



香港供水

160年

我們的抱負

在滿足客戶對優質供水服務的需求，務求有卓越之表現。

我們的使命

以最符合成本效益的方式為客戶提供可靠充足的優質食水及海水。
提供以客戶為本的服務。
維持及激勵一支能幹、高效率及完全投入的工作隊伍，以服務社群。
時刻關注對保護環境方面須負的責任。
善用資源和科技，力求不斷改善服務。

我們的信念

- 以客為本
- 確保質量
- 重視環保
- 竭盡所能
- 精益求精
- 同心協力

香港供水160年

香港公共供水歷史始於1851年，政府當時動用公帑在市區挖掘了幾口水井，自此便肩負起供水的重任。20世紀中葉開始，為了應付戰後人口及經濟增長帶來的用水需求，政府不斷興建水庫蓄水，集水計劃愈見龐大；然而，水資源開發始終未能跟上用水需求，以致限時供水（俗稱「制水」）成為戰後初期的例行公事。政府於是投入大量資源，在20多年間相繼完成四項極為龐大及創新的水庫工程，分別為興建大欖涌水塘（1957）、石壁水塘（1963）、船灣淡水湖（1968）及萬宜水庫（1978）；又將香港三分之一的土地，劃訂為集水區。在得到各方協助下，香港於1960年開始從廣東省輸入淡水，並於1965年3月透過東深供水系統增加輸入東江水，令本地逐漸解除水荒的威脅。此外，香港亦積極開發海水沖廁系統，減少使用淡水資源。

雖然現時香港供水系統完備，但為了確保能夠持續運用水資源，政府於2008年推出了一套「全面水資源管理策略」，強調節約用水，以控制用水需求的增長。

服務承諾

我們自1993年開始推行服務承諾計劃及每年公布服務成績。這本小冊子裏，載有我們在2010/11年度所取得的成績、2010/11年度所舉辦的主要公共關係活動及2011/12年度所訂定的目標。我們經過仔細地檢討了所取得的服務成績及資源，決定於2011/12年度提高一項現有目標。

我們的服務

日常供水服務和電話諮詢服務方面的表現，是根據所達服務水平或所需標準時間的目標來衡量。

有關帳戶、水錶及其他服務的目標，我們以客戶在諮詢中心或電話諮詢中心辦理申請所需的時間來訂定；至於客戶透過其他的服務渠道辦理申請則以完整工作天（即除了接獲申請及發出回信該兩天以外所需的工作天數目）來訂定。

有效監察

為確保客戶對服務感到滿意，我們透過多種機制監察服務質素，務求不斷改善客戶服務。我們歡迎客戶透過不同渠道對服務水平表達意見，例如電話熱線、傳真、客戶諮詢中心、互聯網、表揚優異服務表格、顧客意見書及定期進行的客戶意見調查等。

2011/12 年度的服務目標及 2010/11 年度取得的成績

服務	2011/12年度 的目標	2010/11年度 取得的成績
日常供水服務		
食水水質 (供水接駁位置)	100%符合世界衛生組織 2008年所定的飲用水水質指引 ⁱ ✓	達到指標
鹹水水質 (供水接駁位置)	96%符合水務署所定的 水質指標	達到指標
供水水壓 - 食水 - 鹹水	15至30米 ⁱⁱ 15米 ⁱⁱ	100% 100%
處理故障投訴 - 食水供應故障 ⁱⁱⁱ - 其他	半天 一個工作天	100% 100%
通知經預先安排的暫停供水	4個完整工作天前通知	100%
經預先安排的暫停供水時段 ^{iv}	97%於8小時內	達到指標
接獲爆喉報告後關閉水掣至 可展開維修水管所需時間 ^v	94%於1小時30分鐘內 75%於1小時15分鐘內	達到指標 達到指標
- 直徑300毫米及 以下的喉管	94%於2小時30分鐘內 75%於2小時內	93.9% 達到指標
- 直徑300毫米以上 至600毫米的喉管		
食水喉管爆裂 最長停水時間	85%於8小時內 70%於7小時內	達到指標 達到指標

- i. ✓ 2011/12年度提高後的服務目標。2010/11年度的服務目標為100%符合世界衛生組織2006年所定的飲用水水質指引。
- ii. 除了在系統的盡頭，配水系統內最低的剩餘水壓(或水壓幅度)。
- iii. 包括食水供應中斷、食水受到污染及內部食水喉管爆裂而可能導致水浸。
- iv. 因工程關係預先安排的暫停供水時段。
- v. 2010/11年度的服務項目名稱為「接報後截斷爆喉所需時間」。

2011/12 年度的服務目標及 2010/11 年度取得的成績

服務	2011/12年度 的目標	2010/11年度 取得的成績
與帳戶有關的服務		
用戶轉名申請		
- 親自前往申請	15分鐘 ^{vi}	100%
- 電話申請	15分鐘 ^{vi}	99.7%
- 郵寄申請	7個完整工作天 ^{vii}	99.5%
- 傳真申請	7個完整工作天 ^{vii}	99.5%
結束帳戶後發出終結單	3個完整工作天 ^{viii}	99.8%
發還水費按金	9個完整工作天 ^{ix}	99.6%
申請自動轉帳服務	3個完整工作天 ^x	100%

與水錶有關的服務

回覆有關新建樓宇工程 計劃的供水申請	20個完整工作天	95.2%
水錶的準確程度	偏差程度不超過±3%	95.0%
申請驗錶	8個完整工作天 ^{xi}	100%
抄錶的準確程度	99.95%	達到指標

vi. 處理申請所需時間。

vii. 整個過程，包括為舊客戶終結帳戶所需時間。

viii. 終結單會在抄錄得最後水錶讀數後3個完整的工作天內發出。

ix. 發還水費按金的支票會在發出終結單後9個完整的工作天內發出。

x. 不包括一個月銀行審理期。

xi. 有關目標是指由收到款項至發信通知申請人觀看驗錶過程所需的時間。



2011/12 年度的服務目標及 2010/11 年度取得的成績

服務	2011/12年度 的目標	2010/11年度 取得的成績
與水錶有關的服務		
為新用戶安裝水錶		
- 小型新發展項目 ^{xii} ；或	2個完整工作天	100%
- 無須改動喉管的現有樓宇	2個完整工作天	100%
重新接駁供水	24小時 ^{xiii}	100%
簽發驗錶報告	98%於3個完整工作天內 ^{xiv}	達到指標
查驗新建樓宇工程	7個完整工作天 ^{xv}	95.5%
發出『供水證明書』 (水務表格WVO 1005)	10個曆日 ^{xvi}	99.5%

電話諮詢服務

可錄得接通客戶電話 諮詢中心的來電比率	99%	98.7%
接通客戶服務代表的比率	92%	達到指標
等候客戶服務代表接聽的時間	50%不超過30秒	達到指標

其他服務

申請釣魚牌照		
- 郵寄申請	3個完整工作天	100%
- 親自前往申請	10分鐘	95.0%
初步回覆市民的來信	10個曆日	98.4%
回覆水喉匠牌照申請	10個完整工作天	99.6%

xii. 適用的新發展項目為所需水錶數目不超過5個，或無須從政府總水管敷設新駁喉的已驗妥內部水管的工程。

xiii. 繳交所需費用後。

xiv. 完成驗錶後計。

xv. 在持牌水喉匠報告完成水管工程後。

xvi. 在下列事項辦妥後發出『供水證明書』：

(一) 收到申請水務表格WVO 132 Pt II；

(二) 水務監督已檢查及滿意水管工程；及

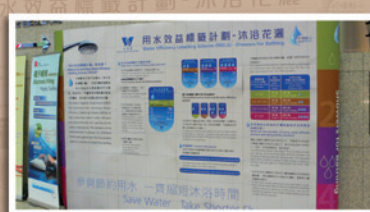
(三) 供水已完成接駁。

公共關係活動

水務署客戶聯絡小組自1993年7月成立以來，向來自社會各界的委員收集寶貴意見，一直是有效的溝通渠道。我們會於每四個月一次的小組會議後出版一份名為《水務簡訊》的客戶通訊。

在2000年4月成立的獨立組織「水質事務諮詢委員會」（水諮會），其成員包括來自社會各界的學者、區議員、環保人士、專業人士及政府部門代表，就有關供水水質的事宜向政府提供意見。

水諮會考察團於2010年11月到廣東省進行年度考察，並於實地了解東深供水系統後即日舉行新聞簡報會，報告最新情況。



我們於5月10日至6月4日期間，先後在入境事務大樓及稅務大樓為用水效益標籤計劃作宣傳，以加深市民對此計劃之認識。

沐浴是一種享受，不過原來我們沐浴的時間每縮短一分鐘，便可以節省十公升食水。水務署推出了全新的宣傳活動，包括製作宣傳短片，呼籲市民縮短沐浴時間，並選用具節水效益的花灑頭，以節約用水。



周年水務講座於2010年6月假柴灣青年廣場舉行，講者除了有水務署的專業人員外，更特別邀請了在香港水務及環境管理

學會主辦、水務署全力支持的「2009節約用水比賽」中奪冠的物業管理代表，在講座中分享他們在屋苑推動節約用水的經驗。與會者均就供水服務積極發表意見。

公共關係活動



為了進一步向小學生宣傳節約用水的訊息，我們在2010年舉辦了「保護水資源大使選拔賽」，選拔及表揚節約用水表現優異的同學，並希望他們成為其他同學的榜樣，從而推動朋輩間珍惜食水的行為。證書頒發典禮於2010年7月6日假青年廣場舉行，約有500名同學、家長和老師出席。

「大廈優質食水認可計劃」證書頒發典禮於2010年8月假富豪香港酒店舉行，藉此表揚參加者所作出的努力。獲頒金證書及銀證書的樓宇總數由2009年約800幢大幅攀升至2010年的1,300多幢，成績令人鼓舞。



除了在小學宣傳節約用水，我們去年首度舉辦節約用水設計比賽，徵集大專學生別具創意的節約用水設計，及來自物業管理和飲食行業的良好節水措施。發展局局長林鄭月娥及水諮會主席何建宗教授於2010年9月18日親臨大欖涌水塘為比賽主持啟動儀式。同時，現場有逾100名中學生即席進行簡單的科學實驗，測試大欖涌水塘的水質，以響應世界水監測日的呼籲，提高公眾對保護水質的認識和參與。

公共關係活動

為了讓公眾更了解水務署的工作及提高市民保護水資源的意識，馬鞍山濾水廠於2010年12月4日開放予公眾參觀。訪客欣賞本署安排導賞員講解食水處理過程，認為開放日活動既充實又有趣。



在「節約用水，從家開始」2010/11學年的活動中，我們獲邀到全港不同的小學進行了約110場講座，向學生宣傳節約用水的訊息。我們不單只與同學們分享日常生活中的節水心得，更鼓勵他們將珍惜點滴的訊息帶給身邊的家人及朋友。



為慶祝今年香港供水160年，我們於2011年3月22日的世界善用食水日刊登了一篇新聞特稿，主題為「回應都市供水的挑戰」，以提高公眾保護水資源的意識及鼓勵市民參與。特刊內涵蓋香港的供水歷史、社會對供水觀念的轉變、「全面水資源管理策略」所推出的措施及讓學校與大眾參與的節約用水活動；文中亦強調我們應從區域角度管理水資源，以迎接21世紀的供水挑戰。



獎項

我們本著精益求精的信念，在提供優質的供水服務以及關心社會的努力屢獲肯定，每年都奪得不少獎項。在2010/11財政年度，我們獲得以下獎項：

頒獎機構	獎項	獲獎者 / 項目
國際水協	(1) 2010年度項目創新獎 (東亞區)：設計組別 - 冠軍 (2) 2010市場及傳訊比賽：最佳水質科學大眾讀物 - 高度評價獎	 (1) 香港大學百週年校舍之水務設施設計及建築工程計劃  (2) 香港的全面水資源管理
香港環保卓越計劃	公共機構界別 - 優異獎	 水務署
互聯網專業協會	無障礙優異網站 - 鑽石獎	 水務署網站
香港社會服務聯會	「商界展關懷」計劃：獲頒「同心展關懷」標誌	 水務署
公務員事務局局長	公務員事務局局長嘉許狀計劃 - 嘉許狀	 高級機械工程師 黃敏清先生
中國香港非開挖技術協會	第一屆香港青年非開挖技術人員獎	 工程師 李慧敏女士
中國國際公共關係協會	第九屆中國最佳公共關係案例大賽：社區關係類別 - 最佳文案獎	 百載點滴，源遠流傳 - 香港水務署推廣水務古蹟案例
香港社會服務聯會	「長者友善社區」計劃 - 「長者友善措施致意名單」	 水務署

電話諮詢熱線：2824 5000

	自動電話諮詢服務	客戶服務代表接聽電話諮詢服務
供水及一般查詢事宜	24小時	
帳單及用戶權事宜	24小時	星期一至六： 上午八時四十五分至 下午六時三十分

傳真熱線

供水及一般查詢事宜	2519 3864
帳單及用戶權事宜	2802 7333

索取資料

如欲取得有關水務署及供水服務的資料，請致函本署公開資料主任。

地址：香港灣仔告士打道7號入境事務大樓水務署

網址：<http://www.wsd.gov.hk>

電子郵遞：wsdinfo@wsd.gov.hk

建議

歡迎你隨時提出寶貴的建議。你可以使用本署的顧客意見書及表揚優異服務表格表達意見。兩款表格可於客戶諮詢中心及水錶測試實驗所索取，亦可於本署網頁下載。

在某些情況下，我們雖已竭盡所能，但仍可能未達到所定的目標。如遇此情況，請致電公共關係組(電話：2829 4799 / 2829 4559)查詢原因。

上訴權

如你不滿意處理個案的方式，可致函水務署署長。



地址	辦公及服務時間
香港島	
灣仔客戶諮詢中心 灣仔告士打道7號入境事務大樓1樓 (灣仔港鐵站A5出口)	辦公時間 星期一至五： 上午八時三十分至下午六時三十分 星期六、日及公眾假期：休息 申請釣魚牌照之服務時間 星期一至五： 上午九時至下午五時十五分 星期六、日及公眾假期：休息 本中心不設收費服務及售賣水票服務。 客戶可到任何一間郵局(流動郵局除外)繳交水費。
九龍	
旺角客戶諮詢中心 旺角洗衣街128號地下 (旺角港鐵站D3出口)	辦公時間 星期一至五： 上午八時三十分至下午六時三十分 星期六、日及公眾假期：休息 (1)收費服務、(2)申請釣魚牌照及 (3)售賣水票之服務時間 星期一至五： 上午九時至下午五時十五分 星期六、日及公眾假期：休息
新界	
沙田客戶諮詢中心 沙田上禾輦路1號 沙田政府合署3樓	辦公時間 星期一至五： 上午八時三十分至下午六時三十分 星期六、日及公眾假期：休息 新界區的客戶諮詢中心不設收費服務、 釣魚牌照申請及售賣水票服務。
大埔客戶諮詢中心 大埔汀角路1號 大埔政府合署4樓	
屯門客戶諮詢中心 屯門屯喜路1號 屯門政府合署7樓	客戶可到任何一間郵局(流動郵局除外)繳交水費。