

台灣自來水股份有限公司各類災害及緊急事件通報作業規定

100年7月8日台水供字第1000022444號函修訂
105年3月15日台水供字第1050007688A號函修訂
106年5月18日台水供字第1060014950號函修訂
107年6月19日台水供字第1070017576號函修訂
108年10月29日台水供字第1080033640號函修訂
110年8月25日台水供字第1100027651號函修訂

- 一、為使災害發生或有發生之虞時，立即透過各種傳訊工具，迅速通報相關災情，俾採取各種必要應變措施，以防止災害擴大，減少人民生命財產損失，特訂定本作業規定。
- 二、本作業涉及之相關法令如下：
 - (一) 災害防救法。
 - (二) 資通安全管理法。
 - (三) 災害緊急通報作業規定。
 - (四) 經濟部災害緊急通報作業規定。
 - (五) 經濟部所屬事業各類災害及緊急事件速報程序。
 - (六) 經濟部國土安全緊急通報作業規定。
- 三、發生下列災害或緊急事件應依本作業規定通報(通報類別分級表，如附件一)：
 - (一) 風災、水災、旱災、震災(含土壤液化)、雷擊、海嘯及核災等災害災情。
 - (二) 職業安全衛生、環保、水質、勞資爭議、資通安全事件、供水生產事故、嚴重特殊傳染病、管線破管事故、恐怖攻擊、重大人為危安事件、恐怖活動且導致國家關鍵基礎設施核心功能運作失效之人為疏失事件，以及涉及本公司業務範圍之事件及災害應變處理事項。
- 四、業務主辦權責單位分工如下：
 - (一) 總管理處
 1. 職業安全衛生災害事件為工安環保處。
 2. 勞資爭議及嚴重特殊傳染病通報事件為人力資源處。
 3. 職業災害範圍外之施工災害事件為工務處(專案)、漏水防治處(修漏)及營業處(新裝)(工安環保處協辦)。

4. 風災、水災、旱災、震災(含土壤液化)、雷擊、海嘯及核災等災害災情、水源、供水水質異常事件、供水生產事故、關鍵基礎設施失效以及涉及本公司業務範圍之其他災害事件為供水處。
5. 資通安全事件為資訊處。
6. 恐怖攻擊、重大人為危安事件及恐怖活動為政風處。

(二) 區管理處

1. 職業安全衛生災害事件為工安課。
 2. 勞資爭議及嚴重特殊傳染病通報事件為人事室。
 3. 職業災害範圍外之施工災害事件為工務課(專案)、操作課(修漏)及業務課(新裝)(工安課協辦)。
 4. 風災、水災、旱災、震災(含土壤液化)、雷擊、海嘯及核災等災害災情、水源、供水水質異常事件、供水生產事故、關鍵基礎設施失效以及涉及本公司業務範圍之其他災害事件為操作課。
 5. 資通安全事件為資訊小組、操作課。
 6. 恐怖攻擊、重大人為危安事件及恐怖活動為政風室。
7. 水質異常事件為水質課。

(三) 區工程處

1. 職業安全衛生災害事件為工安課。
2. 勞資爭議及嚴重特殊傳染病通報事件為人事室。
3. 施工災害事件為第四課。
4. 資通安全事件為資訊小組。
5. 恐怖攻擊、重大人為危安事件及恐怖活動為政風室。

五、各項災害發生或有發生之虞時，本公司暨所屬單位應迅即動員，確實且即時掌握相關資訊。

六、通報聯繫作業依下列規定辦理：

- (一) 本公司所屬單位應就所掌握之災情，研判等級，掌握第一時間填妥各類災害及緊急事件通報表與緊急事件(災害)速報通訊平台迅即通報，為求時效應掌握之事故發生概況，後續資訊如需修正、更新或補充者，確認後再以續報方式通報。

(二) 經建設施重大人為危安事件、恐怖攻擊或有發生人為疏失事件之虞，且影響國家關鍵基礎設施核心功能持續運作之相關事件，依國土安全緊急通報作業規定辦理。

(三) 未達丙級狀況(其他)

1. 如區域或局部地區因緊急供水事故，不論停水時間，影響停水戶達一萬戶（含）以上應辦理通報作業。
2. 事故發生單位應於災害或緊急事件確認發生區域及範圍三十分鐘內，於網路社群(如 Juiker 等)辦理通報，並應於通報後電話聯繫業管權責單位確認。
3. 總管理處業管權責單位就所掌握的狀況及所採取之應變措施，立即辦理通報作業：

上、下班時間：於災害或緊急事件發生一小時內於網路社群通報經濟部國營事業委員會(以下簡稱國營會)(三組二科及三科)；另於上班時間得傳真通報。

(四) 丙級狀況

1. 事故發生單位應於災害或緊急事件發生三十分鐘內，儘速於本公司災害資通訊系統辦理通報，並應於網路社群及電傳通報後以電話聯繫業管權責單位主管確認。同時應依規定通報至相關直轄市、縣（市）政府消防局。
2. 總管理處業管權責單位就所掌握的狀況及所採取之應變措施，於本公司災害資通訊系統填寫通報資訊辦理通報作業：

(1) 上、下班時間：於災害或緊急事件發生一小時內於網路社群及電傳通報國營會（三組二科及三科）、水利署（防災中心及水源經營組）。

(2) 下班時間：增加通報國營會保警小隊。

(五) 乙級狀況（災情造成中度損害，可由本公司應變處理者）

1. 事故發生單位應於災害或緊急事件發生十五分鐘內由單位主管先以電話向董事長、總經理、副總經理等報告，並知會供水處處長及事故業管權責單位處長（如同丙級狀況之權責單位分類）。

2. 總經理接獲通報後，先以電話或網路社群報告經濟部部次長、主任秘書及國營會執行長、副主委。

3. 總管理處業管權責單位就所掌握的狀況及所採取之應變措施，於本公司災害資通訊系統填寫通報資訊辦理通報作業：

(1) 上、下班時間：於災害或緊急事件發生三十分鐘內電傳通報經濟部（部長室、政務次長室、常務次長室、主任秘書室及研究發展委員會）、內政部消防署、國營會（副主委室、執行長室及三組二科及三科）、水利署（防災中心、水源經營組及保育事業組）及其他依法應通報之災害主管機關。

(2) 下班時間：增加通報國營會保警小隊。

(六) 甲級狀況

災情造成重大損害，可能涉及其他機關權責，除依前款乙級狀況通報外，上、下班時間增加通報行政院（院長辦公室、副院長辦公室、主管災害防救之政務委員、秘書長、政務副秘書長、常務副秘書長、發言人、經濟能源農業處處長、新聞傳播處處長及災害防救辦公室主任）。

(七) 媒體廣泛報導：

1. 不論災害等級，若有新聞媒體負面報導引起廣泛注意，可能影響公司形象者或因災害造成自來水供水設備損害，致影響停水戶數達一萬戶以上者，為求時效，應於發現媒體報導十五分鐘內由單位主管先以電話或網路社群向董事長、總經理、副總經理等報告，並於災害資通訊系統通報業管權責單位，且於通報後以電話聯繫業管權責單位主管確認。

2. 總經理接獲通報後應以電話或網路社群陳報經濟部部次長、主任秘書、研究發展委員會及秘書室新聞科及國營會副主委、執行長、相關組組長。

3. 經總管理處研判確屬媒體廣泛報導者，應於三十分鐘內就所掌握之狀況及所採取之應變措施電傳乙級狀況通報對象，並增加通報經濟部秘書室新聞科。

4. 如媒體報導內容有影響公司形象及聲譽者，則應發佈新聞稿供社會大眾周知，以正視聽。
- (八) 如有大陸地區或港澳人士於本公司工作場所嚴重傷亡時，應通報行政院大陸委員會及香港、澳門駐臺辦事機構；有外籍人士嚴重傷亡時，應通報外交部及當事人國駐臺機構。
- (九) 本公司各單位及所屬各區管理處、工程處於發生資安事件或其他災害涉及資安事件時，應另依本公司資通安全事件通報及緊急應變管理程序書辦理。

七、持續彙報作業依下列規定辦理：

- (一) 各類災害發生，如非短期內能處理完畢，各單位應密切掌握災情演變，持續彙報。
- (二) 如災害屬甲級狀況者，應盡量蒐集災害應變處理大事紀要（如附件二）與圖表照片（附拍攝日期時間）等相關資料，上傳至本公司災害資通訊系統，惟每日僅須通報一次，以供災害應變處理報告使用。
- (三) 中央災害應變中心或經濟部緊急應變小組成立時，為配合其運作，本公司總管理處緊急應變小組原則同步成立，其依規模定時彙整災害處理資料通報，時間規定如下：
 1. 甲級狀況：每日五時、九時、十三時、十七時、二十一時。
 2. 乙級狀況：每日九時、十三時、十七時。
 3. 丙級狀況：每日九時、十七時。
 4. 未達丙級狀況(其他)：初報、結報。
 5. 期間如有重大發展或另經通知增加通報時間者，應隨時陳報。
- (四) 為及時掌握災害或事故期間本公司各大淨水場出水量與原水濁度情形，相關區處應配合總管理處緊急應變小組通知，定時持續回報相關資訊至應變小組撤除或通知解除為止。
- (五) 各區管理處及工程處應於本公司災害防救資通訊系統填寫通報資訊時，若遇系統故障，得以網路社群、電子郵件及傳真等方式替代之，並於系統恢復後補填通報資訊。
- (六) 辦理一萬戶以上停水案件或有重要水情資訊時，各區管理處應於每日

九時及十七時，定時將辦理情形於主管通訊群組通報。

八、橫向聯繫通報依下列規定辦理：

- (一) 本公司所屬各單位接獲災害訊息時，除應依本通報作業規定通報相關單位外，並應於必要時通報相關災害防救業務機關（當地勞動檢查機構、環保、警消及醫療救護等）採取應變措施。
- (二) 災害發生如涉及地方政府須及時處理者，應立即通報地方政府權責單位採取必要之應變措施。

九、本公司各類災害緊急通報相關圖表如下：

- (一) 本公司所屬單位各類災害緊急通報流程圖如附件三。
- (二) 各類災害緊急通報對象一覽表如附件四。
- (三) 各類災害及緊急事件通報表範本如附件五。
- (四) 關鍵基礎設施(CII，產水監控系統)發生資通安全重大人為危安事件或其他災害涉及資安事件時，應另依本公司資通安全事件通報及緊急應變管理程序書辦理。
- (五) 國土安全事件緊急通報流程圖如附件六。
- (六) 緊急事件(災害)速報通訊平台（附件七）。

十、災情及災損通報依下列規定辦理：

- (一) 若災情持續擴大發生，本公司所屬單位應就所掌握之災情及災損狀況，填列災情及災損通報明細表範本（如附件五之一、五之二）。
- (二) 若影響所屬水庫或壩堰者，則應另填寫水庫或壩堰災情通報明細表範本（如附件五之三）。

十一、本公司所屬單位應建立二十四小時通報專責人員（單位）及緊急聯絡電話等資料，如有人員異動，應隨時更新。

十二、辦理各類災害及緊急事件通報者若屬非上班時段且須立即通報者，實際通報人員每次彙報以一小時為計，加班時數以不超過四小時為原則，並於事後依勞工意願及公司相關規定將佐證資料簽送單位首長核批後移人事單位登記。

十三、獎懲規定如下：

- (一) 各相關人員違反本作業規定，致延誤通報時效，災情造成損害或影響

公司聲譽情節重大者，依本公司員工考核獎懲實施要點規定予以議處；其通報聯繫成效卓著者，則予敘獎。

(二) 各單位之整體通報績效列入年度考核評比參考。

十四、本作業規定奉總經理核定後實施；修正時亦同。

附件一

台灣自來水股份有限公司與所屬單位各類災害及緊急事件通報類別分級表

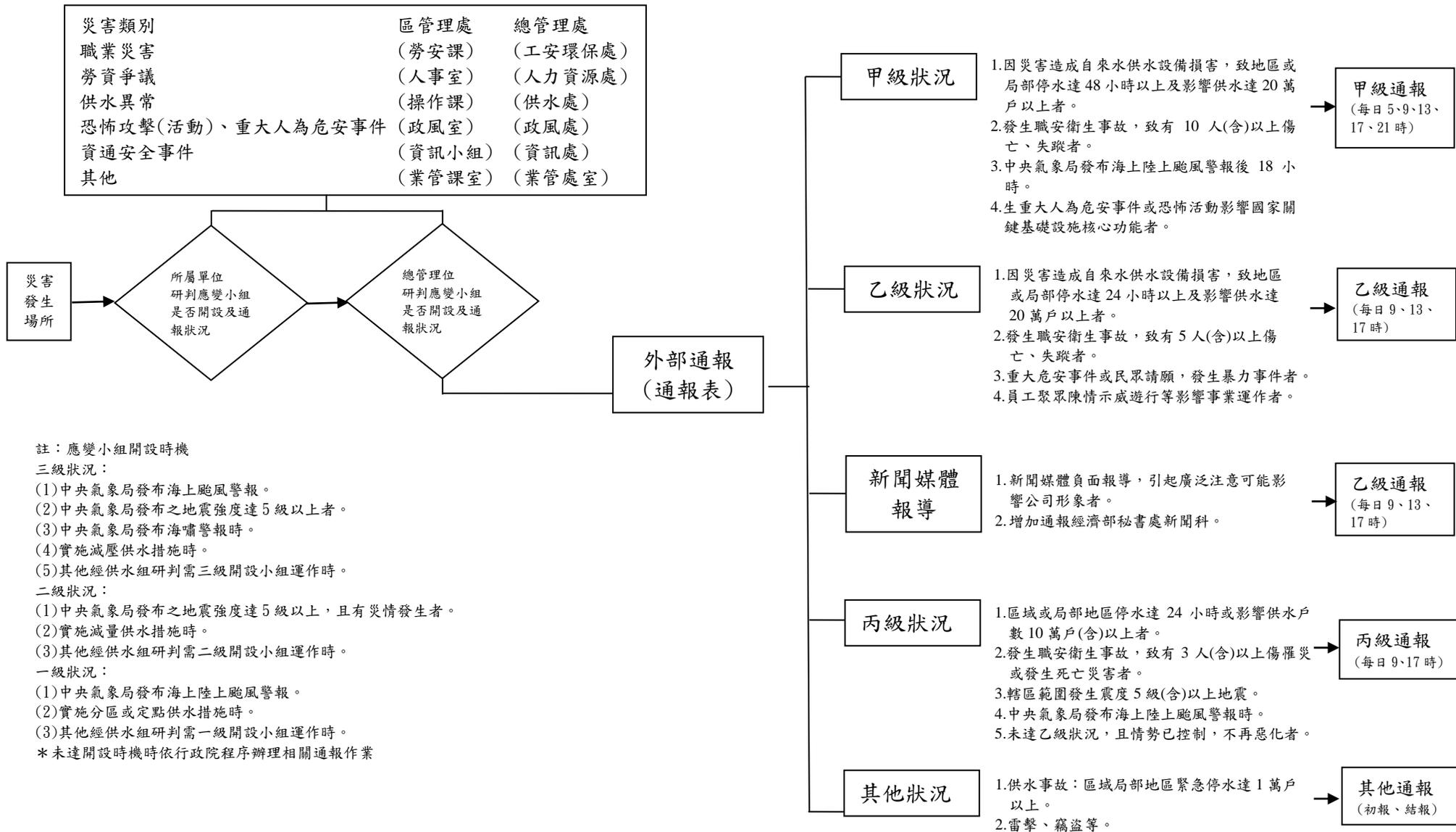
通報類別	事 項
甲級狀況	1.因災害造成自來水供水設備損害，致地區或局部停水達 48 小時以上及影響供水達 20 萬戶以上者。
	2.發生職安衛生事故，致有 10 人(含)以上傷亡、失蹤者。
	3.中央氣象局發布海上陸上颱風警報後 18 小時。
	4.重大人為危安事件或恐怖活動影響國家關鍵基礎設施核心功能者。
乙級狀況	1.因災害造成自來水供水設備損害，致地區或局部停水達 24 小時以上及影響供水 20 萬戶以上者。
	2.發生職安衛生事故，致有 5 人(含)以上傷亡、失蹤者。
	3.重大危安事件或民眾請願時，發生暴力事件者。
	4.員工聚眾陳情示威遊行等影響事業運作者。
丙級狀況	1.區域或局部地區停水達 24 小時或影響供水戶達 10 萬戶(含)以上者。
	2.發生職安衛生事故，致 3 人(含)以上罹災或發生死亡災害者。
	3.轄區範圍發生震度 5 級(含)以上地震。
	4.中央氣象局發布海上陸上颱風警報時。
	5.未達乙級狀況，且情勢已控制，不再惡化者。
媒體報導	新聞媒體負面報導，引起廣泛注意可能影響公司形象者，增加通報經濟部秘書處新聞科。
人員或設備損失	災害或緊急事件造成人員或設備損失，增加通報經濟部政風處。
其他	以上表列事項外，各區管理處仍需進行通報者（如供水事故：區域局部地區緊急停水達 1 萬戶以上、雷擊、竊盜等）。

附件二

台灣自來水股份有限公司 0000 災害應變處理大事紀要

項次	日期	具體處置作為
1		
2		
3		
4		
5		

台灣自來水股份有限公司所屬單位各類災害緊急通報流程圖



附件四

台灣自來水股份有限公司各類災害及緊急事件通報對象一覽表

通報等級	通報時段	單位	處(室)或中心	聯繫號碼		備註
				電話	傳真	
丙級通報對象	上、下班	經濟部水利署	防災中心	02-37073120	02-37073124	
			水源經營組	04-22501158	04-22501608	
		經濟部國營會	三組二科	02-23713161-290	02-23311949	
	三組三科		02-23713161-690	02-23713181		
下班(加報)	經濟部國營會	保警小隊	02-23713161-383	02-23759318		
乙級通報對象	上、下班	經濟部	部長室	02-23214583	02-23410500	
			政務次長室	02-23215568	02-23415097	
			常務次長室	02-23419197	02-23411640	
			主任秘書室	02-23215106	02-23963836	
			研究發展委員會	02-23918774 0988-670058	02-23967046	
		經濟部水利署	防災中心	02-37073120	02-37073124	
			水源經營組	04-22501158	04-22501608	
			保育事業組	02-89415030	02-89415027	
		經濟部國營會	副主委室	02-23896344	02-23820910	
			執行長室	02-23614217	02-23881770	
	三組二科		02-23713161-290	02-23311949		
	三組三科		02-23713161-690	02-23713181		
	內政部	消防署	02-81959119	02-81966740		
下班(加報)	經濟部國營會	保警小隊	02-23713161-383	02-23759318		
甲級通報對象	上、下班	行政院	新聞傳播處	02-33567725	02-23414480	
			災害防救辦公室主任	02-89159001	02-89127160	
			院長辦公室	02-33566500	02-23931484	
			副院長辦公室	02-33566521	02-23960114	
			政務委員(災防)	02-33566548	02-33566536	
			祕書長室	02-33566551	02-33566561	
			政務副祕書長室	02-33567151	02-23948196	

附件四

台灣自來水股份有限公司各類災害及緊急事件通報對象一覽表

通報等級	通報時段	單位	處(室)或中心	聯繫號碼		備註	
				電話	傳真		
甲級通報對象	上、下班	行政院	常務副秘書長室	02-33566562	02-23219085		
			經濟能源農業處處長	02-33566811	02-23949309		
			發言人	02-33567700	02-23217981		
		經濟部	部長室	02-23214583	02-23410500		
			政務次長室	02-23210009	02-23519703		
			常務次長室	02-23419197	02-23411640		
			主任秘書室	02-23215106	02-23963836		
			研究發展委員會	02-23918774、0988-670058	02-23967046		
			經濟部水利署	防災中心	02-37073120	02-37073124	
				水源經營組	04-22501158	04-22501608	
		保育事業組		02-89415030	02-89415027		
		經濟部國營會	副主委室	02-23896344	02-23820910		
			執行長室	02-23614217	02-23881770		
			三組二科	02-23713161-290	02-23311949		
			三組三科	02-23713161-690	02-23713181		
		內政部	消防署	02-81959119	02-81966740		
		下班(加報)	經濟部國營會	保警小隊	02-23713161-383	02-23759318	
				三組二科 唐嶸賢科長	02-23087089、0937-832237	02-23752287	
媒體廣泛報導(增加通報)	上、下班	經濟部	秘書室新聞科(科長)	02-23419943 0921-540322	02-23216182		
			政風處	02-23419481	02-23519259		
			國家安全局	02-28817088#55772 0938107590	02-28819048		
			國土安全辦公室	02-33568219、0963922952	02-23563770		
未達丙級通報對象(其他)	上班	經濟部國營會	三組二科	02-23713161-290	02-23311949		
			三組三科	02-23713161-690	02-23713181		

台灣自來水股份有限公司各類災害及緊急事件通報表範本

傳送機關(單位)		通報時間	年 月 日 時 分	
(通報對象依災害/事件等及自行增修之)		通報別	<input type="checkbox"/> 初報 <input type="checkbox"/> 續報() <input type="checkbox"/> 結報	
		通報人員	單位： 職稱： 姓名：	
		電話	()	傳真
災害/事件類別	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 生產事故 <input type="checkbox"/> 職業安全衛生 <input type="checkbox"/> 水質環保 <input type="checkbox"/> 勞資爭議 <input type="checkbox"/> 施工災害事件 <input type="checkbox"/> 其他(如雷擊、竊盜等) <input type="checkbox"/> 重大人危危安事件或恐怖活動影響正常供水			
災害/事件等級	<input type="checkbox"/> 甲級狀況 <input type="checkbox"/> 乙級狀況(<input type="checkbox"/> 媒體報導) <input type="checkbox"/> 丙級狀況 <input type="checkbox"/> 其他(如雷擊、竊盜等)			
災害/事件名稱				
發生時間				
災害/事件地點				
現場指揮官	單位：	職稱：	姓名：	電話：()
發生原因 與現場/處置 情形				
傷亡/損失 (壞)情形 (如有港澳與外 國人士請註明)	災情 狀況	目前停水戶數： 戶	水壓降低戶數： 戶	
		死亡： 人(員工 人；承攬商 人；其他人士 人)		
		失蹤： 人(員工 人；承攬商 人；其他人士 人)		
		傷患： 人(員工 人；承攬商 人；其他人士 人)		
財物損失(災損)狀況：		千元		
請求支援 事項	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，機關(單位)： 支援事項：			
應變措施	<input type="checkbox"/> 未成立緊急應變小組 <input type="checkbox"/> 成立緊急應變小組(年 月 日 時 分) <input type="checkbox"/> 解除緊急應變小組(年 月 日 時 分) <input type="checkbox"/> 應變作為(處理情形與擬採對策)：			
備註	含本頁及其他傳真資料共()頁。			
台灣自來水股份有限公司緊急應變小組 常設電話：04-22181686；傳真：04-22210234 註：各類災害之通報，修正部分以「◎」標示；新增以「※」標示。				

附件五之一

台灣自來水股份有限公司○○區管理處「○○」災情通報明細表範本

通報時間：年/月/日/時/分

通報別：初報 續報 () 結報

縣市別	缺水地區	影響戶數(戶)	已恢復供水戶數(戶)	尚無法供水戶數(戶)	預計可完成修復時間
	鄉鎮市區/部落				
總計					○月○日○時
縣市					

- 說明：
- 1.各單位應將所轄各廠所之災情彙整審核並核章後，以傳真報總管理處「緊急應變小組」彙辦。
 - 2.為簡化應變處理統計作業時效，請併同於本公司「災害防救資訊系統」—「災情通報明細表」登錄。

製表：

審核：

附件五之二

台灣自來水股份有限公司○○區管理處「○○」災損通報明細表範本

通報時間：年/月/日/時/分

通報別：初報 續報 () 結報

影響地區	緊急搶修經費 (千元)	工程復建經費 (千元)	損失金額(千元)			災損合計	人員傷亡(人)		
			營業損失	其他損失	小計		死亡	失蹤	受傷
總計									
縣市									
縣市									
縣市									

說明：

- 1.各單位應將所轄各廠所之災情彙整審核並核單位章後，以傳真報總管理處「緊急應變小組」彙辦。
- 2.為簡化應變處理統計作業時效，請併同於本公司「災害防救資訊通訊系統」—「災損通報明細表」登錄。

製表：

審核：

附件五之三

台灣自來水股份有限公司○○區管理處水庫或壩堰災情通報明細表範本

事件名稱：

通報時間：年/月/日/時/分

通報別：初報 續報 () 結報

通報人：

聯絡電話：() 手機：

縣市別	水庫或壩堰名稱	災害損失情形							復建及搶修經費概估(千元)		
		壩堰體 (處)	溢洪道 (處)	取出水工 (處)	消能池 (處)	隧道 (處)	監測系統 (處)	其他 (處)	復建	搶修	總計
總計											
縣市											

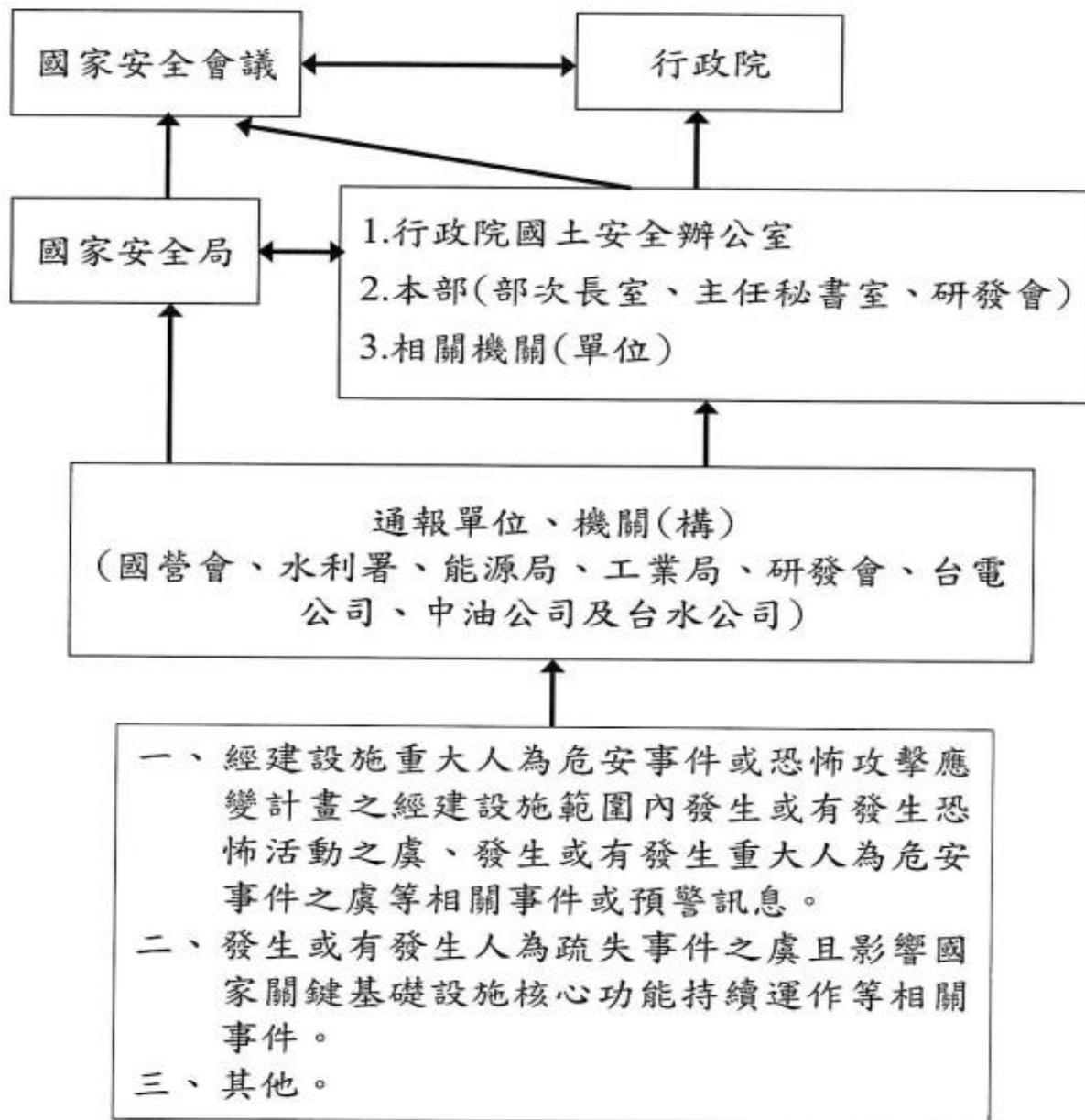
說明：

- 1.各單位應將所轄各廠所之災情彙整審核並核單位章後，以傳真報總管理處「緊急應變小組」彙辦。
- 2.為簡化應變處理統計作業時效，請併同於本公司「災害防救資訊通訊系統」—「水庫或壩堰災情明細表」登錄。

製表：

審核：

國土安全事件緊急通報流程圖



註：

1. 本國領域內發生或有發生國土安全事件之虞，導致外籍人士傷亡時，通報機關(單位)應通報外交部；有大陸地區、香港或澳門人士傷亡時，應通報行政院大陸委員會或法務部。
2. 國家安全局聯絡資訊：
電話：02-28817088#55772、手機：0938107590、傳真：02-28819048
3. 行政院國土安全辦公室聯絡資訊：
電話：02-33568219、手機：0963922952、傳真：02-23563770

附件七 緊急事件(災害)速報 通訊平台

○○公司○○處(廠)緊急事件(災害)報告

一、事件名稱：

二、事件概況：

(一) 發生時間：

(二) 發生地點：

(三) 發生原因：

(四) 現場狀況：

(五) 傷亡(損失或罰單金額)情形：

(六) 後續處理：

三、報告人：(單位、職稱、姓名、電話)

四、其他：

註：

- 1、事件名稱請註明如停電、停水、受裁罰等，事件前並請加註月日，停電停水可加註區域以利區別，如台電公司台中電廠 1008 水污罰單事件報告、中油公司大林煉油廠 0830 環保事件報告。
- 2、上述項目請依需求精簡或調整名稱，如無傷亡僅有罰單，名稱可改為罰單金額。
- 3、後續處理請說明是否訴願或擬採對策等。
- 4、Juiker 通報時請以文字直接呈現(勿以夾檔案方式上傳)。