

台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點

101 年 02 月 08 日 台水供字第 1010004030 號函修訂

105 年 03 月 17 日 台水供字第 1050008383 號函修訂

106 年 06 月 27 日 台水供字第 1060017755 號函修訂

106 年 08 月 21 日 台水供字第 1060025321 號函修訂

107 年 06 月 19 日 台水供字第 1070017581 號函修訂

108 年 10 月 29 日 台水供字第 1080033863 號函修訂

- 一、依據災害防救法第十四條規定訂定。
- 二、台灣自來水股份有限公司（以下簡稱本公司）為處理災害防救事宜或配合各級災害應變中心執行各項災害應變措施，特設置本公司災害緊急應變小組（以下簡稱應變小組），以綜理各類災害及緊急事故之指揮、督導、協調、資料蒐集及傳遞等有關災害緊急應變作業事項。
- 三、本要點適用範圍：涉及本公司轄管業務之風災、水災、旱災、震災(含土壤液化)、雷擊、海嘯及核災等災害，及重大火災、爆炸、工程災害、毒性化學物質災害、工安衛生、供水生產事故、勞資爭議、供水設備遭竊等及所導致之原水異常或中斷、水質異常、供水管線破裂、供水設備故障、民眾抗爭、恐怖攻擊、**重大人為危安或影響國家關鍵基礎設施之虞**等事件之應變處理事項。
- 四、業務主辦單位如下：
 - （一）總管理處為供水處。
 - （二）區管理處為操作課（第八、九、十區管理處為工務課）。
 - （三）區工程處為第四課。
- 五、應變小組任務如下：
 - （一）災情蒐集及通報
 1. 秉承中央災害應變中心與經濟部災害緊急應變小組之指示，辦理相關災害預防與災害應變工作。
 2. 召開緊急應變小組會議，以加速應變處理及掌握應變狀況。
 3. 蒐集氣象、水文、蓄水庫現況與水災災情等資訊，及各區管理處或各區工程處所設災害緊急應變小組，依據本公司各類災害及緊急事件通報作業規定所通報之供水設施受災情形，充分掌控其情勢與相關戒備狀況。
 4. 適時依本公司各類災害及緊急事件通報作業規定陳報中央災害應變

中心、經濟部災害緊急應變小組及有關機關（構）。

5. 因應本公司重大災害事件，前往受災單位設置前進指揮所，以就近統籌、監督、協調、指揮、調度及處理相關應變事宜，確實達到縱向指揮及橫向聯繫，提升災害現場應變之效率。開設前進指揮所時，應變小組相關單位一級主管或其代理人應進駐。

（二）應變處理

1. 督導指揮本公司轄管供水設施災害之搶修、搶險及聯繫協調水源調配、統籌救災機具暨人力資源等應變措施事宜。
2. 執行本公司災害應變事項，並配合中央災害應變中心及經濟部緊急應變小組執行災害應變有關措施。
3. 審查及督導緊急搶修、搶險、復（重）建工程事宜。
4. 督導災害期間淨水處理、水質檢驗及水質安全管理事宜。
5. 督導災害期間宣導用戶節約用水事宜。

（三）協助支援

1. 加強與相關機關（構）聯繫協調，隨時掌握災害動態，並提供協助或請求支援。
2. 國際救援或援助事項之處理。

（四）新聞發布

1. 由召集人或其指定人員發布即時供水災情訊息。
2. 必要時由召集人或其指定人員舉行新聞發佈會說明相關災情。

（五）其他有關災害防救業務計畫之推動與執行。

六、應變小組組織成員及分工如下：

- （一）召集人：由總經理兼任，綜理本小組業務，並指揮督導所屬人員及機構。
- （二）副召集人：置若干人，由副總經理兼任，襄助召集人綜理本小組業務。
- （三）執行秘書：置一人，由總工程師兼任，協助召集人督導緊急應變小組業務。
- （四）各重要供水區督導人員：置若干人，由召集人視任務需求指派。
- （五）中央災害應變中心或經濟部災害緊急應變小組派駐人員：置若干人，由召集人視任務需求指派。
- （六）供水組，置組長一人，由供水處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，

辦理下列事項：

1. 災害緊急搶修、搶險及復（重）建工程預算增配。
 2. 各類災害及緊急事件預估（算）採購金額逾查核金額（含稅）以上辦理緊急採購簡便說明表之簽辦。
 3. 災害通報表及災情（損）統計表彙整。
 4. 因應中央災害緊急應變中心及經濟部緊急應變小組要求提供各項資料彙整與處置分工之簽辦。
 5. 災害期間跨區處供水調配支援業務。
 6. 災害期間救災機具、人力、裝備等資料彙計。
 7. 相關機關（構）聯繫協調及提供協助或請求支援事項之處理。
 8. 國際救援或援助事項之處理。
 9. 襄助召集人對於各任務小組應辦事項之執行控管。
- （七）工務組，置組長一人，由工務處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：
1. 督導及協助受災區管理處、區工程處辦理災害緊急搶修、搶險及復（重）建工程施工技術工法之研定。
 2. 各類災害及緊急事件預估（算）採購金額逾查核金額（含稅）以上辦理緊急採購簡便說明表之協辦。
 3. 督導及協助受災區管理處、區工程處辦理災害緊急搶修、搶險及復（重）建工程進度管控。
 4. 督導及協助受災區管理處、區工程處辦理災害緊急搶修工程設計、施工等作業所需人員、機具調派及機動支援事宜。
 5. 督導及協助受災區管理處、區工程處辦理災害及緊急事件搶修工程與其他管線單位協調作業。
 6. 工務組執掌事項資料之蒐集與整理。
- （八）漏水防治組，置組長一人，由漏水防治處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：
1. 督導及協助受災區管理處管線之檢漏及既有修漏合約進度管控（不含緊急採購案件）。
 2. 督導及協助受災區管理處管線之檢漏及既有修漏合約所需人員、機具調派及機動支援事宜。

3. 漏水防治組執掌事項資料之蒐集與整理。

(九) 材料組，置組長一人，由材料處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：

1. 督導及協助受災區管理處、區工程處辦理災害搶修、搶險及復（重）建工程所需材料之調撥、移用或支援事項。
2. 督導及協助受災區管理處、區工程處辦理災害期間所需淨水藥品交貨與調撥、移用或物料支援事項。
3. 相關機關（構）請求本公司協助災害搶修、搶險工程所需材料支援事項之處理。
4. 材料組執掌事項資料之蒐集與整理。

(十) 水質組，置組長一人，由水質處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：

1. 督導及協助受災區管理處辦理淨水處理及水質檢驗（含臨時供水站設置之儲水桶）事宜。
2. 督導及協助受災區管理處辦理供水系統於緊急應變時期之水質安全管理及供水水質標準之適用事宜。
3. 水質組執掌事項資料之蒐集與整理。

(十一) 營業組，置組長一人，由營業處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：

1. 督導及協助受災區管理處辦理災害期間所需一般用水臨時供水站設置、消防及大用水戶（工業與醫療用水）臨時載水站設置、臨時供水站取水桶向其他區管理處調撥、移用支援或採購等事宜。
2. 督導及協助受災管理區處對於受災區域用戶發生水費減免疑義之釋示及處理。
3. 督導及協助受災區管理處辦理用戶服務中心（含客服人員）緊急擴大設置及調撥其他區處人力支援事宜。
4. 災害期間客訴案件之回應與處理。
5. 營業組執掌事項資料之蒐集與整理。

(十二) 行政組，置組長一人，由行政處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：

1. 督導及協助受災區管理處，調度其他區管理處自有水車及辦理各級

政府調派消防水車出勤支援臨時供水站補水或支援一般用戶送水事宜，並統計出勤車輛輛（次）數。

2. 遇公共運輸交通中斷或有必要之時，協助安排司機接送本公司派駐中央災害應變中心或經濟部災害緊急應變小組人員。
 3. 災害期間新聞台及傳播媒體監看資料之蒐集與研析。
 4. 主辦對外發布新聞及負面輿論澄清處理相關事宜。
 5. 災害期間將即時災情資訊張貼公司網站公告用戶周知。
 6. 有關緊急召開臨時記者會之聯繫、安排等事宜。
 7. 災害發生後，第一時間建立本公司內部通訊軟體群組，並視需要成立中央至地方各級民代、公部門、社會團體主要幹部及地方意見領袖等成員之相關群組，透過群組統一發布停水及供水站等相關訊息。
 8. 應變小組所需之各項庶務支援工作。
- （十三）會計組，置組長一人，由會計處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：
1. 審查工程搶修、防救及復（重）建工程經費之來源與科目歸屬。
 2. 各類災害及緊急事件預估（算）採購金額逾查核金額（含稅）以上辦理緊急採購簡便說明表之會辦作業。
- （十四）人事組，置組長一人，由人力資源處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：
1. 本小組（含派駐中央、經濟部及受災單位）人員之差勤管理。
 2. 災害應變期間小組成員對於「勞動基準法」及相關人事法規之適用解釋。
 3. 督導及協助受災區管理處辦理救災人力調度及統計事宜。
- （十五）管考組，置組長一人，由企劃處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：
1. 重大災害期間歷次重要會議決議事項之管考處理。
 2. 特殊案件（含人民陳情案件）登記列管追蹤作業。
- （十六）資訊組，置組長一人，由資訊處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：
1. 災害期間資訊系統異常狀況之處理。
 2. 督導及協助受災區管理處辦理用戶服務中心資訊及電信系統緊急擴

大設置事宜。

3. 其他有關資訊傳輸障礙問題（含網路電話）之處理。

（十七）工安組，置組長一人，由工安環保處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，辦理下列事項：

1. 災害期間有關**職業**安全衛生事項之處理。

2. 協助職業災害調查通報及處理。

（十八）政風組，置組長一人，由政風處處長兼任，成員若干人由兼組長指派，必要時調度各區管理（工程）處政風人員執行，辦理下列事項：

1. 災害緊急搶修（險）及復（重）建工程採購程序之監辦。

2. 辦理機關安全維護、協處陳情請願事件暨其他政風業務職掌相關事項。

（十九）各區管理處災害緊急應變小組，由處長兼任召集人，副處長兼副召集人，編組得視需要比照總管理處之小組分工，執行下列應辦事項：

1. 各該區管理處災害防救、搶修、搶險、供水調配及災後重建、復原等緊急應變處理事宜。

2. 執行總管理處災害緊急應變小組所交付之任務，隨時提報執行情形及相關資訊。

3. 各給水廠、淨水場需特別注意於颱風期間機動調整供水業務之**值**勤人力。

4. 災害期間客訴與轄區管理處有關案件之回應與處理。

5. 研定各區管理處所屬災害緊急應變小組及應變計畫，並陳報本公司總管理處備查。

（二十）各區工程處災害緊急應變小組，由處長兼任召集人，副處長兼副召集人，成員由兼召集人指派各課（隊）、所人員擔任，執行下列應辦事項：

1. 轄管區域施工中案件之災害緊急應變處理事宜。

2. 災害期間協助支援轄區管理處辦理災害緊急搶修、搶險及復（重）建工程等應變事宜。

3. 執行總管理處災害緊急應變小組所交付之任務，隨時支援各區管理處處理緊急應變事宜。

（二十一）**本**公司災害緊急應變小組組織**架構**分工，如圖一所示。

七、應變小組開設地點如下：

- (一) 應變小組原則設於總管理處二樓第二會議室；三級狀況時，開設於供水處，惟得視緊急應變作業需要，由供水處報請召集人同意後，另指定開設地點。
- (二) 若事件持續擴大或影響跨區處供水情形時，經研判有成立前進指揮所必要時，將應變小組移設於前進指揮所，其作業準則依本公司災害重大事件開設前進指揮所作業辦法辦理。
- (三) 應變小組及前進指揮所作業地點應配置足夠之辦公設備、資訊、通訊設施及其他應變必需之軟體、硬體設備。

八、應變小組開設及撤除時機如下：

(一) 開設時機

1. 接獲中央災害應變中心、經濟部災害緊急應變小組或其他上級機關通知時，依據災害狀況及影響程度，適時成立應變小組因應。
2. 經本公司供水處研判有緊急應變處理需要，**報請**召集人同意後成立應變小組因應，並通知相關轄區一併成立該區管理處及該區工程處災害緊急應變小組因應。

(二) 縮小編組及撤除時機

1. 中央災害應變中心及經濟部災害緊急應變小組撤除本公司派駐人員任務時，由應變小組供水組評估災害危害程度，認其危害不致擴大、**臺灣本島陸上颱風警報解除**或災情已趨緩和，**緊急應變任務需求減少**，後續作業可循平常業務作業程序處理時，得**報請**召集人同意後縮小編組或撤除。
2. 各區管理處及工程處評估轄區災害危害程度，認其危害不致擴大、**轄區陸上颱風警報解除**或災情已趨緩和，**無緊急應變任務需求**或後續可循平常業務作業程序處理時，得報請應變小組同意後縮小編組或撤除。
3. 應變小組階段性任務解除後，其後續各項災後復原及重建措施，除由本公司各業務單位依分層負責明細表所訂權責，循平常業務作業程序辦理外，並由供水處統籌辦理後續追蹤事宜。

九、應變小組應依下列狀況不同，開設相關組別及運作：

(一) 三級狀況**開設時機**

1. 中央氣象局發布海上颱風警報。
2. 中央氣象局發布之地震強度達**五級**以上者。
3. 中央氣象局發布海嘯警報時。
4. 供水量短缺達**百分之二以上未達百分之五**，須實施第一階段減壓供水措施時。
5. 其他經供水組研判需三級開設小組運作。

(二) 二級狀況開設時機

1. 中央氣象局發布之地震強度達**五級**以上，且有災情發生者。
2. 供水量短缺達**百分之五以上未達百分之十**，須實施第二階段減量供水措施時。
3. 其他經供水組研判需二級開設運作時。

(三) 一級狀況開設時機

1. 中央氣象局發布海上陸上颱風警報。
2. 供水量短缺達**百分之十以上**，須實施第三階段分區或定點供水措施時或定點供水措施時。
3. 其他經供水組研判需一級開設運作時。

(四) 進駐人員

由供水組及可能受影響之區管理處或區工程處成立因應之，如需要其他組別進駐時，則由供水組報請召集人同意後，邀集相關組別進駐。

十、為強化災害防救訓練演習，各區管理處應根據以往曾發生或可能發生之緊急供水事故進行模擬演練，並於每年三月底前，依下列作業要項策訂或檢討修訂年度供水應變演練事宜，其所需經費由總管理處核實於年度相關預算項下增配辦理：

(一) 演練對象：各區管理處暨所屬廠所。

(二) 演練日期：原則以每年四月一日起至四月三十日止，為期一個月。

(三) 演練主題：

1. 高濁度原水緊急應變。
2. 乾旱時期緊急應變。
3. 其他災害緊急應變。

(四) 演練方式：

1. 區管理處簡報。
2. 區管理處及各廠所之應變作業書面資料檢查。
3. 廠所辦理實員演練或高司推演（廠所主辦，區管理處協辦）。
4. 綜合檢討。
5. 必要時得與支（受）援單位舉行跨區性應變演練。

（五）演練日程如有變更，應於三日前通報總管理處知悉。

（六）預定演練日期前三天，應將演練資料電子檔傳送供水處，並於演練結束二週內，將演練成果函送總管理處彙整。

（七）辦理防災演練時，可納入身心障礙婦女、兒童及原住民觀點，特別是心智/社會心理障礙、聽覺障礙及視聽覺障礙方面，並得邀請身心障礙者實際參與或模擬相關情境。

十一、為深植本公司員工應變專業知能，強化訓練之成效，各區管理處應對所屬廠所於每年擇期辦理災害應變作業講習教育訓練至少二小時，訓練人數至少五十人次。完成訓練後一週內將訓練成果（辦理時間、課程內容名稱及訓練人數）函送總管理處。

十二、本公司緊急應變處理作業流程，如圖二所示。

十三、其他應行注意事項如下：

- （一）各受災單位對於總管理處指派協助災害應變作業人員之食宿問題應予協助安排解決，相關費用並得先行墊支。
- （二）各單位災害緊急應變小組成員（含派駐中央災害應變中心及經濟部緊急應變小組）之值勤時間及加班費，悉依勞動基準法及本公司緊急應變小組值勤人員之出勤相關規定辦理。惟其實際奉派外勤，參與緊急搶修及進行調、配水暨復水作業，逕依本公司暨所屬員工超時工作（加班）控管措施規定辦理。
- （三）各單位災害緊急應變小組之通報作業，悉依本公司各類災害及緊急事件通報作業規定辦理並於災害防救資訊系統填報相關資訊。
- （四）有關因應原水濁度升高、原水水質異常或其他緊急事件，維持公共給水正常供水，並協調供水調度作業，依據經濟部公共給水供水協調小組作業要點規定辦理。
- （五）各單位編組人員如有異動或聯繫電話、住址變更時，應主動於災害防救資訊系統即時更新緊急聯絡電話及緊急應變小組輪值表，以暢通

聯絡管道，轄管災害處置簡報、災害緊急應變作業計畫等如有修正時，亦同。

(六) 因暴雨或其他天災災害、造成本公司自來水水源水質惡化時之因應作為：

1. 依據飲用水水源水質標準第四條規定：因暴雨或其他天災災害、造成自來水、簡易自來水及社區自設公共給水水源水質惡化時，供水單位或管理單位應於事實發生後，立即採取應變措施，並於四十八小時內報請中央主管機關核准，於核准期間內得不適用本標準之規定。
2. 依據飲用水管理條例第十四條之一規定：因天災或其他不可抗力事由，造成飲用水水源水質惡化時，自來水、簡易自來水及社區自設公共給水之供水單位應於事實發生後，立即採取應變措施及加強飲用水水質檢驗，並應透過報紙、電視、電台、沿街廣播、張貼公告或其他方式，迅即通知民眾水質狀況及因應措施。
3. 請參考本公司一百零六年一月二十日台水質字第一〇六〇〇〇一七八四號函示於颱風期間原水濁度飆升之因應作為辦理。

(七) 各區處發生颱風、洪水、乾旱、地震等天然災害及重大供水事故時，均依本公司非常災害搶修作業相互支援要點及相關規定，辦理災害防救作業。

(八) 各區管理處得依需求與地方縣市政府簽定災害防救相互支援協定。

(九) 各場所因外部停電導致停止供水，應主動聯繫台電公司請予優先恢復供水，台電公司服務據點名單應定期查檢並更新。

(十) 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，應另依台灣自來水股份有限公司資通安全事件通報及緊急應變管理程序書辦理。

十四、執行本要點之獎懲標準，依下列規定辦理：

(一) 各單位人員依本要點規定辦理災害緊急應變作業績效良好者，得依據本公司員工考核獎懲實施要點規定辦理敘獎。

(二) 違反本要點規定，致延誤緊急應變處理時效，造成人為災情損害或影響公司聲譽情節重大者，得依本公司員工考核獎懲實施要點規定予以議處。

(三) 各單位人員因突發事件時，有冒險犯難或積極參與搶修，因而提前供

水，得依據本公司突發事件搶修提前供水獎勵作業要點規定辦理敘獎。

十五、應變小組開設期間，所需作業經費由各處業管單位自行支應，參與運作值勤人員相關費用由原單位自行支應。

十六、各單位之整體緊急應變績效列入年度考核評比參考。

十七、本要點經簽奉總經理核定後實施，修正時亦同。

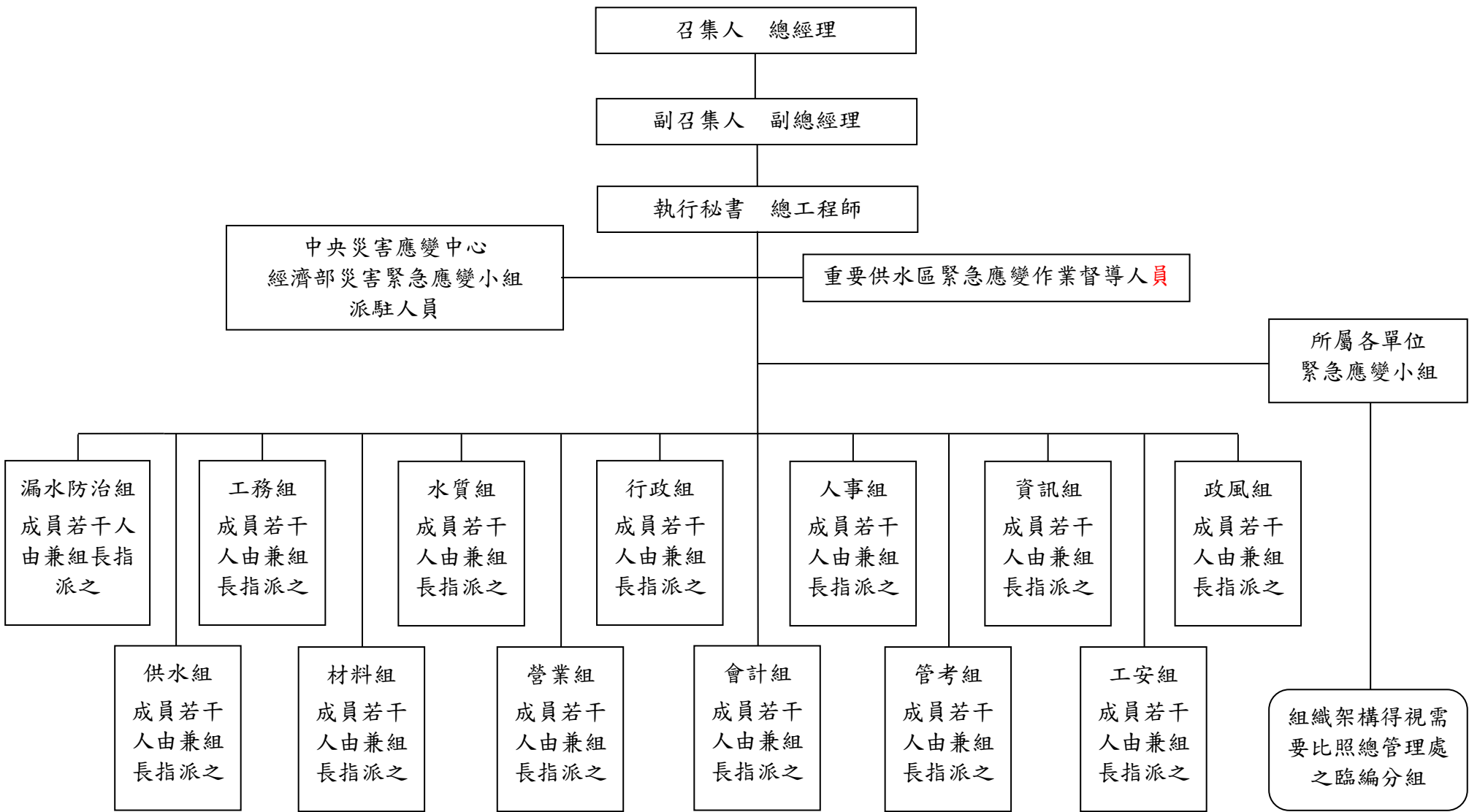
註

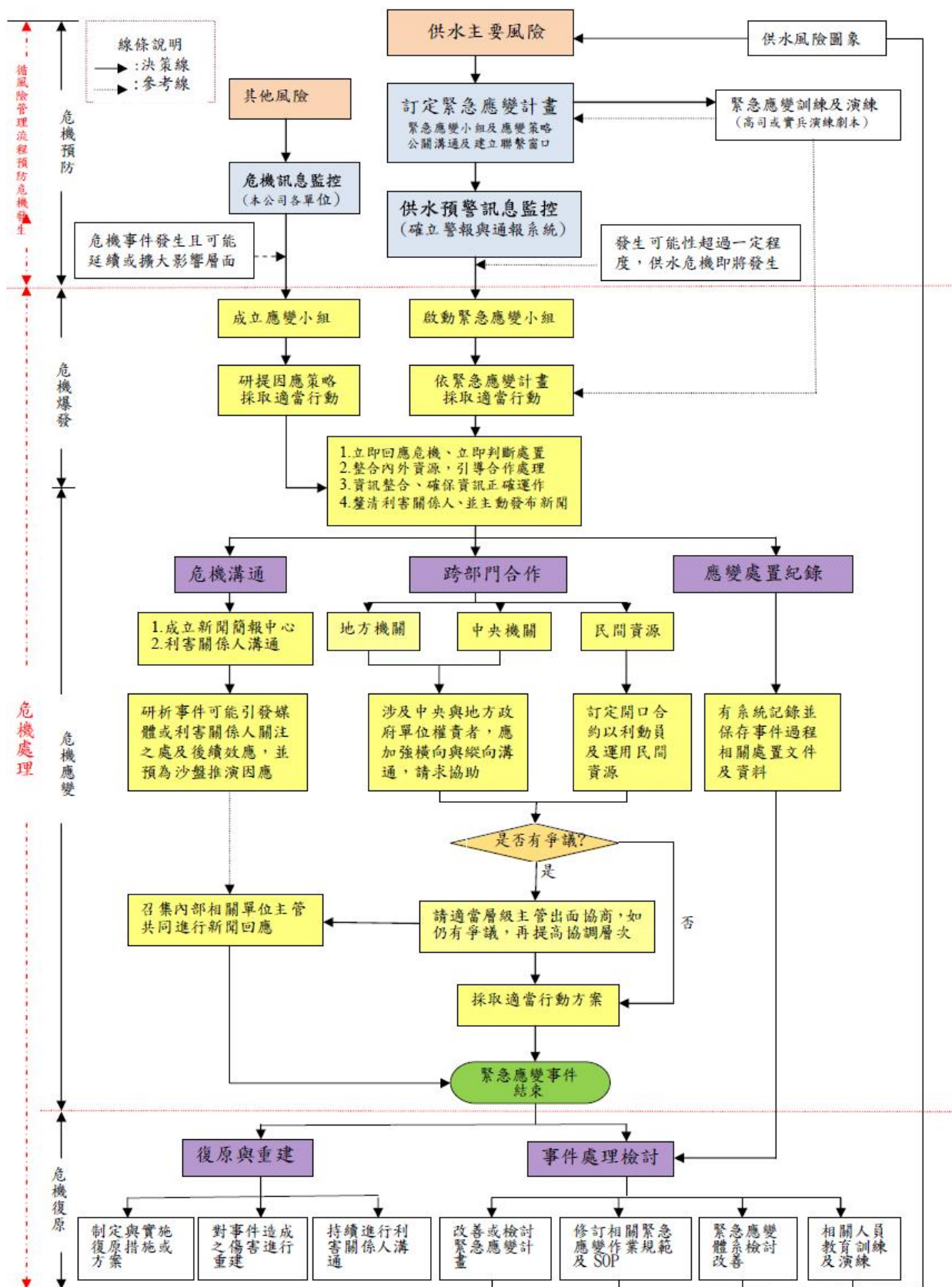
各類緊急事件應變標準作業程序：

- (一)颱風事件應變標準作業程序。
- (二)水質異常事件應變標準作業程序。
- (三)地震事件應變標準作業程序。
- (四)停電事件應變標準作業程序。
- (五)管線破管事件應變標準作業程序。
- (六)氯氣外洩事件應變標準作業程序。
- (七)火災爆炸事件應變標準作業程序。
- (八)海嘯事件應變標準作業程序。
- (九)民眾抗爭或重大人為危安事件應變標準作業程序。
- (十)核災事件應變標準作業程序。
- (十一)資通安全事件應變標準作業程序。

圖一

台灣自來水股份有限公司災害緊急應變小組組織架構





圖二 台灣自來水股份有限公司緊急應變處理作業流程

各類緊急事件應變標準作業程序(一)

工作名稱：颱風事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-1

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

頒布日期：108 年 10 月

1. 目的：颱風事件災害發生或有發生之虞時，為處理災害防救事宜，減少用水設備損害，加速恢復供水。
2. 依據：台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點。
3. 範圍：涉及本公司轄管業務之颱風事件災害之災前整備，災中應變處置，恢復正常供水等應變處理事項。
4. 定義：颱風災害事件作業要領及流程。
5. 說明：
 - 5.1 本作業流程詳如「**颱風事件 SOP**」流程圖。
 - 5.2 颱風前設備檢點：含淨廢水單元污泥清理、發電機試車、淨水藥品存量檢點、開口合約廠商聯繫、重要供水場站優先復電檢點、發電機租用廠商檢點、及無線電對講機檢點（詳附件表 A1 至表 A7）。
 - 5.3 發布海上颱風警報。
 - 5.3.1 應變小組三級開設，**丙級通報**。
 - 5.4 發布**海上**陸上颱風警報。
 - 5.4.1 應變小組**一級**開設，**丙級通報**。
 - 5.4.1.1 發布海上陸上颱風警報後 12 小時，應變小組**一級**開設，**乙級通報**。
 - 5.4.1.2 發布海上陸上颱風警報後 18 小時，應變小組**一級**開設，**甲級通報**。
 - 5.5 用電是否正常。
 - 5.5.1 用電正常。
 - 5.5.1.1 正常供水。
 - 5.5.2 用電不正常。
 - 5.5.2.1 依據停電標準作業程序辦理。
 - 5.6 水質濁度監測(依據線上濁度監測系統顯示即時資訊)。
 - 5.7 濁度上升是否超過淨水場處理能力。

5.7.1 水質濁度正常。

5.7.1.1 正常供水。

5.7.2 水質濁度不正常。

5.7.2.1 超過 2,000NTU 採緊急直接排放，通報環保單位。

5.7.2.2 經各區管理處依相關應變規定因應處理後，評估其情勢有持續擴大，須採取跨區域供水協調調度事宜者，依經濟部「公共給水供水協調小組作業要點」應即通報各區水資源局所設公共給水供水協調小組幕僚轉知執行秘書，由執行秘書評估情勢上報召集人召開會議研商。

5.8 減少/停止供水。

5.8.1 發布新聞稿並利用走馬燈告知用戶，以維權益。

5.8.2 利用社群軟體建立村里鄰長群體，以主動掌握零星無水用戶資料之查報。

5.8.3 以送水車定點送水。

5.9 恢復淨水處理。

5.10 正常供水。

附件：

颱風期間淨廢水單元污泥清理檢點表(如表 A1)。

颱風期間發電機試車紀錄表(如表 A2)。

颱風期間淨水藥品存量檢點表(如表 A3)。

颱風期間開口合約廠商聯繫檢點表(如表 A4)。

颱風期間重要供水場站優先復電檢點表(如表 A5)。

颱風期間發電機租用廠商檢點表 (如表 A6)。

颱風期間無線電對講機檢點表(如表 A7)。

颱風期間 (前、中、後)檢點表

表 A1

本公司第_____區管理處_____廠(所)颱風期間淨廢水單元污泥清理檢點表

淨水場名稱：

檢點時間： 年 月 日 時 分

檢 點 項 目	廠商名稱	聯絡人	連絡電話	最近清理量 (噸)	最近清理時間	清理照片
	是否有定期清理之 相關結算文件 (請勾選)			☐ 是	否 ☐	備註；相片需有清理時間

檢點人員：

股長：

廠長（主任）：

表 A2

本公司第_____區管理處_____廠(所)颱風期間發電機試車紀錄表

場站名稱：

試車時間： 年 月 日 時 分

檢 點 項 目	發電機試車是否正常 (請勾選)		發電機油料平 時整備量 (L)	發電機油料颱 風期間整備量 (L)	發電機現 有存量 (L)	預估發電機 現有存量可 運轉時間 (小時)	試車照片	
	☐ 是	否 ☐					備註；相片需有試車時間	
	鄰近加油站連絡電話		鄰近加油站距離(公里)					

試車人員：

股長：

廠長(主任)：

表 A3

本公司第____區管理處____廠(所)颱風期間淨水藥品存量檢點表					
淨水場名稱：					檢點時間： 年 月 日
檢 點 項 目	藥劑名稱	平時使用量 (L)	颱風期間使用量 (L)	目前存量(L)	現有存量可使用時間 (小時)
檢點人員：				股長：	
					廠長（主任）：

表 A4

本公司第_____區管理處_____廠(所)颱風期間開口合約廠商聯繫檢點表					
			檢點時間： 年 月 日 時 分		
檢 點 項 目	開口合約名稱	廠商名稱	聯絡人	聯絡電話	電洽時間
	以下表格不足，請自行增列				
檢點人員：		股長：		廠長（主任）：	

表 A5

本公司第____區管理處____廠(所)颱風期間重要供水場站優先復電檢點表							
			檢點時間： 年 月 日 時 分				
序 號	場 站 名 稱	本公司聯絡人 及聯絡電話	電 號	台電公司營運處所聯絡 人及聯絡電話	台電契約 容 量 (KW)	影響戶數 (戶)	電洽時間
檢點人員：		股長：		廠長（主任）：			

表 A6

本公司第____區管理處____廠(所)颱風期間發電機租用廠商檢點表				
		檢點時間： 年 月 日 時 分		
序號	廠商名稱	聯絡人	聯絡電話	電洽時間
以下表格不足，請自行增列				
檢點人員：		股長：	廠長（主任）：	

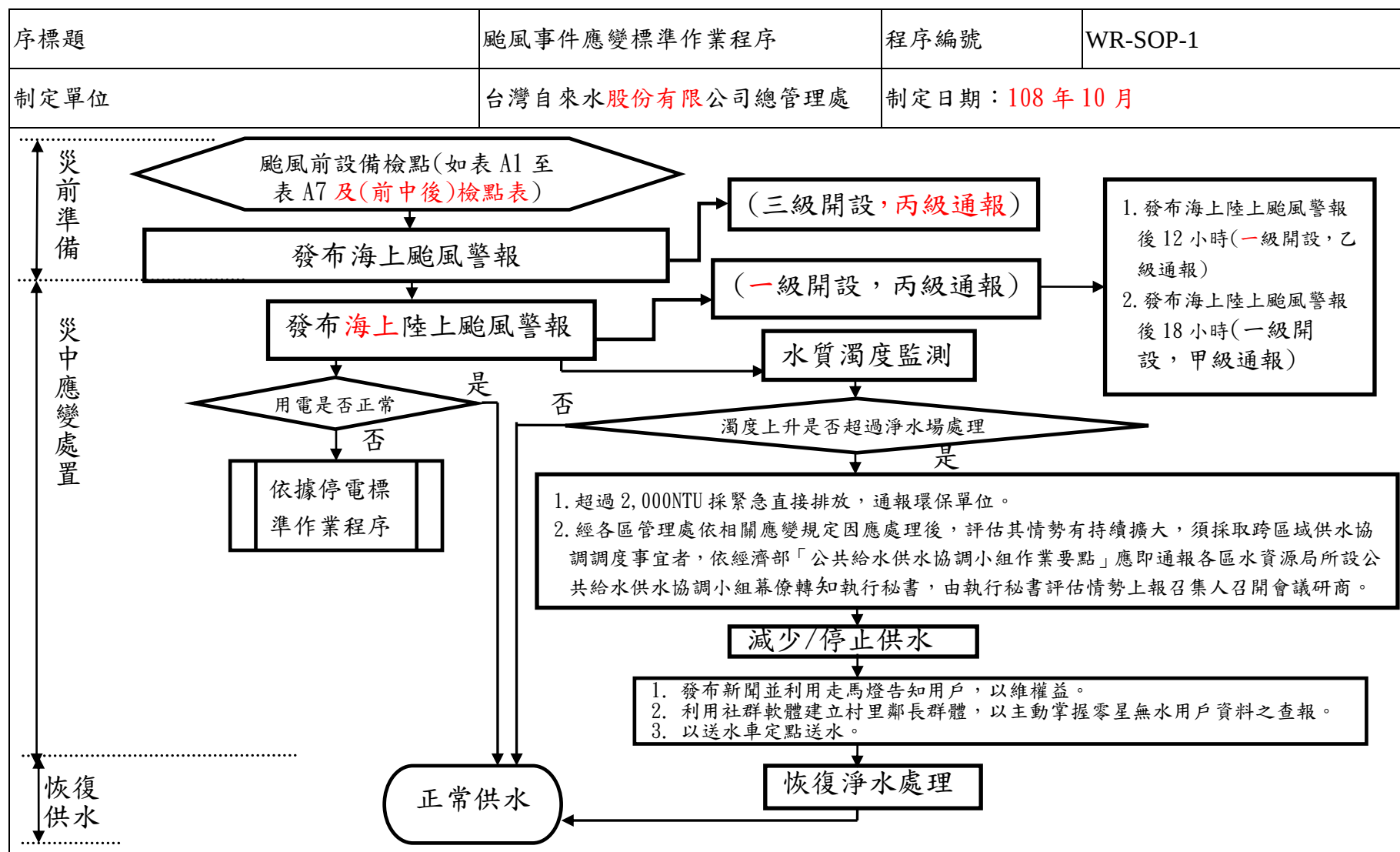
表 A7

本公司第_____區管理處_____廠(所)颱風期間無線電對講機檢點表						
			檢點時間： 年 月 日 時 分			
序 號	對講機廠牌	對講機型號	數量	預估可待 機時間(小時)	目前使用狀況	
					☐ 優	☐ 劣
					☐ 優	☐ 劣
					☐ 優	☐ 劣
					☐ 優	☐ 劣
以下表格不足，請自行增列						
檢點人員：		股長：		廠長（主任）：		

台灣自來水股份有限公司第00區管理處_____颱風期間(前、中、後)檢點表

時序	檢核事項	辦理情況			佐證資料 年/月/日 時:分	檢核人員簽名
		完成	未完成	檢點表		
災害前整備工作	是否將確實門窗關閉，各辦公室電腦及廠站機電設備是否已防護。	☐	☐		(照片&時間)	
	水庫各項設施巡視檢點	☐	☐		(照片&時間)	
	配水池保持高水位、主動通知大廠商將蓄水池蓄滿備用、獨立小系統儘量蓄滿學校大型蓄水池	☐	☐		大型重要水池，標示時間水位(監測儀板照片)	
	淨、廢水設施完成淤泥淨空	☐	☐	A1(淨廢水單元污泥清理檢點表)	(照片)	
	地面取水口雜物清除	☐	☐		(清淤時間及照片)	
	施工中或停工之工地安全設施巡視	☐	☐		各工地標註巡視停工時間(照片)	
	預先與北水處聯繫支援水量事宜。	☐	☐		(聯繫窗口人員及電話列表)	
	民代、村里鄰長電話及聯絡群組更新。	☐	☐		(聯絡資料列表)	
	發電機正常運轉(含油料數量)。	☐	☐	A2(發電機試車紀錄表)	(照片)	
	檢視離島地區(綠島、蘭嶼)人力調配	☐	☐		派抵時間及人數	
	淨水藥劑量	☐	☐	A3(淨水藥品存量檢點表)	(照片)	
	相關開口契約承攬商聯繫	☐	☐	A4(開口合約廠商聯繫檢點表)	(開口合約廠商聯繫檢點表)	
	重要及優先復電電號	☐	☐	A5(重要供水場站優先復電檢點表)	(重要供水場站優先復電檢點表)	
	發電機租用廠商	☐	☐	A6(發電機租用廠商檢點表檢點表)	(發電機租用文件)	
	無線電對講機備妥	☐	☐	A7(無線電對講機檢點表)	(照片)	
災害期間整合工作	搶修照片	☐	☐	(颱風、地震事件應變標準作業程序)	(照片)	
災害後檢點及復原工作	針對本次災害之整備動員、災情整合及通報等作業，完整檢討並提出報告。	☐	☐	(報告書)	(報告書)	
	災害後復水	☐	☐	(停復水作業要點)	(報告書)	
	災害後災損調查、搶修或復建等復原	☐	☐	(各類災害緊急通報作業與復原計畫)	(各類災害緊急通報作業與復原計畫)	
	填表人	課長		處長		

颱風事件 SOP



各類緊急事件應變標準作業程序(二)

工作名稱：水質異常事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-2

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

頒布日期：108 年 10 月

1.目的：水質異常事件災害發生時，為處理災害防救事宜，以加速恢復供水。

2.依據：台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點。

3.範圍：涉及本公司轄管業務之水質異常事件災害之應變處理事項。

4.定義：水質異常事件作業要領及流程。

5.說明：

5.1 本作業流程詳如「水質異常事件 SOP」流程圖。

5.2 發現原水水質異常，原水水質異常發現機制：

5.2.1 原水取水口或場內進流單元應每 2 小時人工巡查，原水有無油漬、異味、異色等異常現象。

5.2.2 養魚試驗之魚類活動異常。

5.2.3 原水 pH、導電度或其他線上水質監測儀器異常變化。

5.2.4 確認與排除儀器誤報。

5.3 停止取水、淨水、供水。

5.3.1 依通報規定填報通報表傳送有關單位與調度供水。

5.3.2 注意場內閘門啟閉順序及依停復水作業規定辦理管線操作。

5.3.3 公告停水。

5.4 採樣檢驗確認汙染物質種類。

5.4.1 會同有關(環保)單位巡查以及排除汙染源。

5.5 研判是否進入場內。

5.5.1 未進入場內。

5.5.1.1 俟汙染排除及檢驗原水水質確認無異常。

5.5.1.2 恢復淨水處理。

5.5.1.3 恢復供水。

5.5.2 進入場內。

5.5.2.1 研判是否進入管網。

5.5.2.1.1 未進入管網。

5.5.2.1.1.1 清除淨水單元內之汙染物質。

5.5.2.1.1.2 俟汙染排除及檢驗原水水質確認無異常。

5.5.2.1.1.3 恢復淨水處理。

5.5.2.1.1.4 恢復供水。

5.5.2.1.2 進入管網。

5.5.2.1.2.1 管網排水。

5.5.2.1.2.2 清除淨水單元內之汙染物質。

5.5.2.1.2.3 俟汙染排除及檢驗原水水質確認無異常。

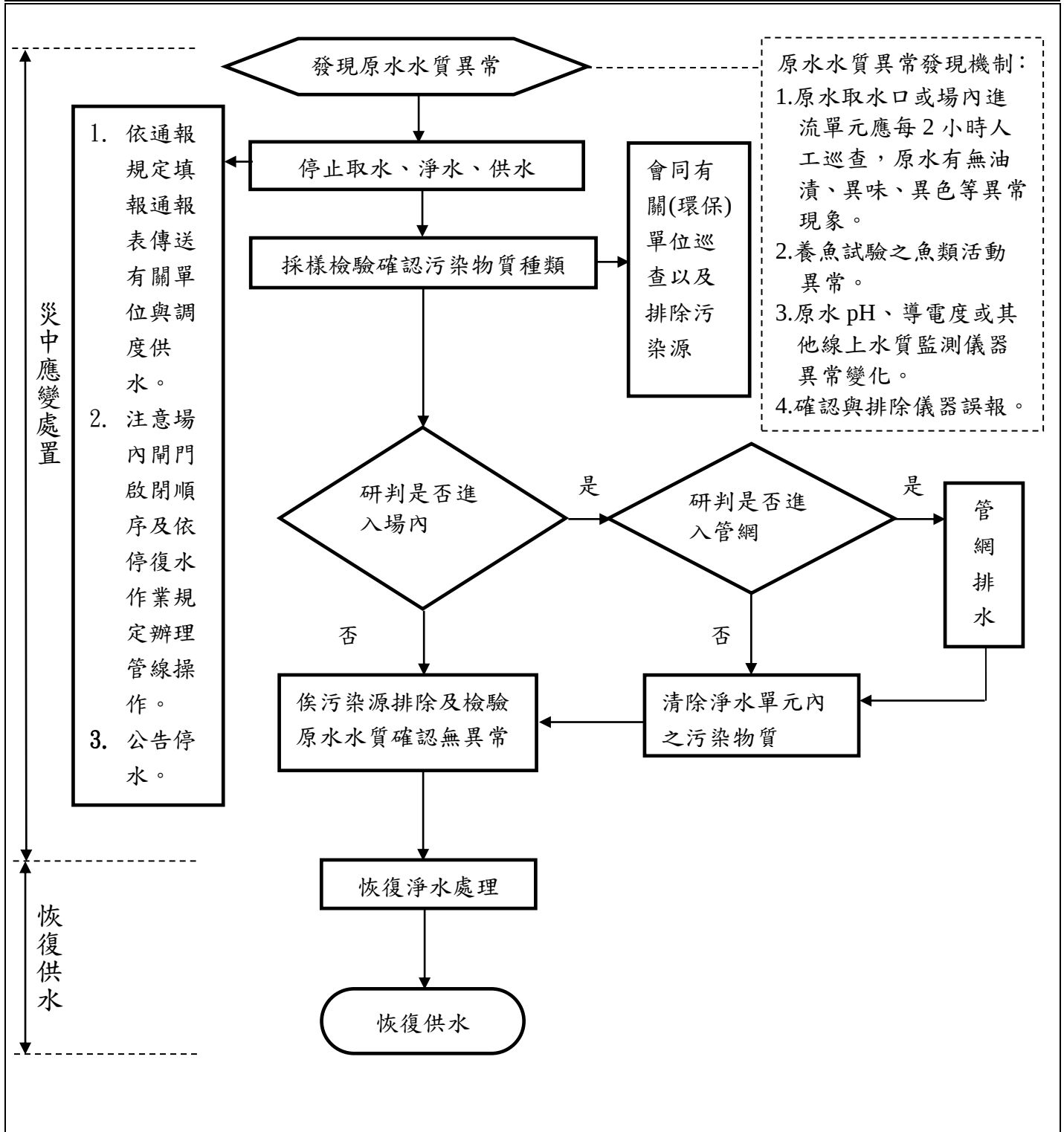
5.5.2.1.2.4 恢復淨水處理。

5.5.2.1.2.5 恢復供水。

附件：

水質異常事件 SOP

程序標題	水質異常事件應變標準作業程序	程序編號	WR-SOP-2
制定單位	台灣自來水股份有限公司總管理處	制定日期	108 年 10 月



各類緊急事件應變標準作業程序(三)

工作名稱：地震事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-3

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

頒布日期：108 年 10 月

1. 目的：地震事件災害發生時，為處理災害搶救事宜，以加速恢復供水。

2. 依據：台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點。

3. 範圍：涉及本公司轄管業務之地震事件災害之應變處理事項。

4. 定義：地震災害事件作業要領及流程。

5. 說明：

5.1 本作業流程詳如「地震事件 SOP」流程圖。

5.2 轄區水庫所在範圍地震規模大於 5 且當地震強度達 4 級；地震強度 5 級時，且自來水設施出現裂痕、倒塌、崩毀者，丙級通報有無安全之虞（該區域地震強度 5 級時，三級開設）。

5.2.1 是否發布海嘯警報。

5.2.1.1 未發布海嘯警報。

5.2.1.1.1 正常供水。

5.2.1.2 發布海嘯警報。

5.2.1.2.1 人員疏散。

5.3 供水設備全面檢視（水庫、淨水場、大口徑管線及用電設備）是否受損（詳附件表 C1）。

5.3.1 供水設備未受損。

5.3.1.1 正常供水。

5.3.2 供水設備受損。

5.3.2.1 是否影響供水。

5.3.2.1.1 未影響供水。

5.3.2.1.1.1 正常供水。

5.3.2.1.2 影響供水。

5.3.2.1.2.1 進行緊急搶修。

5.3.2.1.2.2 依「本公司各類災害及緊急事件通報作業規定」向相關主管單位及地方縣(市)政府報備。

5.3.2.1.2.3 視需要成立前進指揮所。

5.3.2.1.3 依「水源短缺緊急供水執行計畫」辦理，係各單位依各自供水設備訂定年度緊急應變計畫。

5.3.2.1.4 發布新聞並利用走馬燈告知用戶，以維權益。

5.3.2.1.5 利用社群軟體建立村里鄰長群組，以主動掌握零星無水用戶資料之查報。

5.4 完成搶修。

5.5 正常供水。

附件：

1. 自來水設備檢視現況表(如表 C1)。

表 C1

自來水設備現況檢視表

單位名稱：○○給水廠（營運所、服務所）

填報日期：○○.○○.○○

設備名稱	代碼	檢視項目	檢視總數或 總長度（公 里）	受損總數 或總長度 （公里）	備用總數或 總長度（公 里）	備註
A.取水 設備	01	淺井				
	02	深井				
	03	集水井				
	04	取水管渠				
	05	集水暗渠				
	06	引水壩				
	07	取水口				
	08	取水塔				
	09	取水井				
	10	輻射井				
	11	聯絡井				
	12	沉砂池				
	13	其他取水設備				
B.貯水 設備	01	攔水壩				
	02	蓄水庫				
	03	其他貯水設備				
C.導水 設備	01	導水管路				km
	02	水管橋				
	03	排氣閥				
	04	制水閥				
	05	排泥管				
	06	沉砂池				
	07	聯絡井				
	08	減壓井				
	09	窰井				
	10	抽水井				
	11	抽水機室				
	12	空氣壓縮機				
	13	抽水機				

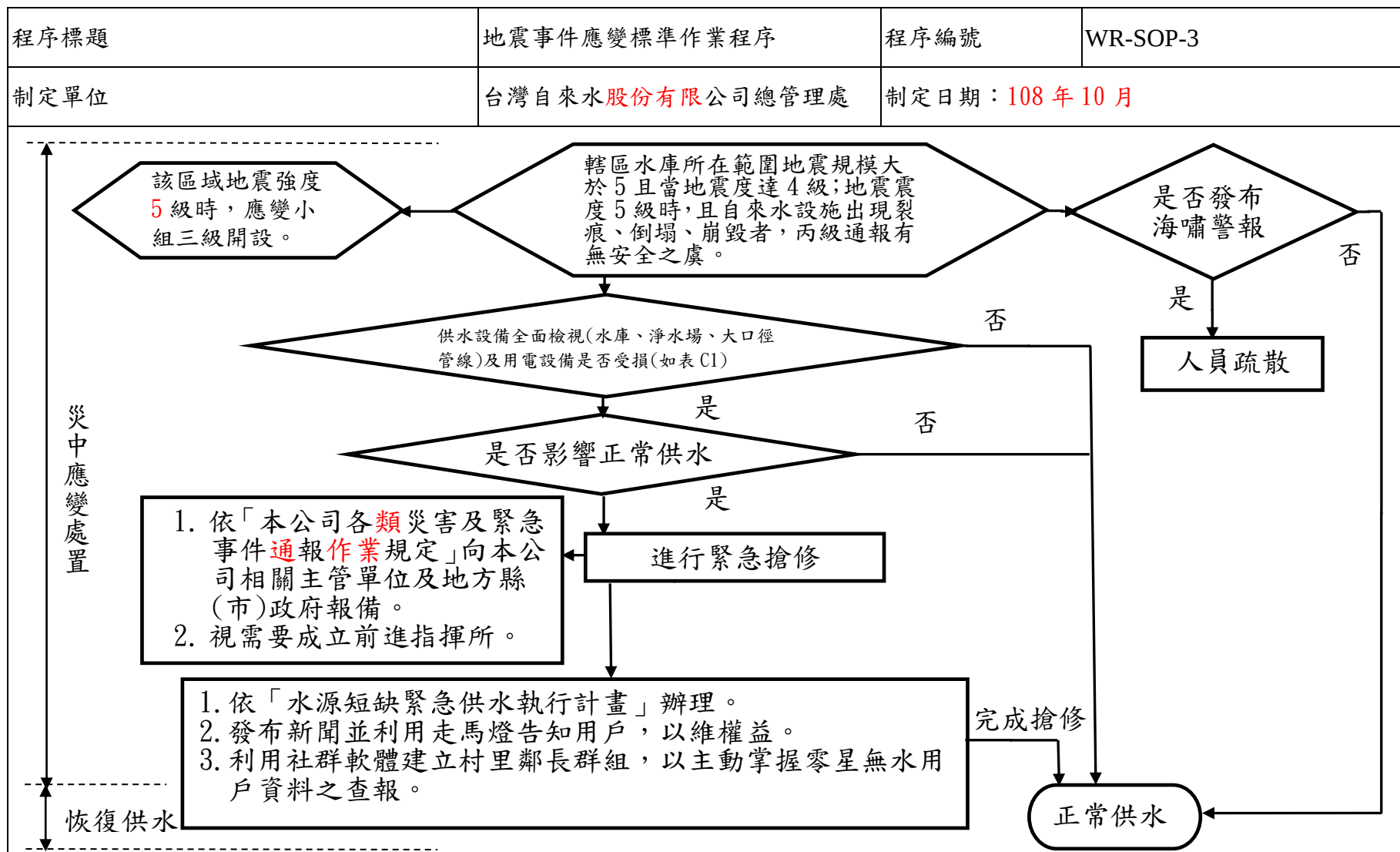
設備名稱	代碼	檢視項目	檢視總數或 總長度（公 里）	受損總數 或總長度 （公里）	備用總數或 總長度（公 里）	備註
	14	電動機				
	15	汽油機				
	16	汽油發電機				
	17	柴油機				
	18	柴油發電機				
	19	配電盤				
	20	其他導水設備				
D.淨水 設備	01	淨水場配管				km
	02	水管廊				
	03	制水閥				
	04	聯絡井				
	05	氣曝塔				
	06	氣曝池				
	07	加藥池				
	08	混合池				
	09	水躍池				
	10	膠羽池				
	11	沉澱池				
	12	高速膠凝沉澱 池				
	13	慢濾池				
	14	快濾池				
	15	濾率調節井				
	16	清水池				
	17	抽水井				
	18	洗砂水池				
	19	洗砂槽				
	20	堆砂場				
	21	排水井				
	22	消毒槽				
	23	消毒室				
	24	藥品儲藏室				
	25	水質實驗室				
	26	洗砂機				
	27	抽水機				

設備名稱	代碼	檢視項目	檢視總數或 總長度（公里）	受損總數 或總長度（公里）	備用總數或 總長度（公里）	備註
	28	電動機				
	29	水位計				
	30	水頭損失計				
	31	膠凝機				
	32	加藥機				
	33	加氯機				
	34	注入式消毒機				
	35	儀錶盤				
	36	配電盤				
	37	配電箱				
	38-1	MF/UF 薄膜設備				
	38-2	RO設備				
	38-3	臭氧設備				
	38-4	結晶軟化設備				
	38-5	生物活性炭濾池				
	38-6	流體化濾床				
	38-7	鼓風機				
	38-8	廢水處理設備				
	38-9	水質監測設備				
	38-10	實驗室檢測設備				
	38-11	監控系統				
	38-12	其他未分類設備				
E.送水設備	01	送水管				km
	02	水管橋				
	03	排氣閥				
	04	制水閥				
	05	排泥管				
	06	窰井				
	07	抽水井				
	08	抽水機室				
	09	抽水機				
	10	電動機				

設備名稱	代碼	檢視項目	檢視總數或 總長度（公里）	受損總數 或總長度 （公里）	備用總數或 總長度（公里）	備註
	11	汽油機				
	12	汽油發電機				
	13	柴油機				
	14	柴油發電機				
	15	配電盤				
	16	其他送水設備				
F.配水 設備	01	配水幹管				km
	02	配水管網				km
	03	水管閥				
	04	排氣閥				
	05	制水閥				
	06	排泥管				
	07	減壓閥				
	08	安全閥				
	09	救火栓				
	10	配水隧道				
	11	配水池				
	12	高架配水池				
	13	配水塔				
	14	抽水井				
	15	抽水機室				
	16	流量計室				
	17	窰井				
	18	流量計				
	19	抽水機				
	20	電動機				
	21	配電盤				
	22	其他配水設備				
G.其他 設備	01	集塵除臭設備				
	02	養魚箱				
總計						

※僅備註欄填列 km 項目才以長度計。

地震事件 SOP



各類緊急事件應變標準作業程序(四)

工作名稱：停電事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-4

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

頒布日期：108 年 10 月

1. 目的：停電事件災害發生時，為處理災害防救事宜，以加速恢復供水。
2. 依據：台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點。
3. 範圍：涉及本公司轄管業務之停電事件災害之應變處理事項。
4. 定義：停電事件作業要領及流程。
5. 說明：

5.1 本作業流程詳如「停電事件 SOP」流程圖。

5.2 電源中斷。

5.2.1 檢查確認電源中斷原因。

5.2.1.1 台電因素。

5.2.1.1.1 洽台電確定恢復供電時間。

5.2.1.1.2 瞬間停電，檢查設備後漸次起動抽水機。

5.2.1.1.2.1 恢復供水。

5.2.1.1.3 供電無法於短時間內恢復，以緊急發電機供電因應。

5.2.1.1.4 是否影響正常供水。

5.2.1.1.4.1 不影響正常供水。

5.2.1.1.4.1.1 恢復供水。

5.2.1.1.4.2 影響正常供水。

5.2.1.1.4.2.1 依「本公司各類災害及緊急事件通報作業規定」

向本公司相關主管單位及地方縣(市)政府報備。

5.2.1.1.4.2.2 發布新聞並利用走馬燈告知用戶，以維權益。

5.2.1.1.4.2.3 聯絡其他給水廠支援供水。

5.2.1.1.4.3 台電恢復供電，各用電單元依序恢復供電。

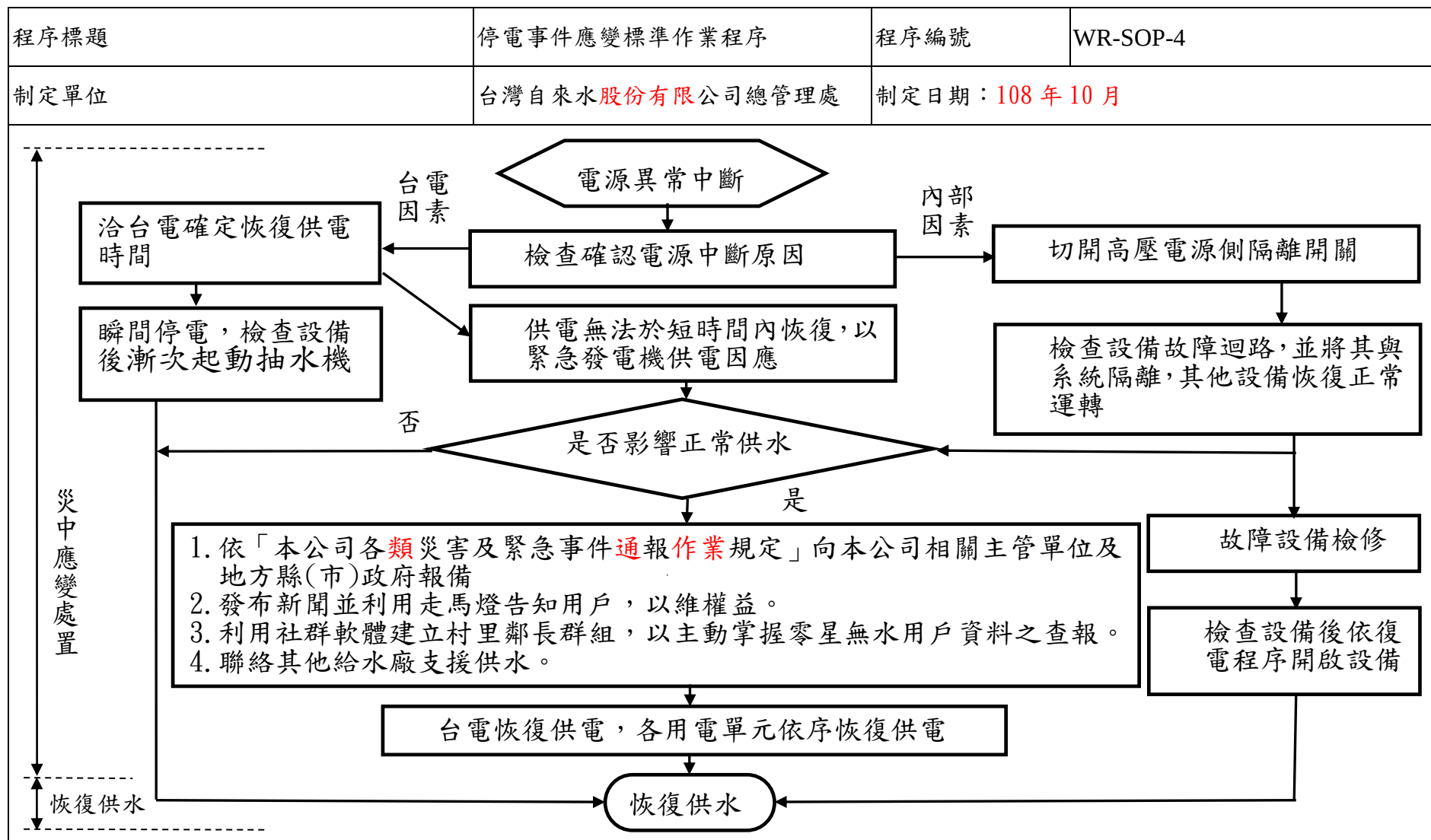
5.2.1.1.4.4 恢復供水。

5.2.1.2 內部因素。

- 5.2.1.2.1 切開高壓電源側隔離開關。
- 5.2.1.2.2 檢查設備故障迴路，並將其與系統隔離，其他設備恢復正常運轉。
 - 5.2.1.2.2.1 是否影響正常供水。
 - 5.2.1.2.2.1.1 不影響正常供水。
 - 5.2.1.2.2.1.1.1 恢復供水。
 - 5.2.1.2.2.1.2 影響正常供水。
 - 5.2.1.2.2.1.2.1 依「本公司各類災害及緊急事件通報作業規定」向本公司相關主管單位及地方縣(市)政府報備。
 - 5.2.1.2.2.1.2.2 發布新聞並利用走馬燈告知用戶，以維權益。
 - 5.2.1.2.2.1.2.3 利用社群軟體建立村里鄰長群組，以主動掌握零星無水用戶資料之查報。
 - 5.2.1.2.2.1.2.4 聯絡其他給水廠支援供水。
 - 5.2.1.2.2.1.3 台電恢復供電，各用電單元依序恢復供電。
 - 5.2.1.2.2.1.4 恢復供水。
- 5.2.1.2.3 故障設備檢修。
- 5.2.1.2.4 檢查設備後依復電程序開啟設備。
- 5.2.1.2.5 恢復供水。

附件：

停電事件 SOP



各類緊急事件應變標準作業程序(五)

工作名稱：管線破管事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-5

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

頒布日期：108 年 10 月

1. 目的：管線破管事件災害發生時，為處理災害搶救事宜，以加速恢復供水。
2. 依據：台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點。
3. 範圍：涉及本公司轄管業務之管線破管事件災害之應變處理事項。
4. 定義：管線破管事件作業要領及流程。
5. 說明：
 - 5.1 本作業流程詳如「管線破管事件 SOP」流程圖。
 - 5.2 修漏單位接獲破管通報。
 - 5.2.1 修漏人員現場交維安全措施等前置處理。
 - 5.3 非重大破管事件。
 - 5.3.1 通知承商準備人員、機具及材料，前往現場搶修。
 - 5.3.2 同時查閱相關圖資。
 - 5.3.3 控制現場(含關閉水源)。
 - 5.3.4. 進行供水調配(改道) 作業、告知路權單位、預估停水時間及範圍回報。
 - 5.3.5 視需要區處成立緊急應變小組。
 - 5.3.5.1 接獲回報訊息後應辦事項。
 - 5.3.5.1.1 擬定停水統一答詢稿。
 - 5.3.5.1.2 辦理緊急停水公告。
 - 5.3.5.1.3 告知路權單位(必要時請警察機關協助)。
 - 5.3.5.1.4 以電話或傳真等快速資訊，向當地政府機關、電信、電力、瓦斯、輸油氣管單位及其他相關管線申告中心查詢、溝通聯繫，以維護公共安全。
 - 5.3.4.1.5 依據本公司各類災害及緊急事件通報作業規定辦理通報。
 - 5.3.6 進行搶修作業。

- 5.3.6.1 辦理相關舉證作業(拍照施工前、中、後、過程)。
- 5.3.6.2 詳填案件處理單資料(詳附件表 E1)。
- 5.3.6.3 辦理圖資校核及相關計費報表作業。
- 5.3.7 恢復供水作業。
- 5.3.8 隔日或視實際作安全巡視。
- 5.4 重大破管事件。
 - 5.4.1 區處成立緊急應變小組。
 - 5.4.1.1 接獲回報訊息後應辦事項。
 - 5.4.1.1.1 擬定停水統一答詢稿。
 - 5.4.1.1.2 辦理緊急停水公告。
 - 5.4.1.1.3 告知路權單位(必要時請警察機關協助)。
 - 5.4.1.1.4 以電話或傳真等快速資訊，向當地政府機關、電信、電力、瓦斯、輸油氣管單位及其他相關管線申告中心查詢、溝通聯繫，以維護公共安全。
 - 5.4.1.1.5 依據各類災害及緊急事件通報作業規定辦理。
 - 5.4.2 通知承商準備人員、機具及材料，前往現場搶修。
 - 5.4.3 同時查閱相關圖資。
 - 5.4.4 控制現場(含關閉水源)。
 - 5.4.5 進行供水調配(改道) 作業、告知路權單位、預估停水時間及範圍回報。
 - 5.4.6 進行搶修作業。
 - 5.4.6.1 辦理相關舉證作業(拍照施工前、中、後、過程)。
 - 5.4.6.2 詳填案件處理單資料。
 - 5.4.6.3 辦理圖資校核及相關計費報表作業。
 - 5.4.7 恢復供水作業。
 - 5.4.8 隔日或視實際作安全巡視。

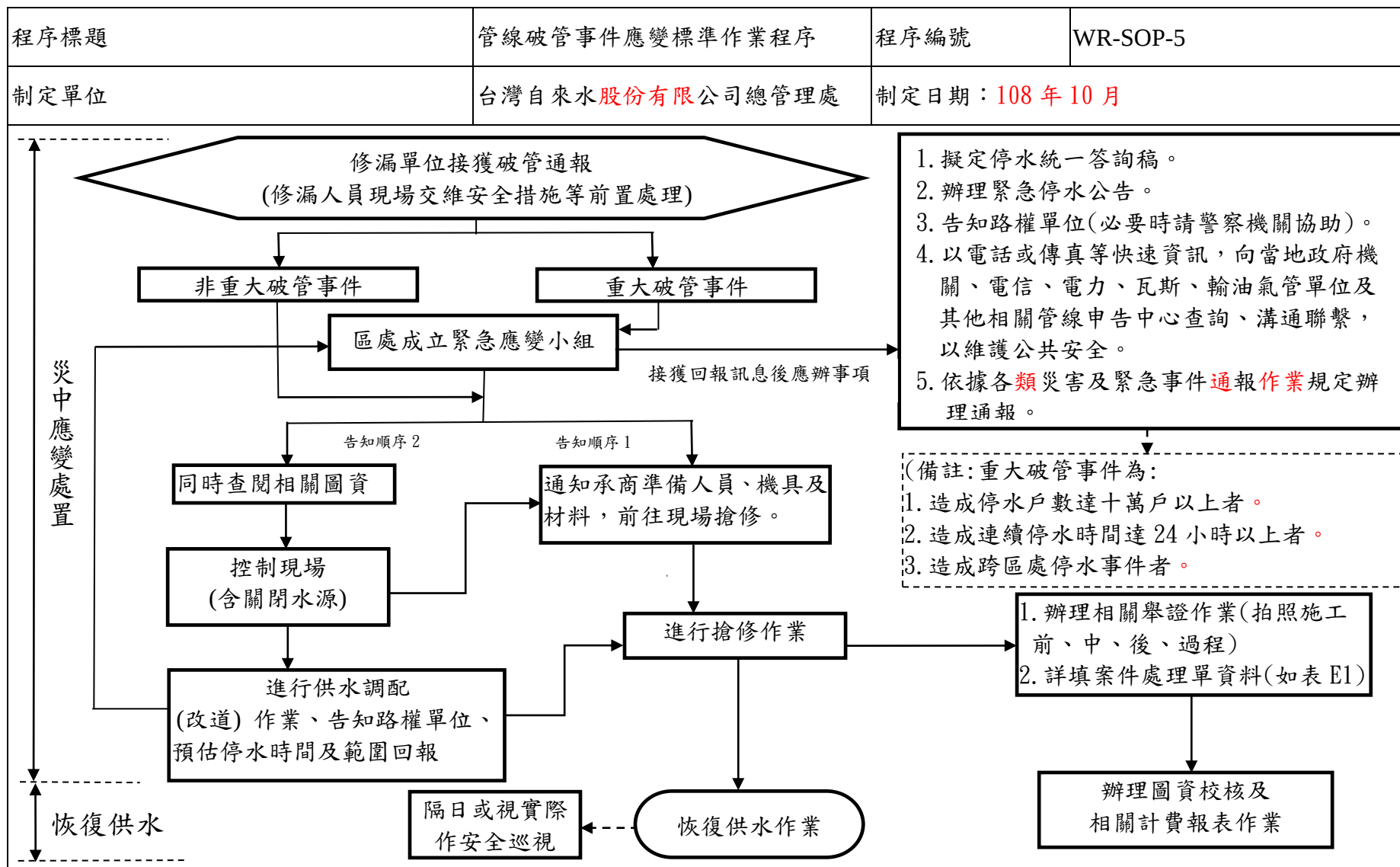
附件：

1. 修漏案件處理單表(如表 E1)。

表 E1

案號：		修漏案件處理單		收費		免費	
報修位置：		報修人電話：		水號：		報修人姓名：	
報修內容：制水閥盒		受理時間： 年 月 日 時 分					
案件來源：		☐ 其他民眾 ☐ 員工報修 ☐ 漏水防治總隊 ☐ 委外檢漏案件		☐ 緊急 ☐ 非緊急		☐ 日間 ☐ 夜間 ☐ 按比例	
派工時間： 年 月 日 時 分		修復期限： 年 月 日 時 分					
開工時間： 年 月 日 時 分		修復時間： 年 月 日 時 分					
案件屬性：		☐ 漏水案件 ☐ 無水處理 ☐ 水質混濁 ☐ 配合遷移 ☐ 其它 ☐ 挖無漏水 ☐ 閥栓盒蓋處理					
		☐ 管線 ☐ 附屬設備 ☐ 表箱另件 ☐ 其它					
		☐ 自修 ☐ 委外 通安水電工程行[合約編號:5-99-01] ☐ 保固修理 ☐ 其它					
管種：		管徑或規格： mm					
		☐ DIP ☐ CIP ☐ SP ☐ SSP ☐ PSCP ☐ PCCP ☐ FRP ☐ PVCP ☐ PVC/PE ☐ ABS ☐ HDPE ☐ HDWP ☐ 其他 ☐ 殘存管 ☐ 接管鞍 ☐ RCP ☐ GP ☐ STEEL ☐ WSP ☐ LP					
附屬設備：		☐ 制水閥 ☐ 地上消栓 ☐ 地下消栓 ☐ 排氣閥 ☐ 其他				☐ 修理 ☐ 換新	
表箱另件：		☐ 制水閥盒 ☐ 消防栓箱 ☐ 窰井蓋 ☐ 其他				☐ 升降 ☐ 修理或換新	
挖填狀況：		☐ 止水栓 ☐ 管套節 ☐ 其他				☐ 修理 ☐ 換新	
		☐ 挖土機 長x寬x深= X X X 挖方： m ³ ☐ 人工挖掘 長x寬x深= X X X 挖方： m ³					
		原砂： m ³ 換填砂： m ³ 原級配： m ³ 換填級配： m ³ 多功能再生混凝土(MRC)： m ³ 換填高流動性低強度混凝土： m ³ 原土回填： m ³ 殘土處理： m ³ 混凝土(141Kg/121Kg)： m ³					
柏油路面：		拆除：長x寬x厚= X X X 面積： m ² 切割長： m 拆除： m ² 切割： m ² 假修復：長x寬x厚= X X X 面積： m ² ☐ 3cm瀝靚土 ☐ 5cm熱拌AC ☐ 5cm瀝靚土 修復：長x寬x厚= X X X 面積： m ² ☐ 5cmAC ☐ 5cm瀝靚土 路面正式修復時間： 年 月 日 時 分 ☐ 10cmAC ☐ 15cmAC ☐ 路權代修 元 ☐ 20cmAC ☐ 20cm以上					
混凝土路：		拆除：長x寬x厚= X X X 切割長： m 拆除： m ³ 切割： m ² 修復：長x寬x厚= X X X 體積： m ³ ☐ 路權代修 元					
其他路面：							
管件材料		規格	單位	數量	單價	金額	漏水原因： ☐ 老化腐蝕 ☐ 荷重振動 ☐ 水錘 ☐ 地盤下陷 ☐ 施工不良 ☐ 回填不良 ☐ 材質不良 ☐ 工程施工挖損(含配合工程及外力撞擊) ☐ 其他
PVC			m				修理狀況： ☐ 折斷 ☐ 空洞 ☐ 裂縫 ☐ 脫接 ☐ 橡皮墊 ☐ 管鞍 ☐ 其他
DIP			m/件				
套管			只				
螺絲/壓圈/配件			組				
伸縮接頭			只				漏水情形： ☐ 漏出地面 ☐ 滲入地下 ☐ 其他漏水
							檢修前水壓： kg/cm ² 漏水流量： CMD 檢修後水壓： kg/cm ² 漏水面積： cm ² 漏水時間： 小時 總漏水量： M ³
							☐ 送配水管線及設備 ☐ 用戶外線及設備 ☐ 其他
其他材料	規格	單位	數量	單價	金額	廠商耗用工時	監工或處理人(簽章) 耗時 技術工 時 人 張清賢 大工 時 人 挖土機 時 逾 時 時
砂		m ³					
級配		m ³					
瀝靚土		包					
廢料項目	規格	單位	數量			附照片 張	
				委外施工費 元		材料費 元	
				路權代修費 元		員工工資 元	
				其他(背面填列) 元		金額合計 元	
派工：		稽核人員：		初驗簽證：		廠商：	

管線破管事件 SOP



各類緊急事件應變標準作業程序(六)

工作名稱：氯氣外洩事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-6

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

頒布日期：108 年 10 月

1. 目的：氯氣外洩事件災害發生時，為處理災害搶救事宜，以加速恢復供水。
2. 依據：台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點。
3. 範圍：涉及本公司轄管業務之氯氣外洩事件災害之應變處理事項。
4. 定義：氯氣外洩事件作業要領及流程。
5. 說明：

5.1 本作業流程詳如「氯氣外洩事件 SOP」流程圖。

5.2 氯氣洩漏警報器響起。

5.2.1 自動啟動氯氣中和設備、水霧噴灑系統及自動阻絕系統(鐵捲門同時關閉)。

5.3 確認是否發生氯氣洩漏。

5.3.1 確認不是氯氣洩漏。

5.3.1.1 偵測器及警報器檢修。

5.3.1.2 解除警報、恢復正常淨水操作。

5.3.2 確認是發生氯氣洩漏。

5.3.3 依據「毒性化學物質危害預防及應變計畫」(依照毒性化學物質管理法規定，提報環保主管機關核備)成立緊急應變小組。

5.3.4 依據主管機關核備之「毒性化學物質危害預防及應變計畫」、「甲類危險性工作場所審查評估報告」(依據勞動檢查法第 26 條規定，報送勞動檢查機構審查核可)規定之緊急應變作業程序，分級(階段)辦理應變處理及通報作業。

甲類：指下列工作場所：

一、從事石油產品之裂解反應，以製造石化基本原料之工作場所。

二、製造、處置、使用危險物、有害物之數量達勞動檢查法施行細則附表一(如附表 F1)及附表二(如附表 F2)規定數量之工作場

所。

5.3.4.1 如有影響供水，協調鄰近廠所支援供水。

5.3.5 偵測確認已無氯氣外洩。

5.3.5.1 解除警報、恢復正常淨水操作。

5.3.6 復原及事故調查。

附件：

1. 勞動檢查法施行細則附表一(如表 F1)。
2. 勞動檢查法施行細則附表二(如表 F2)

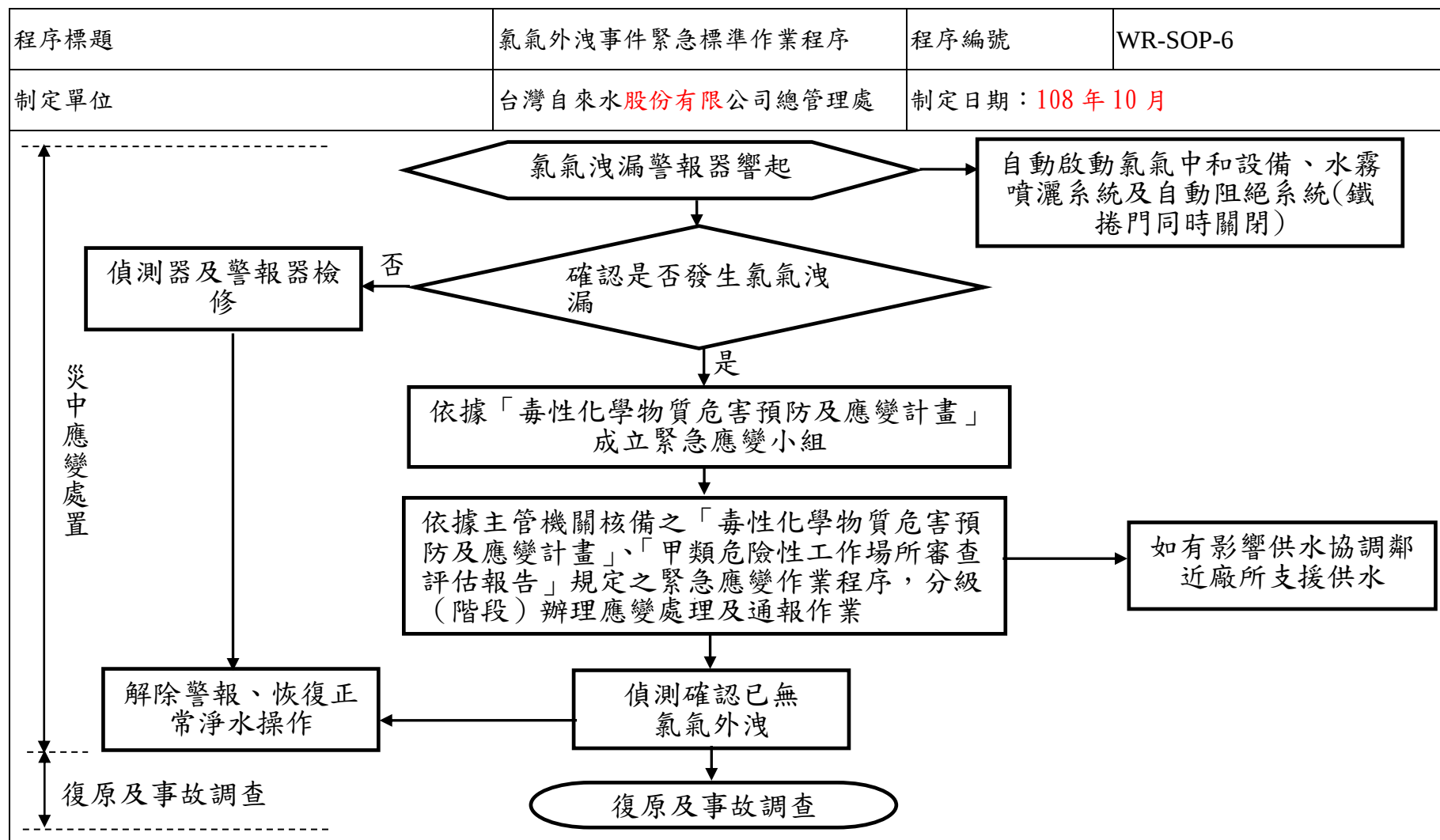
表 F1

附表一 製造、處置、使用危險物之名稱、數量			
危 險 物 名 稱			數 量 (公斤)
中	英	化 學 式	
過氧化丁酮	Methyl ethyl ketone peroxide	C ₈ H ₁₆ O ₄	二、〇〇〇
過氧化二苯甲醯	Dibenzoyl peroxide	C ₁₄ H ₁₀ O ₄	三、〇〇〇
環氧丙烷	Propylene oxide	C ₃ H ₆ O	一〇、〇〇〇
環氧乙烷	Ethylene oxide	C ₂ H ₄ O	五、〇〇〇
二硫化碳	Carbon disulphide	CS ₂	五、〇〇〇
乙炔	Acetylene	C ₂ H ₂	五、〇〇〇
氫氣	Hydrogen	H ₂	五、〇〇〇
過氧化氫	Hydrogen peroxide	H ₂ O ₂	五、〇〇〇
矽甲烷	Silane	SiH ₄	五〇
硝化乙二醇	Nitroglycol	C ₂ H ₄ (NO ₃) ₂	一、〇〇〇
硝化甘油	Nitroglycerin	C ₃ H ₅ (NO ₃) ₃	一、〇〇〇
硝化纖維(含氮量大於 12.6%)	Nitrocellulose	C ₆ H ₇ O ₂ (NO ₃) ₃	一〇、〇〇〇
三硝基苯	Trinitrobenzene	C ₆ H ₃ (NO ₂) ₃	五、〇〇〇
三硝基甲苯	Trinitrotoluene	C ₆ H ₂ CH ₃ (NO ₂) ₃	五、〇〇〇
三硝基酚	Trinitrophenol	C ₆ H ₂ OH(NO ₂) ₃	五、〇〇〇
過醋酸	Peracetic acid	CH ₃ COOOH	五、〇〇〇
氯酸鈉	Sodium chlorate	NaClO ₃	二五、〇〇〇
雷汞	Mercury fulminate	Hg(CNO) ₂	一、〇〇〇
疊氮化鉛	Lead azide	Pb(N ₃) ₂	五、〇〇〇
史蒂芬酸鉛	Triphenyl lead		五、〇〇〇
丙烯	Acrylonitrile	C ₃ H ₃ N	二〇、〇〇〇
重氮硝基酚	Diazodinitrophenol		一、〇〇〇
其他中央主管機關指定公告者			
註：事業單位內有二以上從事製造、處置、使用危險物之工作場所時，其危險物之數量，應以各該場所間距在五百公尺以內者合併計算。			
前項間距，係指連接各該工作場所中心點之工作場所內緣之距離。			

表 F2

附表二 製造、處置、使用有害物之名稱、數量				
有 害 物 名 稱				數 量
中 文	英 文	化 學 式	(公 斤)	
黃磷火柴	Yellow phosphorus match		—	
含苯膠糊	Glue that contains benzene		—	
二氯聯苯胺及其鹽類	Dichlorobenzidine and its salts	C ₁₂ H ₁₀ Cl ₂ N ₂	—○	
α - 胺及其鹽類	α -Naphthylamine and its salts	C ₁₀ H ₉ N	—○	
鄰 - 二甲基聯苯胺及其鹽類	O-Tolidine and its salts	C ₁₄ H ₁₆ N ₂	—○	
二甲氧基聯苯胺及其鹽類	Dianisidine and its salts	C ₁₄ H ₁₆ N ₂ O ₂	—○	
鈹及其化合物	Beryllium and its compounds	Be	—○	
四羰化鎳	Nickel carbonyl	C ₄ O ₄ Ni	—○○	
β - 丙內酯	β -Propiolactone	C ₃ H ₄ O ₂	—○○	
氯	Chlorine	Cl ₂	五、○○○	
氰化氫	Hydrogen cyanide	HCN	一、○○○	
次乙亞胺	Ethyleneimine	C ₂ H ₅ N	五○○	
磷化氫	Phosphine	PH ₃	五○	
異氰酸甲酯	Methyl isocyanate	C ₂ H ₃ NO	三○○	
氟化氫	Hydrogen fluoride	HF	一、○○○	
四甲基鉛	Tetramethyl lead	Pb(CH ₃) ₄	一、○○○	
四乙基鉛	Tetraethyl lead	Pb(C ₂ H ₅) ₄	五、○○○	
氨	Ammonia	NH ₃	五○、○○○	
氯化氫	Hydrogen chloride	HCl	五、○○○	
二氧化硫	Sulfur dioxide	SO ₂	一、○○○	
光氣	Phosgene	COCl ₂	—○○	
甲醛	Formaldehyde	CH ₂ O	五、○○○	
丙烯醛	Acrolein	C ₃ H ₄ O	—五○	
臭氧	Ozone	O ₃	—○○	
砷化氫	Arsine	AsH ₃	五○	
溴	Bromine	Br ₂	一、○○○	
溴化甲烷	Methyl bromide	CH ₃ Br	二、○○○	
其他中央主管機關指定公告者				
註：事業單位內有二以上從事製造、處置、使用有害物之工作場所時，其有害物之數量，應以各該場所間距在五百公尺以內者合併計算。				
前項間距，係指連接各該工作場所中心點之工作場所內緣之距離。				

氯氣外洩事件 SOP



各類緊急事件應變標準作業程序(七)

工作名稱：火災爆炸事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-7

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

頒布日期：108 年 10 月

1. 目的：火災爆炸事件災害發生時，為處理災害搶救事宜，以加速恢復供水。
2. 依據：台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點。
3. 範圍：涉及本公司轄管業務之火災爆炸事件災害之應變處理事項。
4. 定義：火災爆炸事件作業要領及流程。
5. 說明：

5.1 本作業流程詳如「火災爆炸事件 SOP」流程圖。

5.2 警報器響發生火災或爆炸事件。

5.3 確認發生地點，通報消防單位及區處、公司相關單位。

5.4 成立指揮中心。

5.5 進行搶救。

5.6 是否影響正常供水。

5.6.1 不影響正常供水。

5.6.1.1 進行自備消防器材救災。

5.6.1.2 安全檢查確認已無災害事故。

5.6.1.3 解除警報恢復正常供水操作。

5.6.2 影響正常供水。

5.6.2.1 儘速依「本公司各類災害及緊急事件通報作業規定」向本公司相關主管單位及地方縣(市)政府報備。

5.6.2.1.1 將救災情形儘速依規向地方縣(市)政府消防局報備並填報速報表通報有關單位。

5.6.2.1.2 發布新聞並利用走馬燈告知用戶，以維權益。

5.6.2.1.3 送水車定點送水。

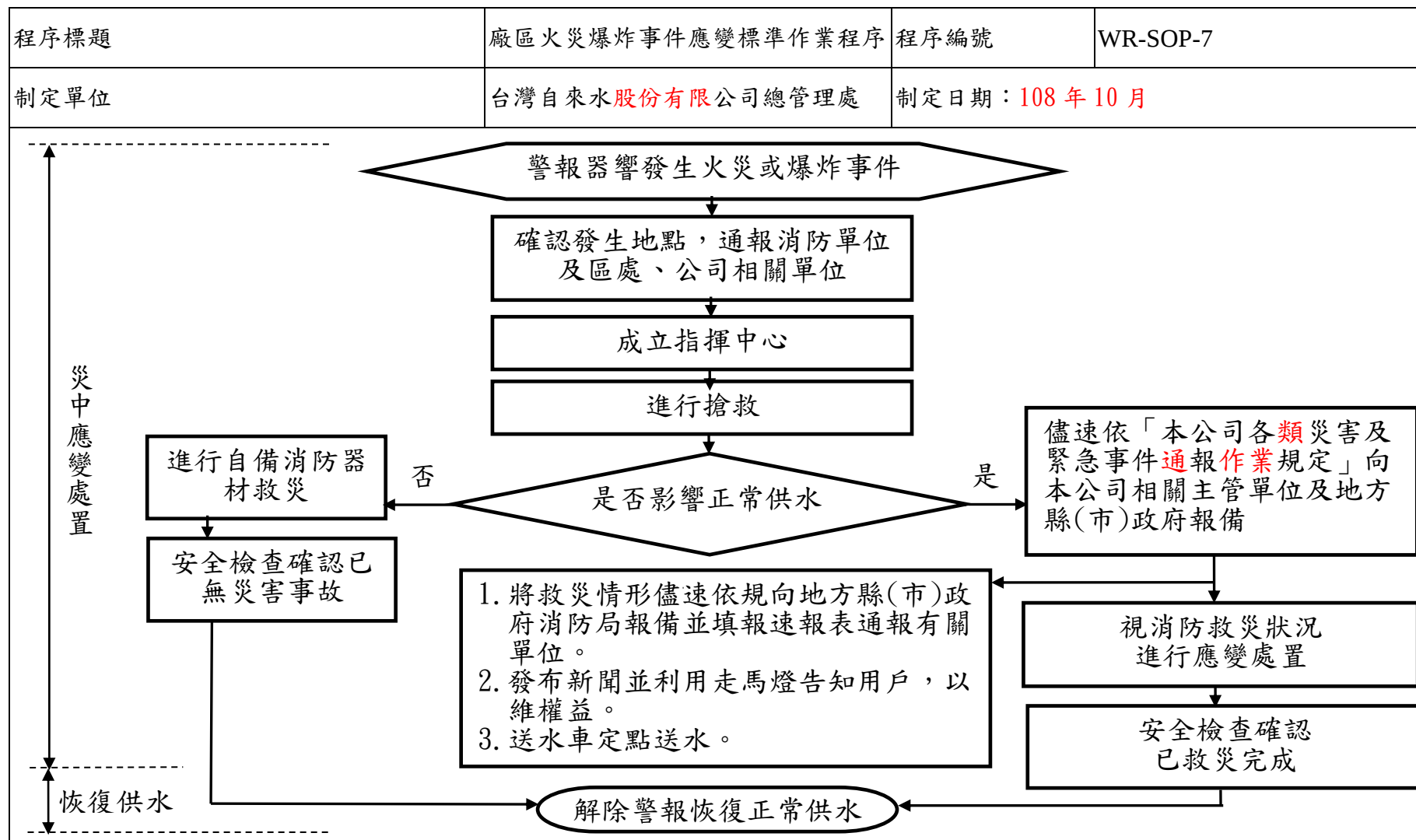
5.6.2.2 視消防救災狀況進行應變處置。

5.6.2.3 安全檢查確認已救災完成。

5.6.2.4 解除警報恢復正常供水操作。

附件：

火災爆炸事件 SOP



各類緊急事件應變標準作業程序(八)

工作名稱：海嘯事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-8

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

頒布日期：108 年 10 月

1. 目的：海嘯事件災害發生時，為處理災害搶救事宜，以加速恢復供水。

2. 依據：台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點。

3. 範圍：涉及本公司轄管業務之海嘯事件災害之應變處理事項。

4. 定義：海嘯災害事件作業要領及流程。

5. 說明：

5.1 本作業流程詳如「海嘯事件 SOP」流程圖。

5.2 海嘯發生或獲知海嘯警報。

5.3 人員疏散至地勢較高處待命。

5.4 成立緊急應變小組。

5.5 確認有無海嘯發生。

5.5.1 確認無海嘯發生。

5.5.1.1 人員返回場內繼續運作。

5.5.1.2 結案。

5.5.2 確認有海嘯發生。

5.5.2.1 海嘯消退後檢視供水設備是否尚可正常運作。

5.5.2.2 是否影響正常供水。

5.5.2.2.1 不影響正常供水。

5.5.2.2.1.1 結案。

5.5.2.2.2 影響正常供水。

5.5.2.2.2.1 依停水規模傳送「各類災害及緊急事件通報表」。

5.5.2.2.2.2 停止供水，進行緊急搶修及相關因應措施。

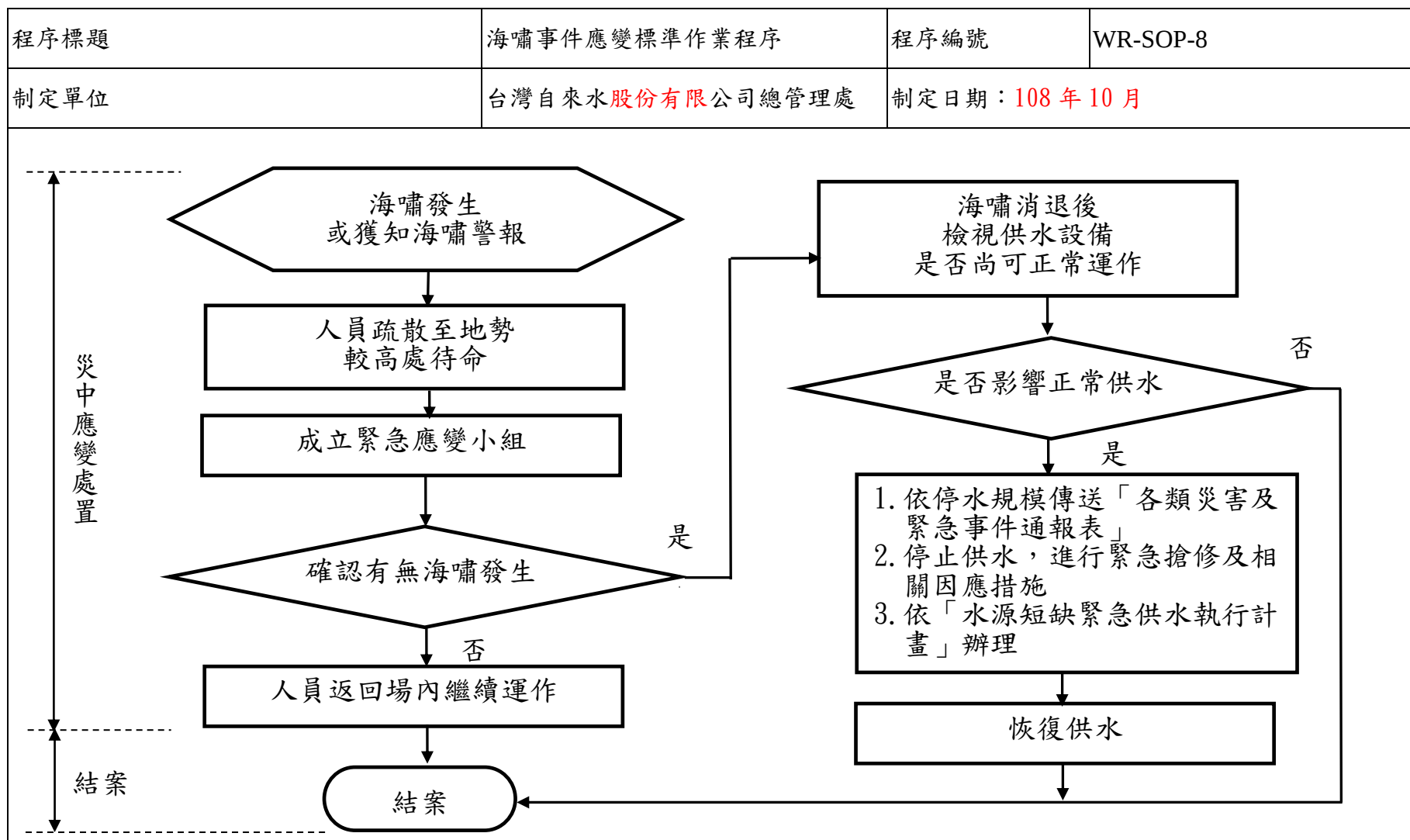
5.5.2.2.2.3 依「水源短缺緊急供水執行計畫」辦理，係各單位依各自供水設備訂定年度緊急應變計畫。

5.5.2.3 恢復供水。

5.5.2.4 結案。

附件：

海嘯事件 SOP



各類緊急事件應變標準作業程序(九)

工作名稱：民眾抗爭或重大人為危安事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-9

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

頒布日期：108 年 10 月

1. 目的：民眾抗爭、恐怖活動或重大人為危安事件災害發生時，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之通報聯繫及緊急應變效能，為處理災害搶救事宜，以加速恢復供水。
2. 依據：台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點。
3. 範圍：涉及本公司轄管業務之民眾抗爭或重大人為危安事件災害之應變處理事項。
4. 定義：民眾抗爭或重大人為危安事件作業要領及流程。
5. 說明：
 - 5.1 本作業流程詳如「民眾抗爭或重大人為危安事件 SOP」流程圖。
 - 5.2 民眾抗爭或重大人為危安事件。
 - 5.3 發現通報，確認抗爭或重大人為危安事件事由及地點。
 - 5.4 成立緊急應變小組(危機處理)。
 - 5.5 是否影響正常供水。
 - 5.5.1 不影響正常供水。
 - 5.5.1.1 保全警衛人員加強門禁管制。
 - 5.5.1.2 調派人力加強廠區巡邏戒備。
 - 5.5.1.3 安全組人員待命。
 - 5.5.1.4 確認抗爭事件和平落幕。
 - 5.5.1.5 解除警報。
 - 5.5.1.5.1 儘速依「本公司各類災害及緊急事件通報作業規定」向本公司相關主管單位及地方縣(市)政府報備。
 - 5.5.1.5.2 並填報速報表通報有關單位。
 - 5.5.2 影響正常供水(含損壞設備)。
 - 5.5.2.1 尋求當地警察局調派警力支援。

5.5.2.1.1 儘速依「本公司各類災害及緊急事件通報作業規定」向本公司相關主管單位及地方縣(市)政府報備。

5.5.2.1.2 並填報速報表通報有關單位。

5.5.2.2 視抗爭或重大人為危安狀況應變及處置。

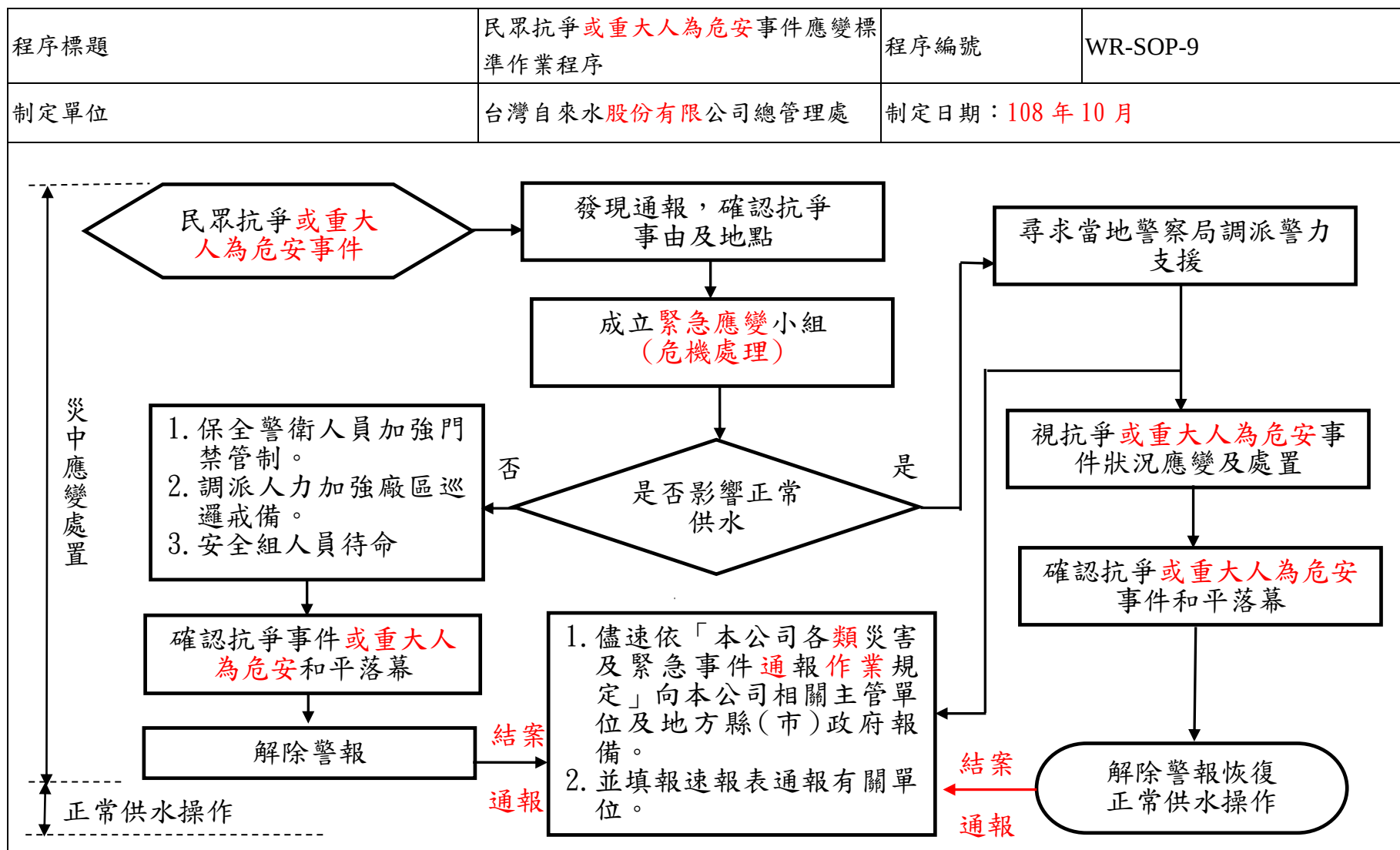
5.5.2.3 確認抗爭或重大人為危安事件和平落幕。

5.5.2.4 解除警報恢復正常供水操作並依「本公司各類災害及緊急事件通報作業規定」結案通報。

附件：

修正後

民眾抗爭或重大人為危安事件 SOP



發生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
事件－經濟部業管經建設施之通報範圍

設施類型	通報範圍	通報單位、機關(構)
水庫	發生「操控水工機械\機電系統(設備)未依照標準作業規定」等人為疏失事件，致水庫蓄水功能受損、有潰壩風險、及水庫取水功能受損導致須進行分區供水。	水利署、台電公司、台水公司
淨水場	發生或有發生人為疏失事件之虞，且影響淨水場核心功能，供水量短缺達百分之三十以上，導致須進行分區供水。	國營會、台水公司

各類緊急事件應變標準作業程序(十)

工作名稱：核災事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-10

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

頒布日期：108 年 10 月

1. 目的：核災事件災害發生時，為處理災害搶救事宜，以加速恢復供水。
2. 依據：台灣自來水股份有限公司緊急應變小組作業要點。
3. 範圍：涉及本公司轄管業務之核災事件災害之應變處理事項。
4. 定義：核災災害事件作業要領及流程。
5. 說明：

5.1 本作業流程詳如「核災事件 SOP」流程圖。

5.2 發生輻射污染(大於 0.2 微西弗/時以上時)。

5.3 成立緊急應變小組。

5.4 提高地表水的水源監測頻率及集水區的輻射污染監測。

5.5 水庫取水採中、下層取水，以避開水庫表層輻射塵。

5.6 淨水場加強輻射監測及混凝、沉澱、過濾等淨水程序。

5.7 水質是否遭受污染。

5.7.1 水質未遭受污染。

5.7.1.1 正常供水。

5.7.2 水質遭受污染。

5.7.2.1 停止供水。

5.7.2.1.1 聯繫地方縣(市)政府及環保單位，並儘速依規填報速報表通報有關單位。

5.7.2.1.2 發布新聞並利用走馬燈告知用戶，以維權益。

5.7.2.1.3 啟動該地區備用水源及進行區域水源調度作業。

5.7.2.1.4 依據「核災水源短缺時期供水措施作業要點」，分四階段進行供水措施，係參照乾旱時期供水措施作業要點辦理。

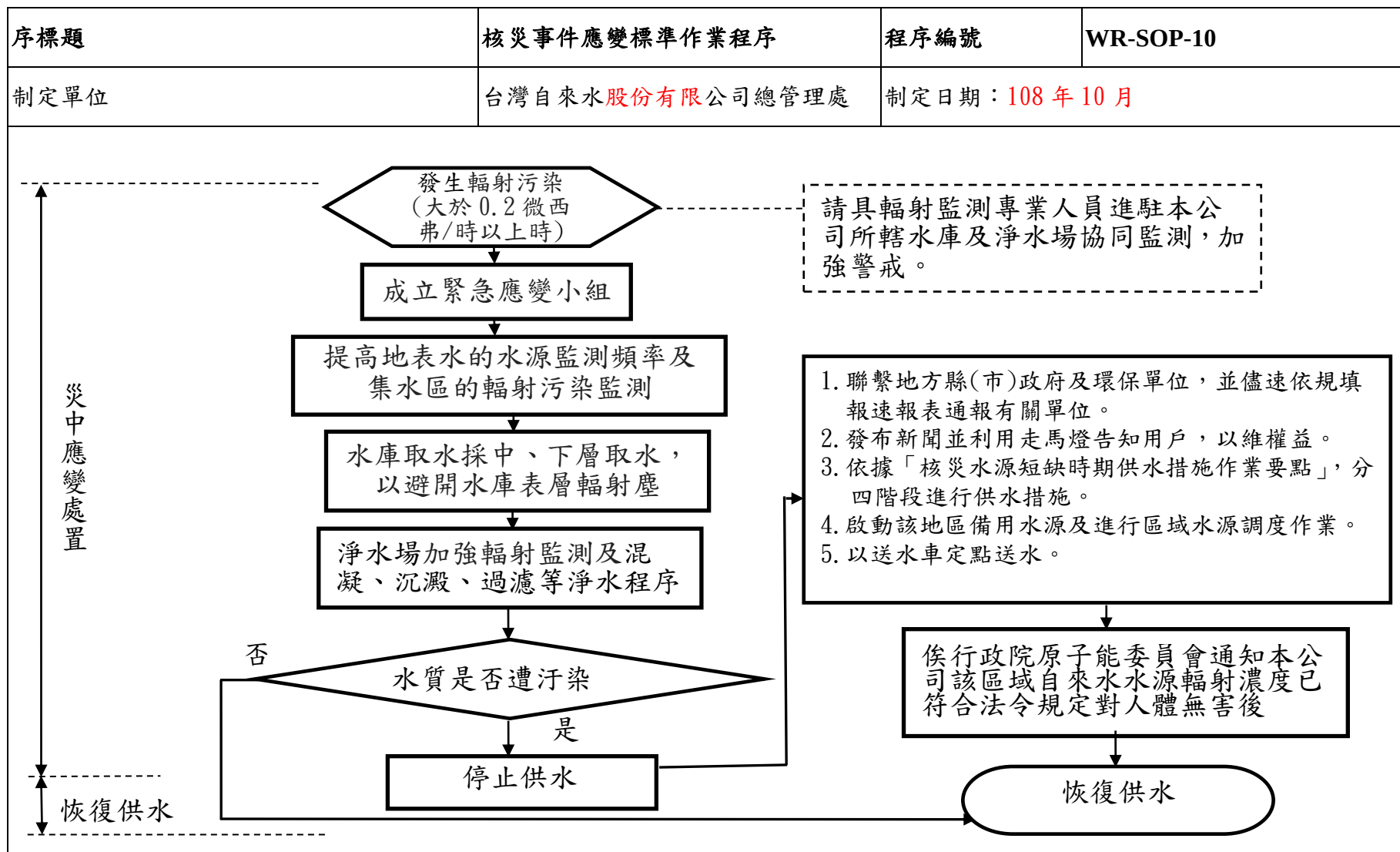
5.7.2.1.5 以送水車定點送水。

5.7.3 俟行政院原子能委員會通知本公司該區域自來水水源輻射濃度已符合法令規定對人體無害後

5.7.4 恢復供水。

附件：

核災事件 SOP



各類緊急事件應變標準作業程序(十一)

工作名稱：資通安全事件應變標準作業程序

程序編號：WR-SOP-11

制訂單位：台灣自來水股份有限公司總管理處

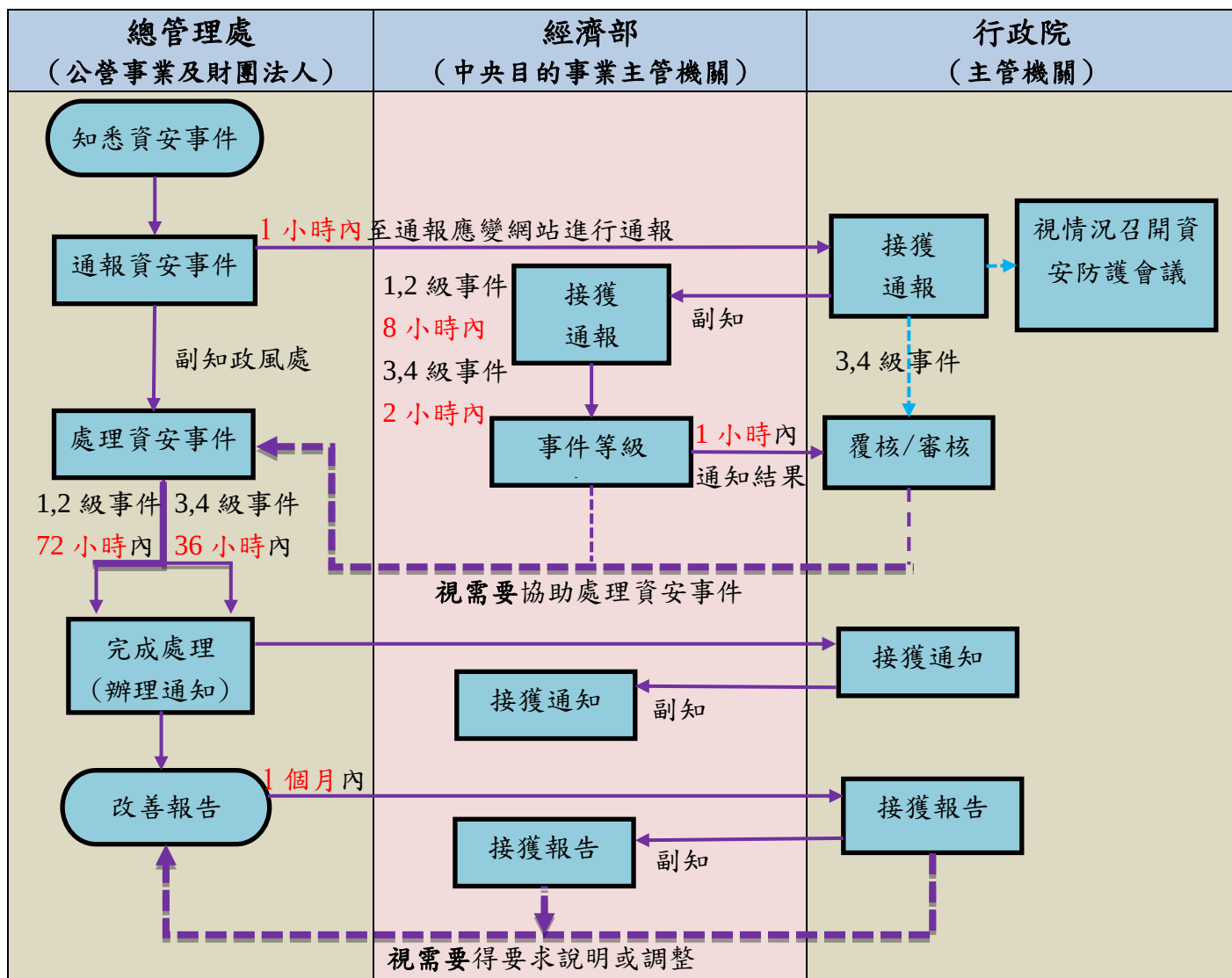
頒布日期：108 年 10 月

1. 目的：為有效掌握單位內發生不當操作系統遭受不可抗力之災害或其它人為破壞、天災人禍導致資訊安全事件之狀況，確保發生事件時能於最短時間內進行通報，俾使能進行緊急處置，並於短期間內回復，確保業務正常運作。
2. 依據：
 - 2.1 資通安全管理法。
 - 2.2 資通安全事件通報及應變辦法。
 - 2.3 台灣自來水股份有限公司事件通報及緊急應變管理程序書。
3. 範圍：涉及本公司轄管關鍵基礎設施(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業務之資通安全事件之應變處理事項。
4. 定義：資通安全事件作業要領及流程。
5. 說明：
 - 5.1 本作業流程詳如「資通安全事件 SOP」流程圖。
 - 5.2 發生資通安全事件(區分為 1. 各區處、工程處與 2. 總管理處)。
 - 5.3 通報操作課/資訊小組或資安聯絡人。
 - 5.4 依判斷事件等級(區分為 0、1、2、3 及 4 級)辦理。
 - 5.5 若依事件等級為 0 則依規定資訊/業務負責人處理資安事件。
 - 5.6 若事件等級(區分為 1、2、3 及 4 級)依規定通報通報應變網站通報。
 - 5.7 依事件等級(區分為 1、2、3 及 4 級)判斷是否需要支援並依限處理完成。
 - 5.8 事件完成處理通報應變網站通報結案。

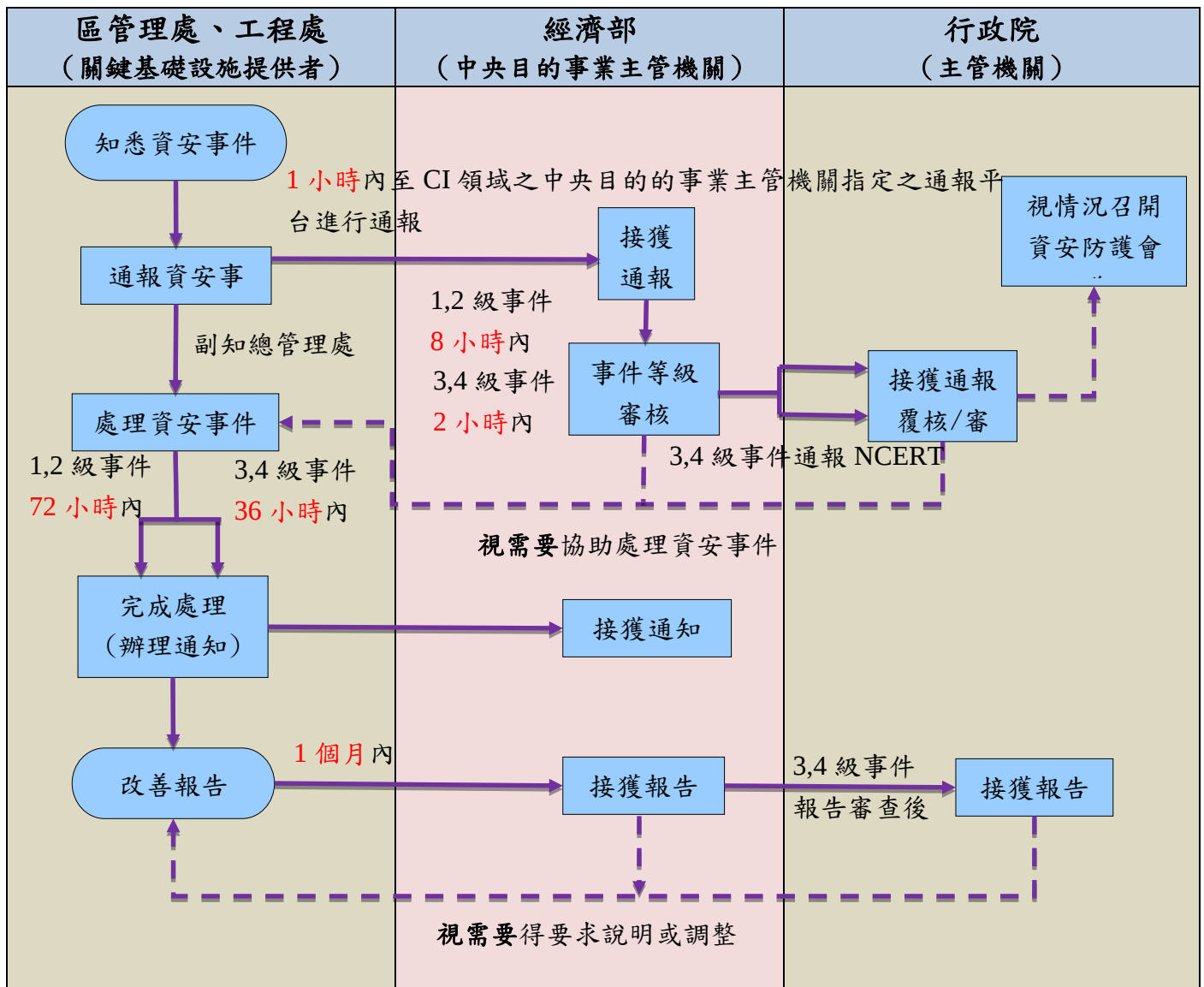
附件：

資通安全事件 SOP

1. 總管理處



2. 區管理處、工程處



3. 資通安全事件等級區分

等級	(機密性) 資訊 是否遭洩漏	(完整性) 資訊或系統 是否遭竄改	(可用性) 業務或系統運作 是否受影響或停頓
一	非核心業務資訊遭輕微洩漏。	非核心業務資訊或非核心資通系統遭輕微竄改。	非核心業務之運作受影響或停頓，於可容忍中斷時間內回復正常運作，造成機關日常作業影響。
二	非核心業務資訊遭嚴重洩漏，或未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊遭輕微洩漏	非核心業務資訊或非核心資通系統遭嚴重竄改，或未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊或核心資通系統遭輕微竄改。	非核心業務之運作受影響或停頓，無法於可容忍中斷時間內回復正常運作，或未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務或核心資通系統之運作受影響或停頓，於可容忍中斷時間內回復正常運作。
三	未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊遭嚴重洩漏，或一般公務機密、敏感資訊或涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊遭輕微洩漏。	未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊或核心資通系統遭嚴重竄改，或一般公務機密、敏感資訊、涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊或核心資通系統遭輕微竄改。	未涉及關鍵基礎設施維運之核心業務或核心資通系統之運作受影響或停頓，無法於可容忍中斷時間內回復正常運作，或涉及關鍵基礎設施維運之核心業務或核心資通系統之運作受影響或停頓，於可容忍中斷時間內回復正常運作。
四	一般公務機密、敏感資訊或涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊遭嚴重洩漏，或國家機密遭洩漏。	一般公務機密、敏感資訊、涉及關鍵基礎設施維運之核心業務資訊或核心資通系統遭嚴重竄改，或國家機密遭竄改。	涉及關鍵基礎設施維運之核心業務或核心資通系統之運作受影響或停頓，無法於可容忍中斷時間內回復正常運作。