

2.3 穩健經營

風險管理

近年來，自來水經營環境丕變，不利自來水事業營運之各種風險漸次浮現，尤以天候異常影響供水穩定性之風險為最。為建構有效的風險管理機制、管理可能發生之風險，以及最小化其不利影響，特訂定如下風險管理政策，以為全體員工執行風險管理作業之最高指導原則。

風險管理政策

加強內、外部利害關係者之溝通，提升全員風險管理的認知。

各級主管承諾善盡督導之責，並負風險管理責任。

引進最佳風險管理實務，持續改善。

提供必要資源，確保公司風險管理機制之有效運作。

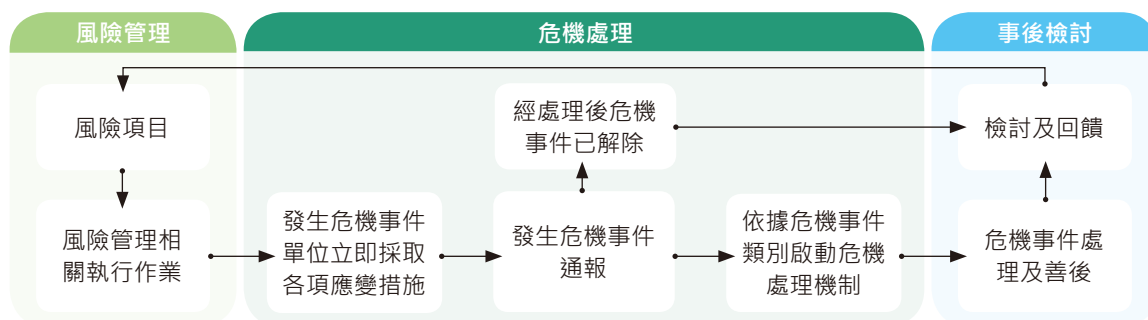
以公共風險與水質安全為風險管理之核心。

各級員工均應接受適當之訓練，俾具備執行風險管理各項工作之能力。

風險管理與危機處理

台水為建構整合性風險管理，加強風險管理及危機處理，強化供水之穩定性、安全性，訂定並函頒「台灣自來水公司風險管理與危機處理基準」，作業流程圖如下。用以規範各單位風險管理作業，並將風險管理與危機處理概念融入公司的各業務層面及日常營運當中，落實「平時，妥善管理風險；突發狀況時，妥善處理危機」。

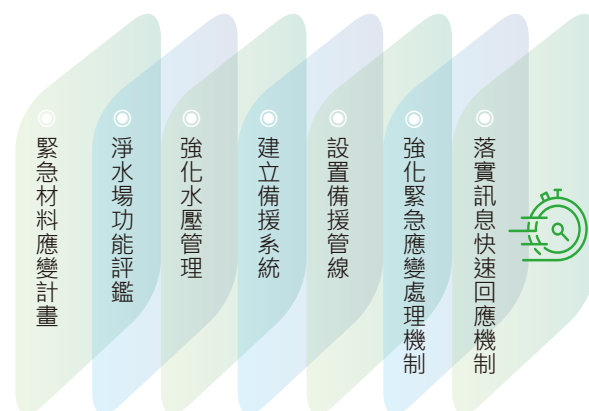
風險管理及危機處理作業原則流程圖



強化緊急應變機制

臺灣位處環太平洋地震帶上，地震頻繁，且因位在熱帶與副熱帶氣候之間，時常有颱風過境，強風豪雨成災。因西半部地區水庫集水區無顯著降雨，導致缺水危機，這對臺灣本就嚴峻的水資源問題無疑是雪上加霜。為降低各類災害或突發事故造成之供水風險，台水訂定「緊急應變小組作業要點」，於中央災害應變中心或經濟部緊急應變小組需要時，成立「災害緊急應變小組」因應，亦訂有「各類災害及緊急事件通報作業規定」，以彙整災情資料並迅速通報上級機關。

緊急應變機制相關配套措施



基於「預防勝於治療」，台水持續強化風險管理機制。台水各區管理處依供水轄區特性，每年持續修訂緊急應變計畫，以（一）自來水供水場站緊急發電備援、（二）北水處水濁而減少台水支援水量等為重點；輔以（三）落實緊急供水應變、（四）加強緊急材料供應等延續性計畫，並配合「淨水場功能評鑑」、「建立備援系統」、「設置備援管線」、「強化水壓管理」、「落實訊息快速回饋機制」等相關配套措施，逐步強化預防、整備、應變及復原等各階段能力，進而提升顧客服務滿意度。

年度風險管理實施成果

依「台灣自來水公司風險管理與危機處理基準」訂定台水年度風險管理實施計畫，據以建構台水風險管理機制、管理可能發生之風險，以達最小化其不利影響。

本公司總管理處各業管單位為風險管理之執行單位，執行有關風險項目之風險辨識、分析、評量、處理與檢討，並研提風險項目之風險圖像（含現有風險圖像、殘餘風險圖像），並藉由風險溝通、監控之循環過程，將風險管理納入整體經營策略並融入日常營運中，冀期有效規避、移轉各項經營風險。2022 年台水風險鑑別結果無重大性風險。

2022 年台水整合性風險項目現有風險圖像

影響程度	嚴重 (3)			
	中等 (2)	4. 水質污染及異常	1. 氣候異常或天然災害導致缺、停水 5. 採購弊端 6. 重大職業災害事故 8. 機敏資料外洩	
	輕微 (1)	7. 發生勞資糾紛與員工抗爭	2. 無預警水壓驟降或停水 3. 工程計畫用地取得及施工遭民眾抗爭	
		不太可能 (1)	可能 (2)	非常可能 (3)
可能性				

2022 年台水整合性風險項目殘餘風險圖像

影響程度	嚴重 (3)			
	中等 (2)	5. 採購弊端 6. 重大職業災害事故		
	輕微 (1)	3. 工程計畫用地取得及施工遭民眾抗爭 4. 水質污染及異常 7. 發生勞資糾紛與員工抗爭 8. 機敏資料外洩	1. 氣候異常或天然災害導致缺、停水 2. 無預警水壓驟降或停水	
		不太可能 (1)	可能 (2)	非常可能 (3)
可能性				