

# 序言

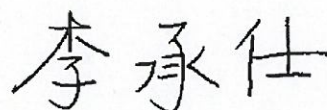
確保本港能夠獲得充足及可靠的供水，是工務局和水務署最重要的施政方針。我們承諾在未來一年，繼續提供優質的供水和高水準的服務。

我們會繼續與廣東省當局保持緊密合作，使本港能獲得優質的東江水供應。我們會擴展供水的基礎設施，以配合新發展地區的用水需求，並對所有供水的基礎設施、廠房和設備，加以適當的保養和改良。此外，我們會確保供水清潔安全，符合世界衛生組織的標準。

我們現正推出多項措施，包括廣泛應用資訊科技，以提高運作和管理方面的效率。

我們亦會加強有關部門所提供的服務，冀能達致用戶不斷提高的期望。

歡迎各位提出意見和建議，俾使我們的服務能更臻完善。

A handwritten signature in black ink, reading '李承仕' (Li Cheng-shi). The characters are written in a fluid, cursive style.

工務局局長李承仕

# 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。

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 95% 的供水基礎設施保養工作
- 確保由各個接駁點供應的食水水質樣本百分百符合世界衛生組織《飲用水水質指引》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

過去一年，我們在所有 6 個主要工作範疇均取得良好成效。

過去一年，我們在施政方針的層面定下了 4 個目標。

第一個目標，是確保每天都能全日供水。過去一年，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，是保養和改善供水的基礎設施。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。此外，我們現正進行籌備工作，以便在二零零零年開始，為已使用多年的水喉總管、配水庫、濾水廠和抽水站展開修復計劃。

第三個目標，是確保各個接駁點供應的食水水質完全符合世界衛生組織《飲用水水質指引》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，是使用戶更感滿意。我們已落實多項新措施，改善我們的客戶服務。



# 評估成效的主要範疇

為了貫徹這項施政方針，我們必須在以下主要工作範疇取得成效：

1	確定用水需求，並確保供水的資源充足	第 3 頁
2	改善供水的行政和規管架構	第 5 頁
3	擴展供水基礎設施，以配合市民日益增加的用水需求	第 8 頁
4	維修保養和改善供水的基礎設施	第 11 頁
5	確保供水水質符合標準	第 14 頁
6	改善供水方面的客戶服務	第 17 頁
7 <sup>1</sup>	提高整體效率和減低成本	第 20 頁

<sup>1</sup> 這是今年新增的主要範疇。



# 1

## 確定用水需求，並確保供水的資源充足

我們的目標是制定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。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，本港與廣東省再次簽訂協議，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。

### 工作進度

在過去一年，我們的目標是制定有關供水資源的計劃，以確保食水供應充足，能應付需求的增長。

過去一年為達成這個目標而進行的工作，進度良好。我們與廣東省當局保持緊密聯繫，就密封式輸水管道的設計工作和建造工程，及在該項目完成前如何保障原水的水質等問題，進行商討。

去年，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  (一九九八年)	已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。  (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



## 展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
為應付需求的增加而取得水資源， 佔有關需求的百分率	佔新增需求的比率為 100%

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
與廣東省當局合作，確保能夠順利 執行東江供水協議 (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



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，藉以提高工作效率。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。我們還會經常檢討組織系統和工作程序，俾使我們既能提供優質供水服務，又具備符合經濟效益的優點。

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及處理水喉匠的發牌事宜。我們還定期檢討及修訂有關條例和規例，以配合社會不斷轉變的需求。

## 工作進度

在過去一年，我們致力按計劃推行一九九六年水務署管理制度檢討所提出但仍未落實的措施，以提高工作效率。

過去一年，為達成這項目標而進行的工作，進度良好。我們善用資訊科技，提高了工作效率，加強了內部溝通，並改善了物料和工作紀錄的管理和控制工作。有關資訊系統策略的顧問研究已經完成，現正為實施第一階段的措施展開籌備工作。此外，各分區辦事處的局部區域網絡已全面運作。



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
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 (一九九八年)</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>有關資訊系統策略的顧問研究工作已經完成。 (已完成的項目)</li> <li>該可行性研究預計在一九九九年年底或之前完成。 (如期進行的項目)</li> </ul>
在各分區辦事處設立局部區域網絡，加強內部溝通 (水務署)	有關網絡在一九九九年二月或之前開始運作 (一九九八年)	已在一九九九年二月於各分區辦事處設立局部區域網絡。 (已完成的項目)
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)	在一九九九年年底或之前設立物料及工作紀錄管理系統 (一九九八年)	有關系統已於一九九九年七月開始第一階段的運作，預計在一九九九年年底全面使用。 (如期進行的項目)



## 展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
如期完成的措施所佔百分率	100%

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
加強工務計劃內各項水務工程的品質保證工作 (水務署)	在二零零一年年底或之前，水務工程管理工作能夠取得 ISO 9000 品質認證
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)	在二零零一年年底或之前，完成有關資訊系統策略第二階段措施的可行性研究



# 3

## 擴展供水基礎設施，以配合市民日益增加的用水需求

隨着人口增長，生活水平提高，本港市民對用水的需求不斷增加。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，以擴展和改良食水和鹹水供應系統。

在一九九八至一九九九財政年度，我們動用了 29 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、九龍東部和一些其他市區地點興建配水庫、抽水站及敷設水管。

### 工作進度

在過去一年，我們致力按財政預算如期完成有關工程，以配合各項發展計劃。

上述工作在施工進度和成本控制兩方面都令人滿意。所有 8 項預定在一九九八至一九九九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。改善屯門至元朗和深井至油柑頭接駁設施的設計工作，進展順利。此外，把裝錶供水系統擴展至愉景灣的工程亦已完成。

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
為新發展區提供新的供水基礎設施 (水務署)	按財政預算如期完成所有新工程 (一九九八年)	所有 8 項新的水務工程已在一九九八至一九九九財政年度內按財政預算如期完成。 (已完成的項目)



措施	目標	目前情況
提供新的接駁設施， 使現行的供水系統更 加可靠 (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 (一九九八年)	改善屯門／元朗供水系統的 詳細設計工作已經完成，建 築工程預計於一九九九年 十一月展開，預計二零零三 年年底或之前完成；改善深 井至油柑頭供水系統的設計 工作現正進行，建築工程定 於二零零零年年初展開，預 計二零零三年年底或之前完 成。  (如期進行的項目)
把裝錶供水系統擴展 至愉景灣 (水務署)	在一九九九年年底或 之前完成有關工程 (一九九八年)	由水務署負責的擴展裝錶供 水系統的工程已於 一九九九年六月完成。  (已完成的項目)

## 展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
在一九九九至二零零零年度內完成的優先工程項目總數	9 項
在一九九九至二零零零年度內按財政預算完成的優先工程項目總數	9 項



我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
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>● 在二零零四年年底或之前，為九龍東部的發展區供水</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</li></ul>



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。

## 工作進度

在過去一年，我們致力確保全年提供全面的供水服務，並於供水中斷後在最短時間內使地區供水系統恢復正常運作。我們還增加檢查水務設施和進行維修保養的次數，及盡力確保供水系統符合安全標準和環保規定。

過去一年為達成上述目標而進行的工作，進度良好。我們在年內提供了全面的供水服務。遇有供水中斷的情況，我們能夠在合理的時間內，使地區供水系統恢復正常運作。此外，我們正逐步增加視察小型配水庫的次數。至於分三個階段標示和評估水務署地下供水系統整體情況的工作，亦已全部完成。

為使供水系統更加完好妥善，我們計劃修復已使用多年的水喉總管道、配水庫、濾水廠和抽水站。籌備工作進度理想，修復工程會在二零零零年展開。為確保水務設施符合安全標準和環保規定，我們會經常進行檢查和保養工作。



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 350 公里的殘舊水喉總管道 (一九九八年)	現正擬訂內部工作的細則；工程預計在二零零零年展開。 (如期進行的項目)
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 (水務署)	在二零零零年，為使用多年的配水庫、濾水廠和抽水站展開修復工程 (一九九八年)	現正敲定修復工程的性質和範圍；工程會在二零零零年展開。 (如期進行的項目)
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 (水務署)	由二零零零年開始，把視察小型配水庫的次數增加一倍 (一九九八年)	已增加視察小型配水庫的次數，並會由二零零零年開始，把次數增加一倍。 (如期進行的項目)
推行一項三階段策略的第三階段工作，以數碼方式標示水務署所有地下供水設施，並評估水務設施網絡的整體運作情況、日後的資本投資額及運作成本 (水務署)	在一九九八年年底或之前完成第三階段工作 (一九九六年)	已在一九九八年十二月完成第三階段的工作。 (已完成的項目)



## 展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
能在供水中斷後 12 小時內恢復供水所佔百分率	在指定時限內恢復供水的百分率達 90%
進行滲漏探測的次數	4 500 次
視察水塘和配水庫的次數	860 次
進行安全檢查的次數	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	400 次

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
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)	完成下列更換或修復工程： <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>



食水必須清潔衛生，市民的健康才有保障。水務署有責任確保過濾後供應給用戶的食水純淨衛生，對人體無害，以及在任何時間和在各方面都絕對符合世界衛生組織所定的標準。水務署並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，以及用戶的水龍頭等，進行抽樣水質測試，並監察測試結果。

## 工作進度

在過去一年，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以及水務署所定標準。

過去一年，為達成這項目標而進行的工作，進度良好。為改善水質監測系統，水務署除添置新的設備外，還實施有效的措施加以配合。此外，水務署更增加巡視本地集水區和監測本港水塘水質的次數。我們現正擬訂一套程序，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方面的標準。

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)



措施	目標	目前情況
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)	我們正就認可測試和有關的改善工作進行內部審核，並正進行初步研究，籌劃編訂化驗室安全手冊；我們預期在二零零零年年底或之前能夠符合有關程序的標準。 (如期進行的項目)
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 (一九九八年)	北港濾水廠和凹頭濾水廠的改善工程已於一九九九年二月完成。 (已完成的項目)
在一九九八年加強水質監測系統，以確保水質符合世界衛生組織最新版《飲用水水質指引》所訂標準 (水務署)	在一九九八年年底或之前加強水質監測系統 (一九九七年)	已開始使用新的設備，而改善措施也證明有效；水質監測系統因而得以加強，並符合世界衛生組織最新版《飲用水水質指引》所訂的標準。 (已完成的項目)

## 展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
經測試的食水樣本，符合世界衛生組織標準所佔百分率	合乎標準的比例達 100%
經測試的鹹水樣本，符合水務署水質指標所佔百分率	合乎指標的比例達 100%



我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
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
改善深井濾水廠和油柑頭濾水廠的水質測試化驗室設施 (水務署)	在二零零一年年底或之前完成改善工作



水務署為大約 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多項客戶服務和資料。此外，我們還致力確保水費單準時送達用戶，力求盡快更新帳戶紀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，以提高對客戶的服務質素。

## 工作進度

在過去一年，我們致力縮短處理帳戶轉名申請的時間、更快捷地回應食水供應故障投訴，以及在預先安排暫停供水時給予客戶足夠的事前通知。

過去一年，為達成這些目標而進行的工作，進度良好。大部分帳戶轉名申請所需的處理時間均有所縮短。此外，「智能電話中心」已投入服務。我們為結束帳戶的用戶提供了一項新的水錶抄錄服務；對於投訴食水供應出現故障的用戶，我們也能盡速作出回應。此外，如須安排暫停供水，我們都能給予用戶足夠的事前通知。

為了進一步改善客戶服務，我們在今年六月展開了用戶意見調查，調查工作將於一九九九年十二月完成。

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
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)	已在承投進行這項調查的投標者中選出合適的公司，並批出合約；調查工作將在一九九九年十二月完成。 (如期進行的項目)



措施	目標	目前情況
設立「智能電話中心」，縮短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 (一九九八年)	該中心在一九九九年八月開始運作。 (已完成的項目)
提供一項新服務，在用戶結束帳戶時，不再按估計數字結算，而是派員抄錄水錶的最後讀數 (水務署)	在一九九九年年底或之前推出這項新服務 (一九九八年)	由一九九九年三月起，用戶結束帳戶時，我們不再按估計數字結算，而是派員抄錄水錶的最後讀數。 (已完成的項目)

## 展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
在 7 個工作天內處理帳戶轉名申請所佔百分率	99%
在半個工作天內回應有關食水供應故障投訴所佔百分率	99%
預先安排暫停供水個案能給予 3 天事前通知所佔百分率	99%



我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
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
提供新服務，讓客戶可以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



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。在不影響服務水平的前提下，我們會採取措施改善能源成本的管理。我們會慎重地制定一套長遠策略，藉以提高水務署的整體效率，並在有需要時重組部門架構。

## 工作進度

我們一貫致力於提供有效率和具成本效益的供水服務。為達致這個目標，我們在這個主要工作範疇安排了多項措施。

## 展望未來的路向

在今後的 12 個月，我們會按下列成效指標衡量這個範疇的工作進展：

成效指標	一九九九年度的目標
所提供服務的成本效益	更致力提高工作效率及降低成本

我們會採取下列措施，以期在這個工作範疇取得成效：

措施	一九九九年度的目標
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
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的安排，重新編排抽水模式，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</li> </ul>