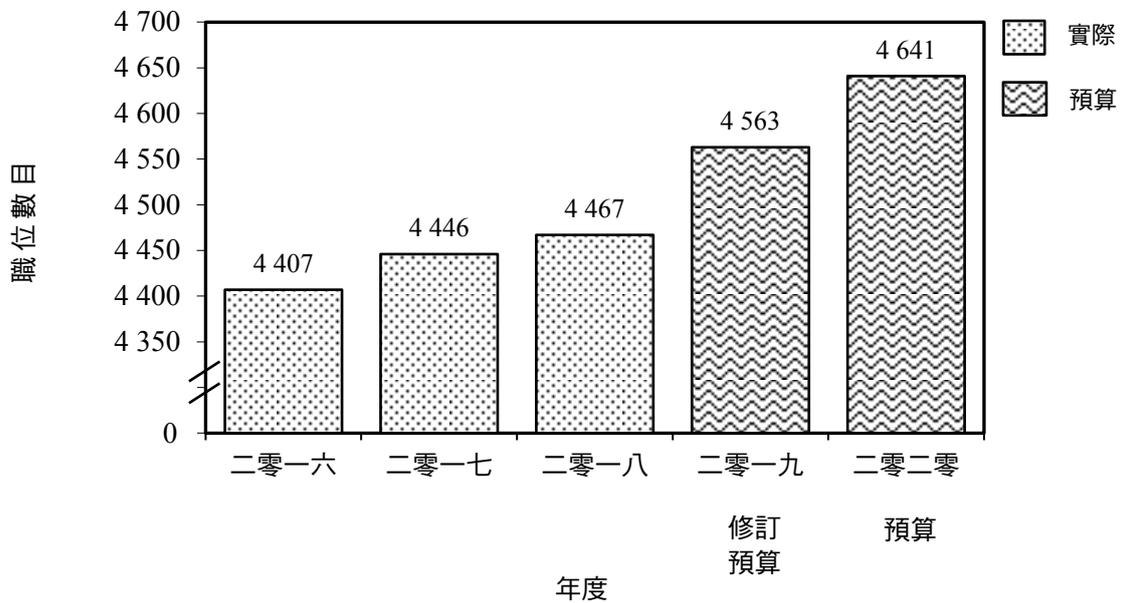
各綱領的撥款分配情況  
(二零一九至二零年度)



各綱領的員工人數  
(截至二零二零年三月三十一日止)



編制的變動  
(截至三月三十一日止)



總目 194 – 水務署

分目 (編號)	2017-18 實際開支	2018-19 核准預算	2018-19 修訂預算	2019-20 預算	
	\$'000	\$'000	\$'000	\$'000	
<b>經營帳目</b>					
經常開支					
000	運作開支 .....	3,531,135	3,596,097	3,669,284	<b>3,846,763</b>
223	購買食水 .....	4,780,890	4,795,210	4,795,210	<b>4,809,620</b>
	經常開支總額 .....	8,312,025	8,391,307	8,464,494	<b>8,656,383</b>
	經營帳目總額 .....	8,312,025	8,391,307	8,464,494	<b>8,656,383</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) .....	10,071	12,669	12,669	<b>18,168</b>
	機器、設備及工程開支 總額 .....	10,071	12,669	12,669	<b>18,168</b>
	非經營帳目總額 .....	10,071	12,669	12,669	<b>18,168</b>
	開支總額 .....	8,322,096	8,403,976	8,477,163	<b>8,674,551</b>

## 總目 194 – 水務署

### 按分目列出的開支詳情

二零一九至二零年度水務署所需的薪金及開支預算為 8,674,551,000 元，較二零一八至一九年度的修訂預算增加 197,388,000 元，而較二零一七至一八年度的實際開支增加 352,455,000 元。

#### 經營帳目

##### 經常開支

2 在分目 000 運作開支項下的撥款 3,846,763,000 元，是用以支付水務署的薪金、津貼及其他運作開支。

3 截至二零一九年三月三十一日止，水務署的人手編制有 4 563 個職位，包括 2 個編外職位。預期在二零一九至二零年度會增加 78 個職位。在某些限制下，管制人員可按獲授權力，在二零一九至二零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 1,712,100,000 元。

4 在分目 000 運作開支項下的財政撥款分析如下：

	2017-18 (實際) (\$'000)	2018-19 (原來預算) (\$'000)	2018-19 (修訂預算) (\$'000)	2019-20 (預算) (\$'000)
個人薪酬				
— 薪金 .....	1,650,026	1,712,487	1,720,031	<b>1,768,935</b>
— 津貼 .....	138,117	137,905	131,577	<b>135,336</b>
— 工作相關津貼 .....	10,812	9,944	10,353	<b>11,032</b>
與員工有關連的開支				
— 強制性公積金供款 .....	8,631	11,286	10,663	<b>14,560</b>
— 公務員公積金供款 .....	50,795	64,789	62,427	<b>79,782</b>
部門開支				
— 電燈及電力 .....	651,946	670,000	722,500	<b>746,700</b>
— 僱用服務及專業費用 .....	122,769	114,113	114,113	<b>136,824</b>
— 燃料及潤滑油 .....	246	170	246	<b>246</b>
— 專門用途的物料及設備 .....	95,152	110,289	110,289	<b>112,495</b>
— 維修材料 .....	49,030	57,337	53,531	<b>54,602</b>
— 合約維修工作 .....	575,029	511,601	499,488	<b>539,478</b>
— 一般部門開支 .....	178,582	196,176	234,066	<b>246,773</b>
	3,531,135	3,596,097	3,669,284	<b>3,846,763</b>

5 在分目 223 購買食水項下的撥款 4,809,620,000 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 18,168,000 元，較二零一八至一九年度的修訂預算增加 5,499,000 元(43.4%)，主要由於在二零一九至二零年度購置和更換機器及設備的需求增加。