



討論文件

中西區環工會文件第 3/2011 號(文件編號修訂)

11 月 8 日石塘咀食水供應中斷事件

背景：在 11 月 8 日德輔道西 380 號一帶大廈食水供應停頓，市民怨聲載道。然而當時在現場的水務署承辦商（俊和）的工作人員只是無奈地坐看水流出，推說要等渠務署人員來協助維修。

問題：

- (1) 請水務署說明是次事故的原因及處理流程。
- (2) 渠務署在是次事故中的角色為何？
- (3) 爲什麼要近 10 個小時才恢復食水供應？
- (4) 爲什麼 1823 電話服務沒有水務署參與？
- (5) 過去一年中西區內共有多少宗類似的食水中斷事件？
- (6) 可以如何改善通報機制？

建議：

將水務署納入 1823 電話服務範圍

文件提交人：

陳財喜 陳捷貴 陳學鋒 盧懿杏 楊學明

2010 年 11 月 9 日

11 月 8 日石塘咀食水供應中斷事件

水務署的書面回覆：

問題 (1)：是次事故的原因及處理流程

根據本署紀錄，本署於二零一零年十一月八日下午約四時四十八分接獲德輔道西三百六十六號發生食水管水掣滲漏報告。現場工作人員發現一條直徑一百五十毫米的食水管水掣出現滲漏，當值人員於下午約八時將一條直徑三百毫米的食水管隔離。食水供應中斷期間，本署為受影響居民提供水車及臨時街喉。工程人員於晚上約八時半開始掘開路面，約於晚上十時五十分準備進行維修工程。但由於受損水掣被混凝土躉包圍，工程人員最初估計必須鑿開混凝土躉，才可進行維修水掣工程；此外，工程人員在水掣位置附近發現有渠水滲漏情況，當值人員隨即知會渠務署職員。其間，工程人員因應實地環境對維修工作再作評估，由於鑿開混凝土躉需時及避免開鑿期間令渠水滲漏情況加劇，工程人員決定採取其他方法，將損壞的閘門移除。維修工程約於十一月九日凌晨約一時五十分完成，食水供應於凌晨約二時（停水後約六小時）恢復供應。

問題 (2)：渠務署在是次事故中的角色為何？

如上文所述，由於本署當值人員當晚在水掣位置附近發現有渠水滲漏情況，故本署需知會渠務署職員，因應情況處理，減低維修工程令渠水滲漏情況加劇的風險。但由於本署工程人員發現可用其他方法維修水掣，故最終並不需要渠務署人員協助。

問題 (3)：為什麼要近 10 個小時才恢復食水供應？

經本署緊急維修人員到場勘察及初步評估後，發現受損的水掣被混凝土躉包圍，維修過程中，有機會對附近渠務署的渠管做成影響，本署人員為盡快恢復供水的時間，以另一種可行維修方法，將損壞的閘門移除，以完成復修。因此，時間上只比原定時間稍為延長（由當日下午八時至翌日凌晨二時，停水時間約六小時）。為此，本署為受影響市民，深表歉意。

問題 (4)：爲什麼 1823 電話服務沒有水務署參與？

一直以來，每當1823接到有關水務署的投訴，會立即轉介到本署的公共關係組處理；1823的客務服務員亦會向來電的市民提供本署的客戶諮詢熱線，所以1823和水務署一直存在合作的關係。而本署成立的「水務署客戶諮詢熱線」，亦能爲市民提供更全面、專業及有效的服務。

問題 (5)：過去一年中西區內共有多少宗類似的食水中斷事件？

根據本署記錄，中西區在過去一年共錄得18宗食水水管爆裂導致食水中斷事件。

問題 (6)：可以如何改善通報機制？

當本署客戶服務熱線收到水管爆裂或出現嚴重滲漏的報告後，客戶服務主任會將爆裂或滲漏的水管及位置等資料記下，並於五分鐘內通知有關的分區當值緊急維修組。緊急維修組人員會立刻趕赴現場，先確定水管爆裂或滲漏的位置，以期盡快截斷受損水管的水源。

本署維修人員會跟客戶服務熱線當值人員會保持緊密聯繫，不時更新資料。市民可透過致電客戶服務熱線或由本署互聯網網頁，得悉最新情況。如有需要，本署會透過電台發報公告，通知市民。

(二〇一〇年十二月二十一日收到)

渠務署的書面回覆：

問題(2) 渠務署在是次事故中的角色爲何？

渠務署電話熱綫在十一月八日晚上十時二十三分，收到一位李先生來電，提及他在進行水務工程，通知渠務署在德輔道西三百六十六號有渠水湧出，要求部門跟進。個案被分類爲一般塞渠通知。同時在十一月九日凌晨二十三分，本署電話熱綫亦收到 1823 轉介陳議員的相關個案。本署並沒有參與或協助是次事故維修工程。

(二〇一〇年十二月二十二日收到)

中西區區議會秘書處

二〇一一年一月