

# 对水务署的投诉 某屋苑食水水质异常事件 调查报告

## 背景

2019年8月27日，水务署于将军澳一段食水管进行紧急维修工程，并安排调动供水管网。当晚，当区某屋苑（「屋苑甲」）住户发现食水变黄及有黑色物。翌日，屋苑甲停水，水务署安排水车作临时供水。9月1日，水务署改用临时喉管供水给屋苑甲，该屋苑才恢复供水。其后，屋苑甲继续由临时供水喉管供水，未能恢复原先由宝邑路的政府水管经屋苑甲内部供水系统供水（「原先供水路径」）。

## 投诉

2. 本署接获多名投诉人（下称「投诉人」）投诉水务署的类同个案，投诉事项综合如下：

- (1) 水务署在调动供水管网前准备不足，亦没有全程监督工程、沟通及作实时应对，致使屋苑甲的自来水变黄及出现黑色的沉积物，令屋苑甲食水受污染。
- (2) 2019年8月28日，水务署回复查询时，指供水受污染是屋苑甲内部喉管问题，影响屋苑甲管理公司处理停水事故的工作。
- (3) 水务署指政府供水的水质于2019年8月28日已回复正常，但该署于当日及翌日冲洗屋苑甲喉管时，仍有沥青不断由政府喉管进入屋苑甲的水缸。
- (4) 屋苑甲于2019年8月28日已察觉受沥青污染的政府供水不断流入屋苑甲的地下水缸，并于同月29日晚上要求水务署转换新的清洁的水源，但该署于同月30日才开始接驳临时水源，延误恢复供水。

- (5) 水务署化验食水的外观、色度、混浊度等，没有进行合适的食水测试，以释除屋苑甲居民对含沥青的食水用作煮食是否安全的疑虑。
- (6) 食水受污染，但水务署没有要求屋苑甲的商场用户停水。商场食肆使用受污染的食水煮食，可能影响光顾的市民的健康。
- (7) 沥青或危害人体健康，但水务署迟迟没有更换供水管网内含沥青保护层的老化喉管。
- (8) 2019年9月11日，水务署与屋苑甲商讨恢复原先供水路径的安排。同月17日，该署进行工程，但该署完成第一个地下水缸供水转换工程后，水源仍受沥青污染，工程被迫暂停。该署在未有仔细检查原来供水系统前，便建议及进行上述工程，处理不当。
- (9) 水务署于2019年8月28日至31日，先后于其网页多次列出预计恢复供水的时间（包括8月28日晚上11时59分、8月30日中午12时、8月31日午夜零时、8月31日下午4时），但最终在9月1日才恢复供水，发出错误信息。
- (10) 水务署在暂停供水通告中，错误指停水是因用户自行维修水管而要求水务署闭水掣。
- (11) 水务署迟迟未恢复屋苑甲的原先供水路径。
- (12) 水务署没有回应屋苑甲就停水事故的索偿事宜。

## 本署调查所得

### *水务署处理食水水质异常报告的机制*

3. 水务署表示，当接获个别用户食水水质异常的报告，该署会派员到场视察，检视政府水管的供水水质，以及为有关用户冲洗水表。倘若个别屋苑有多个用户出现食水水质异常，该署亦会冲洗政府水管及联络管理公司（如有）检查内部供水系统。如有需要，该署会为有关用户及管理公司提供技术支持及协助。

### **水表及供水设施**

4. 根据水务署的资料，该署在一般住宅用户所采用的小型水表（即直径 40 毫米或以下的水表）均已内置滤网。根据该署的《楼宇水管工程技术要求》，所有新建屋苑的总水表的入水位置都必须安装滤网。此外，内部供水系统的水泵前一般都有安装滤网以保护水泵。

5. 如有沥青或沉积物进入内部供水系统，一般会先积聚于低位的水管及地下水缸底部，然后可经内部供水系统的水泵传送到各楼层，并有机会淤塞水表前的滤网，影响有关用户的供水（例如会引致水压弱或没有供水）。较细的沥青或沉积物亦可能通过水表前的滤网进入单位内的用水器具。

### **维修保养内部供水系统的责任**

6. 水务署表示，个别用户须负责维修保养其单位的供水水管，管理处或注册代理人则须负责维修保养私人屋邨内的街道及公用地方的水管及其他相关连的供水设施，包括地界内藏于地底的喉管。

### **屋苑甲的内部供水系统**

7. 水务署解释，多层大厦楼宇的食水由政府水管经大厦内部供水系统供应给各用户。位处屋苑甲低层的商场用户，由于水压足够，食水可直接由政府水管经大厦内部供水喉管供应至商场用户，直接由政府水管供水（即直接供水），无需经屋苑甲的水缸供水。

8. 屋苑甲住宅大厦用户的食水需由政府水管经屋苑甲的地下水管进入大厦的地下储水缸，由水泵加压输送至中途储水缸，然

后再传送到天台储水缸，再经大厦内部供水喉管供应至用户（即间接供水）。屋苑甲 8 座住宅大厦共有 20 个水缸，分别为 4 个地下水缸、8 个中途水缸及 8 个天台水缸。

### **水务署跟进屋苑甲食水问题的事件摘要**

9. 根据水务署的记录，该署处理调动供水管网及跟进屋苑甲住宅用户的食水问题之事件摘要见附件。

### **水务署的回应**

#### 有关本港水质

10. 供水系统一般都会有沉积物。沉积物一般主要是食水处理过程使用的熟石灰中的钙化物和来自水管物料的铁氧化物，不会影响食水安全。沉积物中的沥青则是来自食水钢管内壁剥落的沥青保护层。在上世纪，沥青是普遍用作食水钢管的内壁保护层物料<sup>1</sup>，而所用的沥青必须符合英国标准 BS4147，不含有害物质，亦不影响食水安全。沥青物料有机会释出苯并(a)芘（Benzo(a)pyrene），水务署一直有恒常抽取食水样本，检测苯并(a)芘含量，监测结果显示所有食水样本中的苯并(a)芘含量均远低于香港食水标准<sup>2</sup>的每公升 0.7 微克。

11. 水务署的化验师于 2016 年曾将沥青放于水中，再将食水加热测试，发现沥青的苯并(a)芘释出量没有显著增加。该署于 2019 年初委聘顾问研究制定全面策略处理内壁沥青保护层剥落的食水钢管，当中包括研究水管内剥落的沥青对食水安全的影响。顾问研究显示，沥青纵使经食水进入人体亦不会影响健康。有关研究亦初步认为沥青的苯并(a)芘释出量不会因食水加热而显著增加。顾问研究仍在进行中。

#### 有关屋苑甲水质异常问题

---

<sup>1</sup> 水务署于 2005 年开始改用环氧树脂作为食水钢管内部保护层物料。

<sup>2</sup> 政府现时采用世界卫生组织在 2011 年制定之《饮用水水质准则》（第 4 版）中的相关准则值 / 暂定准则值作为香港食水标准。

12. 调动供水管网有机会令部分政府水管出现水流方向逆转的情况，因而可能会冲起水管底部的沉积物，影响供水水质。水务署曾于 2018 年 5 月在将军澳区进行同样的供水管网调动，过程中并无引起水质事故。该署遂按该次的经验，在调动供水管网时冲洗政府水管，尽量把水管内可能会被冲起的沉积物排走，直至观察到冲水管后排出的水水质清澈（**附件第 1 项**）。至于为何仍然有沉积物进入屋苑甲的内部供水系统，该署仍在调查有关原因。

13. 在 2019 年 8 月 27 日调动供水管网及 10 月 15 日调景岭食水配水库水位偏低两次事件中，水务署只接获屋苑甲出现水质异常的报告（**附件第 1、2 及 17 至 20 项**）。其间，该署没有收到附近同样由宝邑路或唐德街政府水管供水的屋苑的类似的大规模水质异常报告。其他屋苑虽有零星个案，但无异于日常情况。

14. 水务署指出，食水钢管剥落的内壁沥青保护层是不会影响食水安全，但该署明白食水中出现黑点会影响市民对食水安全的信心。该署已于供水予屋苑甲于唐德街的临时供水点及宝邑路的原有供水点加装滤网，并于区内政府水管网的策略性位置及屋苑供水点安装滤网（**附件第 8、13 及 22 项**）。有关滤网的网孔为 0.5 至 2 毫米，可阻隔绝大部分的沥青或沉积物。然而，极微细的颗粒仍有可能未被完全阻隔。

15. 水务署已在事故中于屋苑甲原有供水点的宝邑路政府水管、新供水点的唐德街政府水管及屋苑甲各水缸抽取食水样本进行化验。化验报告显示，所有抽取的样本并无含有对人体有害的物质，适合饮用。

16. 水务署会定期冲洗区内政府水管以避免沉积物积聚、就水管操作加强训练有关人员，以及就紧急调动供水管网发出指引。

#### 有关屋苑甲商场用户的供水

17. 屋苑甲商场用户由政府水管直接供水（**上文第 7 段**）。水务署在 2019 年 8 月 28 日晚上完成冲洗屋苑甲附近的政府水管，政府水管的供水水质回复正常。该署并抽取屋苑甲附近的政府喉管的食水样本化验，结果显示水质安全及适合饮用（**附件第 5 项**）。其后两天，该署再没收到屋苑甲商场用户投诉水质异常。

18. 2019年8月31日，水务署为商场用户的水表清除残留的沉积物后，除了一位商场用户（非食肆）有轻微的水质投诉外（冲洗水表后，水质回复正常），该署一直没有收到屋苑甲商场用户投诉水质异常报告，显示商场用户的水质当日在完成冲洗政府水管后已大致回复正常。

#### 有关屋苑甲住宅用户恢复供水

19. 在一般情况下，冲洗政府水管及内部供水系统可于短时间内令水质回复正常。如要为屋苑于其他政府水管提供另一个供水点，需要寻找合适的新供水点（包括需避免新供水点影响附近屋苑的供水），并需安装临时水管，而临时水管的走线亦需与各持份者商讨，以尽量减少水管安装工程对各方的影响，过程需时较长，因此通常都不会采用。

20. 水务署于2019年8月28日下午开始冲洗屋苑甲内部供水系统的工作。同日晚上，该署完成冲洗屋苑甲附近的政府水管后，政府水管的供水水质已回复正常（**附件第5项**）。然而，该署为屋苑甲各地下水缸重新注水时，仍发现有黑点出现。该署相信是由于内部供水系统的地下喉管直径较大，导致水流速度较慢，影响冲洗效果。该署随即继续协助管理公司清洗屋苑甲的内部供水系统，直至8月29日傍晚，完成冲洗及重新注水时，注入水缸的水仍有黑点（**附件第7项**），显示屋苑甲内部供水系统的地下喉管内可能有一些沥青或沉积物聚在喉管的隐蔽处，难以彻底清洗，并会间中被水流冲起进入地下水缸。

21. 水务署估计问题不可以实时解决，遂与管理公司商讨后，决定立即为屋苑甲提供另一个供水点，以绕过屋苑甲内部供水系统的地下喉管直接向屋苑甲的地下水缸供水（**附件第7项**）。工程于8月30日深夜完成（**附件第8项**）。

22. 屋苑甲于上述工程完成后已可以由新供水点获得供水。然而，屋苑甲的内部供水系统较为复杂（**上文第8段**），清洗水缸程序须从下至上，即先清洗地下水缸，然后再开启水泵将水输送到中途水缸进行清洗，故完成清洗20个水缸需要很长时间。此外，一些水缸附近的去水位有阻塞情况，亦有一些水缸排水位置

防止水浸的设施不足，为免清洗期间淹没大厦设施，清洗水缸的速度有所限制。另外，屋苑甲内部供水系统的一些止回流阀未能正常运作，令开启水泵将水输送到上层的水缸时，水管出现气锁现象，阻碍水流及大幅减慢流速，以致需要更多时间才能将足够的水输送到上层水缸，严重影响恢复供水的时间。最终，屋苑甲各座住宅陆续于 8 月 31 日傍晚至 9 月 1 日早上恢复供水（**附件第 9 项**）。

#### 有关恢复原先供水路径

23. 2019 年 9 月 11 日，水务署与屋苑甲业主委员会（「业委会」）及管理公司会面，商讨如何彻底清洗屋苑甲内部供水系统的地下喉管。会上，各与会者同意于 9 月中再次尝试冲洗有关地下喉管，若能彻底冲洗，则可恢复原先供水路径供水予屋苑甲的安排（**附件第 14 项**）。

24. 同月 17 日及 18 日，水务署依照上述各方同意的方案，协助管理公司冲洗地下喉管，但未能彻底清洗。该署遂恢复使用唐德街的临时供水点供水予屋苑甲的住宅（**附件第 15 及 16 项**）。

25. 水务署估计宝邑路一条直径 600 毫米的食水钢管有内壁沥青保护层剥落。该署现正安排为该食水钢管进行详细检查及拟定所需的复修工程，并在宝康路敷设临时水管后，随即展开宝邑路食水钢管的复修工程。该署亦已在区内策略性位置安装滤网，以及与屋苑甲商讨恢复原先供水路径的安排（**附件第 22 至 28 项**）。

#### 有关发放及核实暂停供水通知

26. 一般而言，水务署于接获有关供水问题的报告后，会尽快安排前线人员到现场视察及安排所需的紧急维修工程。食水供应受影响属紧急事故，前线人员会联络该署客户咨询热线，将有关暂停供水信息透过该署网页向公众发放。前线人员亦会因应情况将最新暂停供水信息通知热线中心，以便热线中心向公众发放。

27. 就屋苑甲的事件，水务署与管理公司于 2019 年 8 月 28 日因应当时情况商讨后，决定关闭各座住宅大厦地下水缸的水泵，

而屋苑住宅用户的食水供应亦因而暂停，该署的前线人员在将有关暂停供水信息通知热线中心职员时，可能由于沟通不足，以致热线中心误会暂停供水安排是由管理公司提出，导致该署网页中显示的数据与事实不符。该署发现数据不准确后，已立即更改有关信息，并向管理公司及居民致歉。

28. 水务署已提醒有关人员于发布信息时需加强沟通，纵使情况紧急，也须小心核实，避免出错。

### 有关索偿事宜

29. 如任何人士希望向水务署提出赔偿要求，可向该署提供相关资料（如维修单据、相片等）及联络方法。在接获有关要求后，该署会就个案咨询法律意见，并作出适当的跟进。该署已先后于 2019 年 9 月 5 日及 12 月 9 日致函告知屋苑甲有关处理索偿的细节。该署在收到有关数据后会按既定程序跟进。

### 本署的评论

#### ***投诉点(1)：调动供水管网令沉积物进入屋苑甲的内部供水系统***

30. 水务署已解释供水系统一般都会有沉积物（上文第 10 段）。由于调动供水管网有机会冲起水管底部的沉积物，该署已根据过往经验，在调动供水管网时冲洗政府水管直至观察到排出的水水质清澈（上文第 12 段），从行政角度而言，本署认为，该署已采取措施冲走可见的沉积物。事实上，附近由同一水管供水的屋苑并没有发生类似的问题。至于为何仍有沉积物进入屋苑甲的内部供水系统，水务署仍在调查有关原因。因此，申诉专员认为，现阶段没有证据显示水务署当日调动供水管网的做法有不当之处，投诉点(1)不成立。

31. 至于调动供水管网时应采用什么措施防止沉积物进入大厦的内部供水系统，则涉及水务设施维修和工程的专业判断，并非本署可评论的行政事宜。



32. 无论如何，水务署已汲取是次事件经验，会定期冲洗区内政府水管、加强训练有关人员及就紧急调动供水管网发出指引（上文第 16 段）。

**投诉点(2)及(3)：误指屋苑甲供水受污染是屋苑甲内部喉管问题及政府供水的水质于 2019 年 8 月 28 日已回复正常**

33. 屋苑甲食水出现大量黑点，按常理，若屋苑甲的大规模出现黑点情况纯粹因政府供水的水质有问题所致，屋苑甲附近同样由宝邑路或唐德街政府水管供水的屋苑亦会有大规模水质异常的情况。然而，本署从新闻报道得悉，因调动供水管网，屋苑甲附近的屋苑只有个别用户反映食水有黑点，水务署的记录亦显示屋苑甲附近的屋苑并无发生相同情况（上文第 13 段）。此外，由政府水管直接供水的商场用户，于 8 月 28 日之后水质已再无出现问题（上文第 17 段）。因此，水务署认为屋苑甲清洗水缸后仍有黑点与屋苑的内部供水系统有关（上文第 20 段），并非无理。至于何以屋苑甲的水缸经清洗后仍出现大量黑点，则并非本署可处理的行政事宜。

34. 就政府供水的水质，水务署已指出，食水钢管剥落的内壁沥青保护层是不会影响食水安全（上文第 14 段），该署并于 2019 年 8 月 28 日抽取政府水管的食水样本作化验，化验报告显示食水水质安全及适合饮用（上文第 17 段）。

35. 综合以上所述，申诉专员认为，投诉点(2)及(3)不成立。

**投诉点(4)：延误恢复供水**

36. 水务署已解释提供另一供水点的考虑因素（上文第 19 段）。本署认为，该署尽量考虑以恢复由原先供水路径供水为先的做法并非无理。从事件经过可见，水务署先协助屋苑甲清洗水缸，以恢复由原先供水路径供水，在多次清洗屋苑甲的水缸后发现不能实时解决问题，然后才考虑由另一供水点供水（上文第 21 段），其间亦有提供水车及水箱以维持供水给居民使用（附件第 4 项）。该署在 2019 年 8 月 29 日决定由另一供水点供水后，已于翌日进行并完成工程，惟恢复供水时遇到重要困难，以致影响

了恢复供水的时间（上文第 22 段）。经考虑水务署的解释及其处理恢复供水的事情经过，申诉专员认为，投诉点(4)不成立。

#### **投诉点(5)：没有进行合适的食水测试**

37. 沥青物料有机会释出苯并(a)芘（上文第 10 段）。根据水务署的化验结果及顾问研究，沥青的苯并(a)芘释出量不会因食水加热而显著增加（上文第 11 段）。就屋苑甲居民的关注，水务署曾抽取水样本作苯并(a)芘释出量的化验，结果显示水样本的苯并(a)芘含量为每公升少于 0.002 微克，远低于香港食水标准的每公升 0.7 微克（上文第 10 段及附件第 11 项）。由于水务署已就屋苑甲居民的关注进行了相关的食水测试，亦详细解释了其测试准则及结果，申诉专员认为，投诉点(5)不成立。

38. 经审阅相关记录，本署认为，水务署若能在其 2019 年 9 月 5 日致函通知屋苑甲业委会有关的化验结果时，提供上文第 10 段有关食水标准的资料，以及上文第 11 段有关沥青的苯并(a)芘释出量不会因食水加热而显著增加的数据，会有助屋苑甲居民更明白该署的测试如何证明食水安全，适合饮用。本署藉此促请水务署提示职员，日后若有类同情况，应向相关人士提供更详细食水安全标准的数据，以释除他们的疑虑。

#### **投诉点(6)：没有要求屋苑甲的商场用户停水**

39. 水务署已交代屋苑甲的商场用户的供水情况（上文第 17 及 18 段）。由于屋苑甲商场用户的供水系统与住宅用户的供水系统不同，而屋苑甲商场用户并未出现如住宅用户的情况，水务署没有与屋苑甲的商场用户商讨停水，并非无理。因此，申诉专员认为，投诉点(6)不成立。

#### **投诉点(7)：没有更换供水管网内含沥青保护层的老化喉管**

40. 水务署表示，该署已于 2019 年初委聘顾问研究制定全面策略处理内壁沥青保护层剥落的食水钢管，有关研究尚未完成（上文第 11 段）。换言之，如何处理内壁沥青保护层剥落的水管的方案仍在研究中，该署暂未有安排。

41. 本署认为，水务署待制定全面策略后才一并处理内壁沥青保护层剥落的食水钢管，未可厚非。此外，该署已就屋苑甲的个案制定复修宝邑路政府喉管的方案，并正进行相关工程（上文第 25 段）。因此，申诉专员认为，投诉点(7)不成立。

**投诉点(8)：不当建议及进行恢复原先供水路径的工程**

42. 水务署指出，该署于 2019 年 9 月 11 日与屋苑甲业委会及管理公司会面时同意的方案是：若能彻底冲洗屋苑甲内部供水系统的地下喉管，则可恢复原先供水路径（上文第 23 段）。本署认为，此安排并无不合理之处，惟清洗结果不理想（上文第 24 段），实非当初计划时所能预料。此外，根据上文第 33 段的分析，清洗结果不理想应与水源无关。

43. 基于以上所述，申诉专员认为，投诉点(8)不成立。

**投诉点(9)：发出恢复供水的错误信息**

44. 水务署自 2019 年 8 月 28 日下午开始协助屋苑甲清洗水缸及冲洗政府喉管，于同日晚上完成冲洗政府喉管并确认政府喉管的供水水质已回复正常，惟清洗屋苑甲的地下水缸后重新注水的情况不理想，因而需多次尝试但仍未能成功解决问题（上文第 20 及 21 段）。其后，在完成由另一供水点供水的工程后，在恢复供水时又遇到未能预计的困难（上文第 22 段）。本署认为，水务署因应当时的工作情况发出预计的恢复供水时间，并就期间遇到的不同状况更新预计的恢复供水时间，属未可厚非。因此，申诉专员认为，投诉点(9)不成立。

**投诉点(10)：错误指屋苑甲停水是因用户自行维修水管**

45. 水务署承认其职员可能因沟通不足而导致该署网页中显示的数据与事实不符（上文第 27 段）。因此，申诉专员认为，投诉点(10)成立。

46. 本署欣悉，水务署已提醒有关人员需加强沟通及小心核实，以避免出错（上文第 28 段）。

### **投诉点(11)：迟迟未恢复屋苑甲的原先供水路径**

47. 本署明白，屋苑甲住户希望能尽快恢复原先供水路径。从附件可见，水务署自 2019 年 8 月 27 日接获屋苑甲居民食水问题的通报后，多次协助屋苑甲清洗内部供水系统以期恢复屋苑甲的原先供水路径，但不成功，故改用及维持由临时喉管供水给屋苑甲。其后，该署亦进行各项工程、翻查数据、到场视察，以及与屋苑甲业委会及管理公司保持联络及协商，以制订恢复屋苑甲的原先供水路径的方案。根据水务署的最新资料，该署仍与屋苑甲协商中。从行政角度而言，申诉专员认为，水务署已致力从多方面处理问题，没有证据显示该署的处理有不合理的延误，因此，投诉点(11)不成立。

### **投诉点(12)：没有回应屋苑甲就停水事故的索偿事宜**

48. 水务署已指出，如任何人要求该署赔偿，须提供相关数据向该署索偿，而该署已通知屋苑甲有关的安排（上文第 29 段）。因此，申诉专员认为，投诉点(12)不成立。

## **总结**

49. 总括而言，申诉专员认为，投诉人对水务署的投诉部分成立。

## **建议**

50. 虽然本署的调查发现水务署在是次事件中没有重大的行政失当，但本署认为，暂停食水供应对居民的影响极大，尤其是今次事件涉及的人数多、时间长，水务署应与屋苑甲的业委会及管理公司商讨，避免类似事件再次发生。就此，本署建议：

- (1) 水务署尽快完成调查沉积物进入屋苑甲内部供水系统的原因（上文第 12 段）。

(2) 从上文第 20 及 22 段可见，屋苑甲的内部供水系统似乎有很多问题，如水务署认为屋苑甲的内部供水系统有需要更换 / 维修 / 保养 / 清洗，可向其业委会及管理公司给予一些适当的提醒及建议。

申诉专员公署  
2020 年 5 月

公署会不时在面书上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署面书粉丝专页，以获取最新资讯：  
<https://www.facebook.com/Ombudsman.HK>



水务署处理将军澳区供水管网  
及跟进屋苑甲的食水问题之事件摘要

附件

	日期	水务署工程 / 跟进	屋苑甲住宅食水事件
	<b>2019 年</b>		
1.	8 月 27 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 早上，为进行将军澳宝康路与灵康路交界的食水管的紧急维修工程，水务署关闭输送食水往调景岭配水库的主干水管，但该配水库仍继续供水给调景岭地区。</li> <li>● 由于维修需时，持续暂停输送食水往配水库会令储水量不断下降，影响区内 10 多万人的食水供应，水务署遂安排调动供水管网（即改用将军澳西低地食水配水库供水）以维持区内的食水供应。</li> <li>● 水务署在调动供水管网时冲洗政府水管以将可能被冲起的沉积物排走，直至观察到冲洗水管后排出的水水质清澈。</li> <li>● 晚上约 8 时，调动供水管网的工作完成。</li> </ul>	
2.			● 晚上 10 时，水务署接获两宗屋苑甲用

	日期	水务署工程 / 跟进	屋苑甲住宅食水事件
			<p>户食水变黄的报告，该署人员随即于当晚 11 时到达屋苑为有关用户冲洗供水喉管及水表，冲洗工作于翌日凌晨 1 时完成，相关用户表示满意。</p>
3.	8 月 28 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 凌晨时分，将军澳宝康路与灵康路交界的食水管紧急维修工程完成。</li> <li>● 水务署安排开启修妥的主干水管恢复输送食水往调景岭食水配水库。</li> </ul>	
4.			<ul style="list-style-type: none"> <li>● 早上 10 时 20 分，水务署接获屋苑甲管理公司（「管理公司」）通知收到多个用户食水变黄及有黑点的报告。该署随即派员到场视察屋苑的内部供水情况，以及冲洗屋苑附近的政府水管。</li> <li>● 水务署的视察发现，屋苑甲各座住宅大厦的地下水缸都有颇多黑点沉积物，为免黑点沉积物被冲到屋苑各楼层的喉管及各用户的水表及单位内的用水器具（如热水炉）等，令影响范围大幅扩散，管理公司与该署商讨后，决定关闭各座住宅大厦地下水缸的水泵，而屋苑住宅用户的食水供应亦因而暂停。</li> </ul>

	日期	水务署工程 / 跟进	屋苑甲住宅食水事件
			<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水务署实时安排三部水车及四个水箱为屋苑甲提供临时食水供应，并协助管理公司清洗屋苑的内部供水系统，以恢复住宅用户的供水。</li> </ul>
5.		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 晚上，水务署完成冲洗屋苑甲附近的政府水管，政府水管的供水水质亦随即恢复正常。</li> <li>● 水务署在屋苑附近的政府喉管抽取食水样本化验。结果显示水质安全及适合饮用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由政府水管直接供水的屋苑甲的商场用户的水质大致回复正常。</li> <li>● 水务署及其承建商的数十名人员继续协助管理公司清洗屋苑的内部供水系统。</li> </ul>
6.	8月29日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 凌晨时分，水务署还原供水管网。</li> </ul>	
7.			<ul style="list-style-type: none"> <li>● 冲洗屋苑甲内部供水系统的地下喉管的工作由8月28日晚上进行至8月29日下午的情况理想，冲洗时排出的黑点减少至非常少量。</li> <li>● 傍晚，清洗地下水缸及重新注水时，注入水缸的水仍有黑点。</li> <li>● 深夜，水务署与管理公司商讨后，决定立即为屋苑甲提供另一供水点，直接向四个地下水缸供水。</li> </ul>



	日期	水务署工程 / 跟进	屋苑甲住宅食水事件
8.	8 月 30 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>早上，水务署展开工程，从唐德街敷设两条直径 80 毫米、全长约 190 米的水管至屋苑甲的四个地下水缸。上述临时供水管有安装滤网。工程于深夜完成。</li> </ul>	
9.	8 月 31 日		<ul style="list-style-type: none"> <li>水务署及承建商继续协助管理公司清洗屋苑的内部供水系统。</li> <li>下午，水务署人员协助管理公司向用户恢复供水。第 3、7 及 8 座的低层于约晚上 7 时恢复供水。其余各座亦陆续于当晚至翌日早上恢复供水。</li> </ul>
10.	9 月 1 日		<ul style="list-style-type: none"> <li>水务署设立两条电话热线，供居民向该署查询及寻求协助，并派遣专责驻场队伍为用户冲洗水表及单位内的喉管和用水器具。</li> </ul>
11.	9 月 2 日	<ul style="list-style-type: none"> <li>水务署于屋苑甲附近的宝邑路及唐德街政府水管抽取食水样本作快速毒性测试及化验苯并(a)芘含量。结果显示：食水并无毒性，适合饮用；苯并(a)芘含量每公升少于 0.0020 微克。</li> </ul>	
12.	9 月 3 日		<ul style="list-style-type: none"> <li>水务署代表应当区区议员邀请出席屋苑甲居民大会，交代事件因由，并报告最新情况及跟进措施。</li> </ul>

	日期	水务署工程 / 跟进	屋苑甲住宅食水事件
13.	9月5日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 清晨，为防范于未然，水务署在屋苑甲于宝邑路原有的供水点加装滤网，以阻隔水管沉积物一旦被冲起时进入屋苑的内部供水系统。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水务署代表应屋苑甲业主委员会（「业委会」）邀请出席居民大会，再次交代事件因由，报告最新情况及跟进措施。</li> </ul>
14.	9月11日		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水务署继续与管理公司及业委会跟进恢复原有由宝邑路政府水管经屋苑甲的地下喉管供水予屋苑的安排，研究如何有效地冲洗屋苑地下喉管。</li> </ul>
15.	9月17日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 依照9月11日会议上各方同意的方案，水务署协助管理公司冲洗地下喉管，并恢复使用有关地下喉管供水予第1及2座（即恢复由宝邑路政府水管供水），过程顺利。</li> </ul>	
16.	9月18日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水务署继续协助管理公司冲洗供水予第3座及3A座的地下喉管，但未能彻底清洗。该署遂恢复使用唐德街的临时供水点供水予屋苑甲的住宅。</li> </ul>	
17.	10月15日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 晚上，调景岭食水配水库的「入水掣」发生故障，影响配水库注水速度，导致配水库内的水位偏低，估计配水库内可能有少量沉积物曾被冲起，令供水的混浊度比平时稍高。</li> </ul>	

	日期	水务署工程 / 跟进	屋苑甲住宅食水事件
18.	10月16日	● 凌晨，调景岭食水配水库的「入水掣」抢修完成。	
19.			<ul style="list-style-type: none"> <li>● 早上 8 时 30 分，水务署接获管理公司反映食水水质混浊。</li> <li>● 水务署的视察发现： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 屋苑甲地下水缸内的水质比较混浊，相信是有混浊度较高的供水于较早时间进入了屋苑的内部供水系统。</li> <li>- 管理公司已关掉地下水缸的水泵，停止了用户的供水。</li> </ul> </li> <li>● 水务署随即提供支持及派员协助管理公司清洗屋苑地下水缸。</li> </ul>
20.		● 早上 9 时，水务署派员冲洗政府水管后，确认政府水管的供水水质已回复正常。	
21.			● 下午，屋苑甲的供水恢复（是次水质影响较为轻微，冲洗效果理想，需要清洗水缸的数量也比较少）。
22.	10月29日	● 水务署于区内多处的政府水管网安装滤	

	日期	水务署工程 / 跟进	屋苑甲住宅食水事件
	至 12月27日	水网。	
23.	11月底至 12月中	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水务署详细翻查屋苑甲内部供水系统的图则，并到停车场视察未能彻底清洗的内部供水系统地下喉管，草拟冲洗方案以准备与管理公司商讨。</li> </ul>	
24.	12月18日		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水务署联同管理公司现场视察内部供水系统，检视屋苑甲总水表房，并就安装滤水网提供技术支持。</li> </ul>
25.	12月23日		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水务署与管理公司、业委会及当区区议员会面，交代事件进度，报告最新情况及跟进措施，并详细讨论如何有效地冲洗屋苑内部供水系统。当时各方提出不同方案，务求提升地库排水能力，增加水流速度，以彻底清洗内部供水系统。</li> </ul>
	<b>2020年</b>		
26.	1月7日		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水务署联同管理公司现场视察屋苑甲地库，就有关清洗屋苑内部供水系统内残留的黑点，以及相关工程提供技术支持，并与承建商及管理公司讨论喉管清洗细节，当中涉及排水喉管的安装及拟议搬迁地下水缸附近的车位，以腾出空间安装临时排水箱，提升排水能力。</li> </ul>

	日期	水务署工程 / 跟进	屋苑甲住宅食水事件
27.	1 月 15 日		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水务署向管理公司表示承建商已就优化方案备妥物料，并可于翌日早上到现场安装相关临时排水管，双方讨论各项关注及技术细节。</li> </ul>
28.	1 月 24 日		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水务署致函管理公司期望尽快展开工程，以协助清洗及恢复原有的内部供水系统，并拆除唐德街入水点至各地下水缸的临时喉管。</li> </ul>

-完-