

## 序言

確保本港能夠源源不絕獲得質優可靠的供水，是工務局和水務署最重要的施政方針。為此，我們已釐定來年各項措施，提高供水服務的水準，以應付社會不斷轉變的需要。

我們會繼續與廣東省當局緊密合作，確保本港不斷獲得東江水的供應。我們亦會擴展供水的基礎設施，進行保養和改良，確保這些設施的質素。此外，我們會確保供水清潔安全，符合世界衛生組織的標準。

我們現正推行多項措施，包括廣泛應用資訊科技，以提高效率；我們亦正在改善用戶服務，務求迎合用戶的需要。

歡迎各位提出意見和建議，使我們的服務更臻完善。



工務局局長鄭漢生

# 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食水供應，以及高效率的供水服務。

為了落實這項施政方針，我們的目標是：

- 確保香港每天都全日供水
- 保養及改善供水的基礎設施
- 確保各個接駁點的食水水質完全符合世界衛生組織所訂的《飲用水水質指引》
- 令用戶對供水服務更感滿意

## 成效重點

為了貫徹這項施政方針，我們必須在以下主要工作範圍取得成績：

一	確定供水的需求量，並確保供水的資源充足	第三頁
二	改善供水的行政和規管架構	第四頁
三	擴展供水基礎設施，以配合市民對供水日益增加的需求	第六頁
四	維修保養供水的基础設施，並改善設施質素	第八頁
五	確保供應的用水水質符合標準	第十頁
六	改善供水方面的客戶服務	第十二頁

本小冊子分為多個部分，分別闡釋以上各個成效重點，概述我們的主要工作，並列出用以衡量工作成效的指標。此外，每部分亦臚列為貫徹該施政方針而新制定的主要措施，並註明負責的機構，以及擬達到的具體目標。



## 確定供水的需求量，並確保供水的資源充足

我們的目標是制訂有關供水資源的計劃，以確保本港的供水穩定可靠。我們又訂定供水的基本原則，為本港全日 24 小時供應食水和沖廁用水。

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。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。本年較早時，本港與廣東省方面再次簽訂協議，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，確保有關協議能夠順利執行。

### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的主要成效指標，是供水是否足以應付增加的需求。

#### 措施

#### 目標

與廣東省當局合作，確保雙方能夠順利執行和修訂東江供水協議  
(工務局)\*

每年至少與廣東省當局舉行一次高層工作會議和兩次技術小組會議，以磋商和解決有關問題

\* 括號內為該措施的主要負責機構



## 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。我們最近檢討了水務署的管理制度，現正實施檢討所建議的措施，以提高該署的工作效率。此外，我們已展開一項資訊系統策略研究，確定在這方面可以改善的範疇，俾能更充份利用資訊科技的優點，協助我們工作。我們還會經常檢討組織系統和工作程序，確保我們的優質供水服務符合經濟效益。

水務署負責執行《水務設施條例》和《水務設施規例》，以管制樓宇的水務裝置及處理水喉匠的發牌事宜。我們會定期檢討及修訂有關條例和規例，以切合社會不斷轉變的需求。

### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標，是能否按計劃推行水務署管理制度檢討所擬定的措施，以提高該署的工作效率。

措施	目標
<p>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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在一九九八年年底或之前，完成有關資訊系統策略的顧問研究工作</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</li> </ul>
<p>在分區辦事處設立局部區域網絡，加強內部溝通 (水務署)</p>	<p>該網絡在一九九九年二月或之前開始運作</p>
<p>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紀錄的效率 (水務署)</p>	<p>在一九九九年年底或之前設立物料及工作紀錄管理系統</p>



## 擴展供水基礎設施，以配合市民對供水日益增加的需求

隨着人口增多，生活水平提高，本港市民對供水的需求量也不斷增加。為應付日益殷切的需求，水務署籌劃、設計和展開多項新工程，以擴建和改良食水和鹹水供應系統。此外，向新界偏僻村落供水的工務計劃仍會持續進行。

在一九九七至一九九八財政年度，我們動用了 15 億元進行工務計劃工程，以改善供水基礎設施，其中包括濾水廠、配水庫、水喉總管，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牛潭尾濾水廠、大埔濾水廠，以及在屯門、元朗、青衣、將軍澳、大嶼山和市區若干地點興建配水庫、抽水站及敷設水管。在一九九八至一九九九財政年度，我們計劃再動用 20 億元，擴展供水基礎設施，以確保能夠如期為各個發展區供水。

### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是：

- 能配合發展計劃如期完成的工程比率
- 能按財政預算完成的工程比率

措施	目標
為新發展區興建新的供水基礎設施 (水務署)	按財政預算如期完成所有新工程
裝設新的接駁設施，使現行的供水系統更加完善 (水務署)	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
把裝錶供水的安排擴展至愉景灣 (水務署)	在一九九九年年底或之前完成有關工程

## 四

### 維修保養供水的基礎設施，並改善設施質素

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更加妥善，我們須改良或更換殘舊的水喉總管，以及修復使用多年的水塘，以減低出現滲漏或爆裂的機會，盡量減少對市民造成不便。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，更應得到適當的維修保養。

水務署已展開一項資產管理研究，以確定地下資產(主要是水管)的現狀，並釐定日後的維修保養策略。我們的目的，是盡量以最合乎經濟效益的方式，使供水系統順利運作，並得到適當的維修保養。

#### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是：

- 每年全日供水的日數
- 供水中斷後，修復區內供水系統所需的時間
- 檢查水務裝置和進行維修保養工作的次數
- 供水系統在符合安全和環保規定所取得的成績

措施	目標
<p>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。位於市區，以及最容易滲漏和爆裂的水喉總管會優先處理</p> <p>(水務署)</p>	<p>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完成更換或修復共 350 公里的殘舊水喉總管</p>
<p>修復已使用多年的配水庫、濾水廠和抽水站，並加強有關的裝備和設施</p> <p>(水務署)</p>	<p>在二零零零年，展開為使用多年的配水庫、濾水廠和抽水站進行的修復工程</p>
<p>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</p> <p>(水務署)</p>	<p>由二零零零年開始，把視察小型配水庫的次數增加一倍</p>

# 五

## 確保供應的用水水質符合標準

為保障市民的健康，食水必須清潔■生。水務署負責確保經過濾後供應給用戶的食水純淨■生，以及對人體無害，並且在任何時間在各方面都絕對符合世界■生組織所定的標準。水務署亦負責確保沖廁用的鹹水達到該署的水質指標。為了保證水質合乎上述標準，水務署定期在整個供應及分配系統(即所有水源點、濾水過程的各個階段，以及用戶的水龍頭)進行抽樣水質測試，並監察測試結果。

### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是：

- 各個接駁點的食水水質，達到符合世界■生組織所定標準的程度
- 各個接駁點的鹹水水質，達到符合水務署所定指標的程度

### 措施

### 目標

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%

措施	目標
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
改善北港濾水廠和凹頭濾水廠的化驗室設施 (水務署)	在一九九九年年底或之前完成改善工作

## 六

### 改善供水方面的客戶服務

水務署致力為大約 220 萬個註冊用戶，提供快捷有效的服務。為了精益求精，我們現正提高處理用戶查詢和投訴的效率和成效、推廣多項客戶服務，以及為用戶提供所需資料。此外，我們亦確保水費單準時送達用戶、盡快更新帳戶資料，以及盡速處理開立帳戶的申請。

#### 成效指標

我們用以衡量這方面工作的成效指標是：

- 處理轉戶申請所需的時間
- 人手處理食水供應故障投訴所需的時間
- 預先通知暫停供水所需的時間

#### 措施

#### 目標

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

設立「智能電話中心」，減少用戶申請食水供應的等候時間  
(水務署)

在一九九九年年底或之前設立這個中心

措施	目標
在用戶結束帳戶時，派員抄錄水錶的最後讀數，而並非按估計數字結算 (水務署)	在一九九九年年底或之前推出這項新服務