

# 序言

生活無水不行。工務局及水務署一向以提供充足可靠的食水為首要目標。我們致力確保水質優良，並提供高質素的供水服務，使香港能與世界上其他大城市看齊。



香港的食水供應既衛生又便利。我們會繼續與廣東省當局保持緊密聯繫，通力合作，保證有充足的優質原水供應。我們會確保過濾後供應給用戶的食水潔淨衛生，符合世界衛生組織的標準。我們也會促請用戶妥善保養內部供水設備，使經過濾的自來水免受污染，適宜直接飲用。

由於市民對供水服務的要求日益提高，我們成立了「水質事務諮詢委員會」，成員包括社會各界代表，專責就水質事宜向政府提供意見，並加強與大眾的溝通。

我們會經常檢討供水服務的運作和管理，充分利用資訊科技和採取其他改善效率的措施，使供水服務的效率和成本效益更見提高。

歡迎各位提出意見或建議，使我們的服務更臻完善。

李承仕

工務局局長李承仕

供水服務

---

施政方針  
及  
主要工作範疇

# 供水服務

我們的施政方針，是要確保香港能夠不斷獲得質優可靠的供水，以及高效率的供水服務。

## 總體目標

就落實這項施政方針，我們訂定本年度的目標是：

- 維持 24 小時全日供水
- 按計劃落實 98% 的供水基礎設施的保養工作
- 確保由各個接駁點供應的食水水質百分百符合世界衛生組織《飲用水水質指引》(一九九三年)所訂的標準
- 實現客戶對供水服務的滿意比率達致 90% 的水平

## 工作進度

過去 12 個月，我們在施政方針的層面定下了 4 個目標。

第一個目標，是維持 24 小時全日供水。過去 12 個月，我們全年都維持全日供水。我們並與廣東省當局保持緊密聯繫，確保在未來 10 年能獲得充足的原水供應。

第二個目標，是按計劃落實 95% 的供水基礎設施保養工作。過去 12 個月，為達到這個目標而進行的工作，進度良好。所有水務設施的裝置、廠房和設備均定期進行維修保養，以防出現故障。我們現進行籌備工作，以便在二零零零年開始，為已使用多年的水喉總管道、配水庫、濾水廠和抽水站展開

修復計劃。

第三個目標，是確保由各個接駁點供應的食水水質百分百符合世界衛生組織《飲用水水質指引》(一九九三年)所訂的標準。為了達到這個目標，我們已採取措施加強食水水質監測系統。

第四個目標，是實現客戶對供水服務的滿意比率達致 90% 的水平。根據一九九九年的供水服務基準意見調查，超過 90% 的客戶大致上滿意我們的服務。

我們亦在 7 個主要工作範疇取得了下列成效。

### 1 確定用水需求，並確保供水資源充足

過去 12 個月，我們的目標是取得百分百的供水資源，以應付需求的增加。我們與廣東省當局保持緊密聯繫，以確保現行的東江水輸港協議能夠順利執行。

### 2 改善供水的行政和規管架構

我們已使用了一套新的綜合電腦系統，以便有效地管理和控制物料及工作記錄。我們的工程管理工作於二零零零年二月獲發 ISO 9000 品質管理證書，為管理水務工程其他工作範疇爭取證書的籌備工作亦已展開。

### 3 擴展供水基礎設施，以配合日益增加的用水需求

過去 12 個月，我們致力按財政預算如期完成 9 項須優先處理的工程，以配合各項發展計劃。所有 9 項預定在一九九九至二零零零財政年度內完成的新供水基礎設施工程，均能按財政預算如期完成。現正進行多項工程，以配合新發展區的供水需求，並改善現有供水系統的可靠性。

#### 4 維修保養和改善供水基礎設施

過去 12 個月，這個主要工作範疇的各項工作，進度良好。在各次食水供應中斷事故中，90% 能夠在 12 小時內恢復供水。至於測漏試驗及水務設施檢查，均已如期進行。視察小型配水庫的次數也增加了一倍。

我們推行了一項計劃，更換 / 修復已使用多年的水喉總管道，並將優先處理市區或最易漏水 / 爆裂的水管。此外，修復已使用多年的配水庫、濾水廠和抽水站的工程也在二零零零年展開。

#### 5 確保供水水質符合標準

過去 12 個月，我們致力確保各個接駁點的食水和鹹水水質，分別達到世界衛生組織的指引及水務署的指標。

過去 12 個月，為達到這項目標而進行的工作，進度良好。為加強水質監測系統，水務署除添置新的設備外，還實施有效的措施。此外，我們現正審核和修訂現有的工作程序，以確保在二零零零年年底或之前，水務化驗室的工作能夠完全符合品質保證和化驗室安全標準。

#### 6 改善供水方面的客戶服務

過去 12 個月，99% 的帳戶轉名申請可在 7 個工作天內完成；99% 的食水供應故障投訴可在半個工作天內處理；以及 99% 的暫停供水安排，可在 3 天前預先通知用戶。

此外，我們亦推出以電話申請結束帳戶和更改通訊地址的服務，並增設互聯網上的服務，供市民申請用戶轉名、結束帳戶、更改通訊地址、申請新建樓宇的初次供水及水喉匠牌照。

## 7 提高整體效率和削減成本

水務署正制訂計劃，在未來三年內，以不影響服務水平為前提，大幅減省運作及維修開支，以改善服務和提高成本效益。另一方面，為享用非繁忙時間較低廉的電力收費，署方已更改西澳抽水站、馬鞍山瀘水廠及凹頭抽水站的抽水模式。此外，又正進行能源審計，以檢討主要水務設施的能源成本。

以上各主要工作範疇內已公布的措施，其進度列載於本報告內的「詳盡工作進度」部分。

## 展望未來

為實現總體目標，我們將在來年按各主要工作範疇落實以下措施和目標。

# 1

## 確定用水需求，並確保供水資源充足

我們的目標是制定供水資源計劃，以確保本港的供水穩定可靠。我們以全日 24 小時為本港供應食水和沖廁用水為基礎，據此訂定供水需求。

由於香港本身的水源不足以應付所需，我們自一九六零年起，已從廣東省輸入用水。在一九八九年，我們與廣東省當局簽訂了東江水輸港的長期協議，有效期至二零零零年以後。在一九九八年，本港與廣東省達成協議，雙方同意就一九八九年的協議作出修訂，確保本港在未來 10 年能夠獲得穩定的供水。我們會繼續與廣東省當局緊密合作，以確保有關協議能夠順利執行。此外，我們也會繼續與廣東省當局磋商，以期在調整全年供水量方面取得更大的彈性。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 為應付需求的增加而取得的水資源，佔需求的百分率。我們的目標，是取得足夠的水資源，以應付 100% 的新增需求。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施 *	目標
就落實現行協議的事宜，與廣東省當局緊密聯繫 (工務局)	在二零零一年期間，與廣東省當局舉行至少一次高層工作會議和兩次技術小組會議，以磋商和解決問題

\* 括號內為推行該措施的主要負責機構

措施	目標
<p>確保本港的供水及儲水量可以滿足需求 (水務署)</p>	<p>按月檢討存水量及需求預測，並於必要時就調整東江水供水量一事另訂協議</p>
<p>監察東江水水質 (水務署)</p>	<p>密切監察東江水水質，並每星期與廣東省當局交換有關數據一次</p>
<p>制定長遠的策略，以為香港特別行政區開拓新食水水源 (水務署)</p>	<p>在考慮有關的顧問研究結果後，在二零零一年年底或之前制定長遠策略</p>



## 2

### 改善供水的行政和規管架構

供水服務的行政和管理工作很有挑戰性。我們現正實施一系列措施，以進一步提高運作效率。此外，為充分運用資訊科技帶來的便利，我們已開始實行《資訊系統策略研究》所建議的措施。我們還經常檢討運作系統和工作程序，使我們能提供既優質又符合經濟效益的供水服務。

水務署負責執行《水務設施條例》和《水務設施規例》，以監管樓宇的水務裝置並處理水喉匠的發牌事宜。我們還定期檢討及修訂上述條例和規例，以配合社會不斷轉變的需求。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 如期完成的措施所佔百分率。我們的目標是如期完成 100% 的措施。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	目標
加強水務署斜坡維修工作的品質保證 (水務署)	在二零零一年年底或之前，水務署斜坡維修工作能夠取得 ISO 9000 品質認證
加強水管爆裂和滲漏處理工作的品質保證 (水務署)	在二零零一年年底或之前，處理水管爆裂和滲漏的工作能夠取得 ISO 9000 品質認證

措施	目標
加強與供水有關的客戶投訴處理程序的品質保證 (水務署)	在二零零一年年底或之前，處理客戶投訴的工作能夠取得 ISO 9000 品質認證
加強測漏工作的品質保證 (水務署)	在二零零一年年底或之前，測漏管理工作能夠取得 ISO 9000 品質認證

# 3

## 擴展供水基礎設施，以配合日益增加的用水需求

隨着人口增長，生活水平提高，本港市民的用水需求不斷增加。為應付日益殷切的需求，水務署籌劃、設計和進行多項新工程，以擴展和改良食水與鹹水供應系統。

在一九九九至二零零零財政年度，我們動用了 26 億元進行各項工務計劃工程，以改善供水基礎設施，包括興建濾水廠、配水庫、水喉總管道，以及向新發展區供水所需的附帶設施。目前正在進行的主要工程計有大埔濾水廠，以及在屯門、元朗、將軍澳、大嶼山、九龍東部和其他一些市區地點興建配水庫、抽水站和敷設水管。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 在二零零零至零一年度內完成的優先工程項目總數。我們的目標是完成 8 項。
- 在二零零零至零一年度內按財政預算完成的優先工程項目總數。我們的目標是完成 8 項。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	目標
擴展供水基礎設施，以配合新發展區對供水的需求 (水務署)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 在二零零五年年底或之前，為薄扶林新發展區供水</li><li>● 在二零零四年年底或之前，為大嶼山竹篙灣先供應食水，並在二零零六年年底或之前供應鹹水</li></ul>

# 4

## 維修保養和改善供水的基础設施

本港規模龐大的供水網絡，是我們的重要資產，而確保這些設施運作順利，維修妥善，是我們的責任。所有水務設施的裝置、廠房和設備均定期進行維修保養，以防出現故障。

為確保供水基礎設施妥善可靠，我們需要改良或更換殘舊的水喉總管道，修復已使用多年的水塘，以減低出現滲漏或爆裂的機會，盡量避免對市民造成不便。此外，水塘和集水系統，以及可能影響附近斜坡結構的水管和水塘，更應有妥善的維修保養。

水務署已採取措施，推行地下資產管理研究所提出的建議。我們的目的，是盡量以最合乎經濟效益的方式，確保供水系統順利運作和得到妥善的維修保養。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 能在供水中斷後 12 小時內恢復供水所佔百分率。就恢復食水供應個案而言，我們的目標百分率是 90%。
- 進行滲漏探測的次數。我們的目標次數是 4 500 次。
- 視察水塘和配水庫的次數。我們的目標次數是 860 次。
- 進行安全檢查的次數。我們的目標次數是 350 次。
- 為確保符合環保規定而對主要水務設施進行檢查的次數。我們的目標次數是 400 次。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	目標
推行一項更換和修復已使用多年的水務設施的計劃 (水務署)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 在二零零五年年底或之前，完成更換／修復屯門食水抽水站的工程</li><li>● 在二零零七年年底或之前，完成更換／修復荃灣原水抽水站的工程</li></ul>
減少配水網絡的滲漏情況 (水務署)	<ul style="list-style-type: none"><li>● 在二零零二年年中或之前，在現有的 35 個區域檢測區採用持續監測策略</li><li>● 在二零零三年年底或之前，完成在一個主要供水區進行的水壓管控技術試驗計劃</li></ul>

# 5

## 確保供水水質符合標準

食水必須清潔衛生，我們的健康才有保障。水務署有責任確保過濾後供應給用戶的食水潔淨衛生，對人體無害，並符合世界衛生組織的指引。水務署也負責確保沖廁用的鹹水達到該署的水質指標。為了保證水質合乎有關標準，水務署會定期在整個供應及分配系統，包括所有水源點、濾水過程的各個階段及用戶的水龍頭等，進行抽樣水質測試，並監察測試結果。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 由各個接駁點供應的食水，符合世界衛生組織指引的百分率。我們的目標是 100%。
- 供應給用戶的鹹水，符合水務署內部水質指標的百分率。我們的目標是 93%。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	目標
根據水質事務諮詢委員會的意見，提高水質監察的透明度 (水務署)	每年公布和更新有關水質的資料

## 措施

促請用戶注意保養內部供水設備(貯水箱、喉管)，使用用戶水龍頭的自來水宜於直接飲用

(水務署)

## 目標

- 在二零零一年在學校及屋邨舉辦 25 個公眾教育展覽，以推廣妥善維修／保養水箱及內部供水設備的重要性
- 在二零零一年或之前，制訂涵蓋範圍更廣的行動計劃



# 6

## 改善供水方面的客戶服務

水務署為大約 230 萬個註冊用戶提供快捷有效的服務。為了精益求精，我們正致力提高處理用戶查詢和投訴方面的效率和成效，並透過宣傳，讓客戶知悉我們所能提供的客戶服務和資料。此外，我們還致力確保水費單準時送達用戶，力求盡快更新帳戶記錄和盡速處理開立帳戶的申請。我們會裝設資訊科技系統，並重新設計業務運作程序，以提高客戶服務的質素。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 在 7 個工作天內處理帳戶轉名申請佔有關申請的百分率。我們的目標是 99%。
- 在半個工作天內回應食水供應故障投訴佔有關投訴的百分率。我們的目標是 99%。
- 須安排暫停供水而能預先 3 天通知佔有關個案的百分率。我們的目標是 99%。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	目標
教育學生珍惜用水的重要性 (水務署)	在二零零一年在學校舉辦 10 個展覽

## 措施

## 目標

推出全新以單語印刷的水費及排污收費單，並在單內臚列按分級收費辦法計算帳款的詳情

(水務署)

在二零零一年年底或之前採用新的收費單

就客戶電話諮詢中心及客戶諮詢中心提供的服務進行客戶意見調查

(水務署)

在二零零一年完成調查

# 7

## 提高整體效率和削減成本

為配合政府的資源增值計劃，我們會致力提高水務署的成本效益和工作效率。我們正制訂計劃，在未來三年內，以不影響服務水平為前提，大幅減省運作及維修的整體開支。此外，我們會審慎地制訂一套長遠策略，以提高水務署的整體效率，並在有需要時重組部門架構。

我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進度：

- 提供服務的成本效益。我們的目標是進一步提高工作效率及削減成本。

我們會落實下列措施及目標，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	目標
推行自動報讀水錶試驗計劃 (水務署)	在二零零二年年底或之前，完成自動報讀水錶的技術及財務可行性研究
提高效率及生產力 (水務署)	在未來三年內，以不影響服務水平為前提，大幅減省運作及維修的整體開支

供水服務

---

詳盡工作進度

# 1

## 確定用水需求，並確保供水資源充足

過去一年，我們採取了下列措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施*	目標#	目前情況+
與廣東省當局合作，確保東江供水協議順利執行 (工務局)	每年與廣東省當局至少舉行一次高層工作會議和兩次技術小組會議，以磋商和解決問題 (一九九九年)	一九九九年的工作會議已於七月舉行，而兩次續會亦已分別在八月和十二月召開。技術小組會議則舉行了兩次。 (已完成的項目)

\* 括號內為推行該措施的主要負責機構

# 括號內為訂定該目標的年份

+ 括號內為落實該目標的進度

# 2

## 改善供水的行政和規管架構

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
加強工務計劃內各項水務工程的品質保證工作 (水務署)	在二零零一年年年底或之前，水務工程管理工作能夠取得 ISO 9000 品質認證 (一九九九年)	已在二零零零年二月取得水務工程管理工作的 ISO 9000 品質認證。現正進行設計、建設及機電(工程)工作的 ISO 9000 品質認證。 (如期進行的項目)
籌備設立一套全面的資訊科技系統，以提高工作效率 (水務署)	<ul style="list-style-type: none"> <li>在二零零一年年年底或之前，完成有關資訊系統策略第二階段措施的可行性研究 (一九九九年)</li> <li>在一九九九年年底或之前，完成有關第一階段措施的可行性研究 (一九九八年)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>該項可行性研究已在二零零零年九月展開，預計在二零零一年年年底或之前完成。 (如期進行的項目)</li> <li>該項可行性研究已在一九九九年十二月完成。 (已完成的項目)</li> </ul>

措施	目標	目前情況
裝設一套新的綜合電腦系統，以提高管理和控制物料及工作記錄的效率 (水務署)	在一九九九年年底或之前，設立物料及工作記錄管理系統 (一九九八年)	有關系統已在一九九九年十月全面啟用。 (已完成的項目)

# 3

## 擴展供水基礎設施，以配合日益增加的用水需求

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
<p>擴展供水基礎設施，以配合新發展區對供水的需求 (水務署)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在二零零四年年底或之前，為九龍東部的 新發展區供水</li> <li>在二零零七年年底或之前，為東涌及大蠔 第三期發展區 供水 (一九九九年)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現正進行所需的 建造工程。</li> <li>現正進行詳細的 規劃工作，並會 委聘顧問進行設 計工作和建造工 程。 (如期進行的項目)</li> </ul>
<p>提供新的接駁設施，使現行的供水系統更為可靠 (水務署)</p>	<p>在二零零三年年底或之前，完成屯門／元朗及深井／油柑頭的改善工程 (一九九八年)</p>	<p>現正進行改善屯門／元朗及深井／油柑頭供水系統的建造工程，預計在二零零三年年底或之前完成。 (如期進行的項目)</p>



## 4

## 維修保養和改善供水基礎設施

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
推行計劃，以更換／修復已使用多年的水務設施 (水務署)	完成下列更換／修復工程： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在二零零零年年底或之前，完成葵盛海水抽水站的工程</li> <li>● 在二零零一年年底或之前，完成下老圍海水抽水站的工程</li> </ul> (一九九九年)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工程已於二零零零年二月完成。 (已完成的項目)</li> <li>● 現正製造抽水站的設備。工程預計在二零零一年年底或之前完成。 (如期進行的項目)</li> </ul>
推行一項全面而有系統的計劃，更換和修復殘舊的水喉總管道；位於市區及最容易滲漏和爆裂的水喉總管道會優先處理 (水務署)	在二零零零年展開第一期計劃，以期在二零零六年年底或之前，更換或修復共長350公里的殘舊水喉總管道 (一九九八年)	署內的詳細設計工作已進入後期階段。撥款批准後會開始招標。工程預計在二零零零年年底或之前展開。 (如期進行的項目)

措施	目標	目前情況
修復已使用多年的配水庫、濾水廠和抽水站，並加強有關的裝置和設備 <i>(水務署)</i>	在二零零零年，為已使用多年的配水庫、濾水廠和抽水站展開修復工程 <i>(一九九八年)</i>	已在二零零零年展開屯門濾水廠、沙田濾水廠、7個抽水站及 22個配水庫的翻新工作。 <i>(已完成的項目)</i>
視察個別小型配水庫(即容量不超過 25 000 立方米)，確保符合安全標準 <i>(水務署)</i>	由二零零零年開始，把視察小型配水庫的次數增加一倍 <i>(一九九八年)</i>	已在一九九九年十二月把視察小型配水庫的次數增加一倍。 <i>(已完成的項目)</i>

## 5

## 確保供水水質符合標準

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
加強水質監測工作 (水務署)	在二零零零年年底或之前興建九龍化驗室 (一九九九年)	現正進行工程，預計可在二零零零年年底或之前如期啟用。 (如期進行的項目)
改善深井濾水廠和油柑頭濾水廠的水質測試化驗設施 (水務署)	在二零零一年年底或之前完成改善工作 (一九九九年)	深井濾水廠的新化驗室已經落成。現正進行油柑頭濾水廠新化驗室的建造工程。 (如期進行的項目)
加強管制和監測集水區和水塘水質的工作 (水務署)	在二零零零年年底或之前，把巡視集水區和監測水塘水質的次數增加 15% (一九九八年)	已增加巡視和監測的次數，務求在二零零零年年底或之前達到增加 15% 的指標。 (如期進行的項目)
改善水務署屬下水務化驗室所進行的品質保證工作，並提高化驗室的安全標準 (水務署)	在二零零零年年底或之前，使水務化驗工作完全合乎水務署的品質保證程序和化驗室安全程序 (一九九八年)	為配合香港認可處的新建議，我們正檢討和修訂各輯品質手冊。化驗室安全手冊的初稿已經完成，待諮詢後即可印發。 (如期進行的項目)

## 6

## 改善供水方面的客戶服務

過去數年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
改善資訊科技系統，為客戶服務計劃重新設計業務運作程序 (水務署)	在二零零零年年底或之前開始實行這項措施，並在二零零三年年底或之前完成 (一九九九年)	改善客戶服務計劃的可行性研究已於二零零零年五月完成。將為推行客戶服務及發單系統申請撥款。 (如期進行的項目)
提供新服務，讓客戶利用電話申請結束帳戶和更改通訊地址 (水務署)	在二零零零年年底或之前提供這項電話服務 (一九九九年)	通過電話申請結束帳戶和更改通訊地址的服務，已於一九九九年八月開始推行。 (已完成的項目)
監察用戶對水務署各項服務的意見 (水務署)	在一九九九年進行用戶意見調查 (一九九八年)	用戶意見調查已於一九九九年十一月完成，而調查報告已於二零零零年三月發表。 (已完成的項目)

## 7

## 提高整體效率和削減成本

過去一年，我們採取了多項措施，藉以在這個工作範疇取得成效，詳情如下：

措施	目標	目前情況
擬定長遠策略，包括在有需要時重組部門架構，以提高效率 (工務局)	在二零零零年年初或之前釐定策略大綱 (一九九九年)	鑑於有關課題的複雜性，擬定涉及重組部門架構的長遠策略，需要更多時間，方有定案。另一方面，水務署正制訂計劃，以改善服務，提高成本效益。如有超額人員，會安排再培訓，然後調配到新的服務崗位。 (進度較預期慢的項目)
改善能源成本的管理 (水務署)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用非繁忙時間電費較低廉的安排，重定抽水模式，以期在二零零零年年底或之前降低成本</li> <li>● 在二零零二年年底或之前，就各項主要水務設施進行能源審計 (一九九九年)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 已修訂西澳抽水站、馬鞍山瀘水廠及凹頭抽水站的抽水模式。現正修訂粉嶺抽水站的抽水模式。</li> <li>● 第一期審計工作已完成。第二及第三期也已完成22%。 (如期進行的項目)</li> </ul>