

20

供水服務

(由前工務局負責)

詳盡工作進度

1 確定用水需求，並確保供水資源充足

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 †
就實施現行協議的事宜，與廣東省當局緊密聯繫 (前工務局 / 水務署)	● 於二零零二年至少舉行一次高層工作會議，以及兩次技術小組會議，討論及解決有關問題 (二零零一年)	● (如期進行的項目)
	● 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 (二零零零年)	● (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

措施	目標	目前情況
<p>監察東江水水質 (前工務局 / 水務署)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 密切監察廣東省當局推行保護東江水水質措施的進度，以及於二零零二年公布每年更新的東江水水質資料 <p>(二零零一年)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 密切監察東江水水質，每星期與廣東省當局交換有關數據一次 <p>(二零零零年)</p>	<p>(如期進行的項目)</p>
<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>(二零零零年)</p>	<p>(如期進行的項目)</p>

措施	目標	目前情況
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)	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 (二零零零年)	(已完成的項目)

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
加強機電維修工作的品質保證 (水務署)	在二零零三年年底或之前，獲得機電維修工作的國際標準化組織指引第 9000 條 (ISO 9000)品質管理認證 (二零零一年)	(如期進行的項目)
加強處理水管爆裂和滲漏工作的品質保證 (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 品質管理認證 (二零零零年)	(已完成的項目)

措施	目標	目前情況
<p>加強與供水有關的客戶投訴處理程序的品質保證</p> <p>(水務署)</p>	<p>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 品質管理認證</p> <p>(二零零零年)</p>	<p>(已完成的項目)</p>
<p>加強測漏工作的品質保證</p> <p>(水務署)</p>	<p>在二零零一年年底或之前，測漏管理工作能夠取得 ISO 9000 品質管理認證</p> <p>(二零零零年)</p>	<p>(已完成的項目)</p>
<p>籌備設立一套全面的資訊科技系統，以提高工作效率</p> <p>(水務署)</p>	<p>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</p> <p>(一九九九年)</p>	<p>(已完成的項目)</p>

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
擴展供水基礎設施，以應付新發展區對供水的需求 (水務署)	<ul style="list-style-type: none">● 在二零零六年年底或之前為昂坪區供水，以應付與旅遊業有關的發展區對供水的需求 (二零零一年)● 在二零零五年年底或之前，為薄扶林新發展區供水 (二零零零年)● 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 (二零零零年)	(如期進行的項目)

措施	目標	目前情況
	<ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零四年 年底或之前， 為九龍東部的 新發展區供水 <p>(一九九九年)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>(一九九九年)</p>	
<p>提供新的接駁設施，使現行的供水系統更為可靠</p> <p>(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</p> <p>(一九九八年)</p>	<p>(如期進行的項目)</p>

4 維修保養和改善供水的基礎設施

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
推行更換或修復老化水務設施的計劃 (水務署)	● 在二零零四年年底或之前完成更換或修復荃灣食水抽水站設施 (二零零一年)	● (如期進行的項目)
	● 在二零零六年年底或之前完成更換或修復大埔頭原水抽水站設施 (二零零一年)	● (如期進行的項目)
	● 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 (二零零零年)	● (如期進行的項目)

措施	目標	目前情況
	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>(二零零零年)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在二零零一年年底或之前，完成更換／修復下老圍海水抽水站的工程 <p>(一九九九年)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (如期進行的項目) <ul style="list-style-type: none"> ● (已完成的項目)
<p>減少配水網絡的滲漏情況</p> <p>(水務署)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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 <p>(二零零零年)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● (已完成的項目) <ul style="list-style-type: none"> ● (如期進行的項目)

措施	目標	目前情況
<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</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，更換或修復共長350公里的殘舊水喉總管道</p> <p>(一九九八年)</p>	<p>(如期進行的項目)</p>

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
促請客戶注意保養內部供水設備(儲水箱及喉管)，使水龍頭的自來水可直接飲用 (水務署)	<ul style="list-style-type: none">在二零零二年年底或之前，就直接飲用水龍頭的自來水進行一項公眾意見調查 (二零零一年)	<ul style="list-style-type: none">(如期進行的項目)
	<ul style="list-style-type: none">在二零零一年或之前，制定涵蓋範圍更廣的行動計劃 (二零零零年)	<ul style="list-style-type: none">(已完成的項目)
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)	(已完成的項目)

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
推行關於香港水質的公眾教育 (水務署)	在二零零二至零三年度內，推行一項水質宣傳活動 (二零零一年)	(如期進行的項目)
推廣員工認識良好客戶服務的重要性 (水務署)	在二零零二至零三年度內，為前線的現場工作人員舉辦 5 個訓練工作坊 (二零零一年)	(如期進行的項目)
為以個人名義登記的住宅帳戶提供電話申請承接用戶權的服務 (水務署)	在二零零二年年底或之前提供此項服務 (二零零一年)	(已完成的項目)

措施	目標	目前情況
<p>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</p> <p>(水務署)</p>	<p>在二零零零年年底或之前開始實行這項措施，並在二零零三年年年底或之前完成</p> <p>(一九九九年)</p>	<p>已於二零零二年五月就客戶服務及發單系統招標。系統的第一期將於二零零三年年年底或之前完成，而整個系統將於二零零四年年初完成。</p> <p>(進度較預期慢的項目)</p>

7 提高整體效率和削減成本

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
提高運輸服務的 效率 (水務署)	在二零零三年年 底或之前，把運 輸服務外判 (二零零一年)	(如期進行的項目)
提高現有海水抽 水站的效率 (水務署)	在二零零三年年 底或之前，透過 進一步自動化來 減省人手 (二零零一年)	(如期進行的項目)
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 (二零零零年)	(如期進行的項目)

措施	目標	目前情況
提高效率及生產力 (水務署)	在未來 3 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 (二零零零年)	(如期進行的項目)
改善能源成本的管理 (水務署)	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)	(如期進行的項目)