

2016 永續報告書

Taiwan Water Corporation
Sustainability Report





2016 永續報告書

Taiwan Water Corporation
Sustainability Report



目錄

CONTENT

編輯方針 3

經營者的話 4



1 永續發展管理架構 6

1.1 企業社會責任推動 7

1.2 利害關係人鑑別與溝通 8

1.3 企業社會責任重大議題鑑別 10



2 誠信經營 強化治理 14

2.1 台水簡介 14

2.2 落實公司治理 19

2.3 風險管理 26

2.4 誠信經營管理方針 29

2.5 營運績效管理 33



3 量足質優 精實服務 36

3.1 穩定供水管理方針 37

3.2 精實服務管理方針 46



4 綠色主張 永續環境 52

4.1 綠色主張管理方針 53

4.2 環境影響評估與監測 54

4.3 水資源與水源守護 55

4.4 重視生物多樣性 60

4.5 落實環境會計 62

4.6 污染防治管理 62

4.7 節能減碳作為 64

4.8 綠色採購 67



5 活化人力 樂活職場 68

5.1 人力資源管理方針 69

5.2 職業健康與安全管理方針 84



6 敦親睦鄰 回饋社會 87

6.1 社會共榮管理方針 88

6.2 供應鏈管理與評鑑 90



7 附錄 92

附錄一：

全球永續性報告指標GRI G4對照表 92

附錄二：

全球永續性報告指南GRI G4對照表-
非重大考量面，有資訊揭露 100

附錄三：

第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司
查證聲明書 103



編輯方針

「2016年台灣自來水公司永續報告書」(以下簡稱本報告書)為台灣自來水股份有限公司(在本報告中簡稱「台水」、「我們」)發行第七本永續報告書，在致力於本業經營與提供顧客優良品質的產品與服務同時，更期許未來能持續秉持著社會公民的精神，善盡社會責任。本報告書依序揭露台水在企業社會責任推動、公司治理、經營績效、用戶服務、永續環境、員工照顧和社會參與等層面所作的努力與績效。本報告書與「103年度台灣自來水公司永續報告書」相較，在資訊呈現、範圍、考量面邊界、章節安排有部份更動，但不影響閱讀者對相關資訊做跨年度之比較。

◆ 報告書撰寫綱領

本報告書參照全球永續發展報告書指導綱領(Global Reporting Initiative, GRI)第4版內容編纂，參考GRI G4核心選項(Core)及AA1000 APS三大原則(包容性、重大性及回應性)鑑別及重大揭露永續性主題、相關策略、目標和措施，並依所列之指導方針及架構撰寫。本報告書呈現之內容，係透過系統化的分析模式，鑑別利害關係人所關注的永續考量面及決定優先順序，作為報告書資訊揭露的參考基礎。

本報告書內容涵蓋2015年1月1日至2015年12月31日台水相關營運系統與活動，內容中所揭露的統計數據來源系來自台水自行統計與調查的結果，財務數據為經過會計師查核簽證後之公開資訊，以新台幣計算，部分統計數據則引用政府機關(如行政院環保署、行政院勞動部)網站公開資訊，並以一般慣用的數值表述方式呈現。為提升報告書的透明性與可信賴度，本報告書已委託獨立且具公信力之台灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan) 依照AA1000 AS第一類型中度保證等級精神完成外部保證。SGS查證報告聲明書詳如附錄三。

◆ 報告書發行時間

台水未來將每年定期發行「永續報告書」，並同時於官方網站上公開發表。

上一發行版本：2015年12月發行

現行發行版本：2016年8月發行

◆ 聯絡方式

台灣自來水股份有限公司

聯絡人：羅治信

地址：台中市北區雙十路二段2-1號

TEL：(04)2224-4191 (分機265)

FAX：(04)2224-4201

電子信箱：roger710921@mail.water.gov.tw

公司網站：<http://www.water.gov.tw/00home/home.asp>



經營者的話

「台灣自來水公司年度永續報告書」是台水依照全球永續發展協會之永續性報告指南(GRI)撰寫，每年重新審視在社會責任、永續發展的作為，藉由非財務資訊的公開、透明化，促進與利害關係人的雙向溝通。

回顧2015年，經歷諸多衝擊。上半年遭遇近67年來最嚴峻的乾旱，部分地區(新北市板新、林口及桃園市等)實施三階段限水；下半年隨即發生蘇迪勒颱風，致部分時間水質惡化、原水濁度飆升；又，8月發生員山子分洪管理中心漏油污染基隆河，導致瑞芳一帶停水事件。幸賴公司全體上下一心、戮力以赴，方能一一克服此等嚴峻的挑戰。

在種種不利因素衝擊下，去(2015)年台水公司財務虧損18.06億元，較預算數淨損7.26億元，虧損增加10.80億元(主係遭逢67年來最大旱災之抗旱措施，及法律變動提列超額公保年金所致)；然而，過去一年，台水持續在永續發展積極付出，非財務績效表現亮眼，在落實公司治理方面，戮力提升資訊揭露品質及透明度，2015年再度榮獲部屬事業公司治理制度評鑑第一名。茲聚焦社會各界較關切的議題，摘述這一年來的努力成果如下。

▶ 水資源有效運用，確保產業發展

為追求經濟永續發展，本公司加強量足、穩定之供水，以確保產業經濟發展之供水無虞。

- (一)2015年漏水率已降低至16.63%，較2014年降低1.41%，相較「降低漏水率計畫(2013至2022年)」計畫目標17.6%，超越0.97%。
- (二)2013年停水案件及非計畫性停水案件高達281件，然2014年、2015年停水案件已降至186件及220件，顯示本公司戮力改善供水管網的決心。

▶ 提升水質合格率，提高顧客滿意度

為能讓顧客安心無虞使用自來水，本公司極力提升水質合格率，確保用水安全，並提供各項便民服務，提升顧客滿意度。

- (一)經過政府各級環保機關抽測水質，水質合格率由2002年99.69%提升至2015年的99.94%，成效顯著。
- (二)依國營會委外辦理顧客滿意度調查，台水2015年一般用戶服務品質指標分數均為90分以上。

▶ 關懷偏鄉弱勢，促進生活水準

本公司與社會緊密結合，致力回應社會需求，供水服務深入偏鄉地區，採購弱勢族群之產品與服務。

- (一)2015年本公司依規採購身心障礙福利機構或團體所生產之物品及服務，全公司整體比率為47.6%，已達目標5%以上。
- (二)供水普及率為92.18%，較2014年底91.81%，增加0.37個百分點。



友善環境，以身作則

為追求環境永續，本公司秉持「生態效益(Eco-Efficiency)」思維，在追求經濟發展的同時，亦致力「友善環境」，降低對環境之衝擊。

(一)以身作則推行節約用水，所屬營運據點2015年用水量312,279噸，較2014年減少15.90%。

(二)有效管控動力費支出，2015年電力使用為9.09億度，較2014年減少4.29%。

(三) 2015年溫室氣體排放量為4.74億kg CO₂e，較2014年減少4.29%。

展望未來，自來水與國計民生的依存關係，將更加密切，其所創造的外部附加價值，如促進產業發展、提高國民生活品質等效益，將在國家發展、社會進步的環節上扮演更重要角色。台水將在既有基礎上持續精進、戮力改革，以謀求永續發展，讓社會各界看見台水人的努力與改變，研訂永續發展目標如下：

- ▶ 量足質優，加強穩定供水
- ▶ 精實服務，從心感動顧客
- ▶ 活化人力，促進組織優化
- ▶ 開源節流，改善財務結構
- ▶ 當責治理，善盡社會責任
- ▶ 節能環保，永續環境資源

最後，謹以此報告書分享台水2015年在社會責任、永續發展各面向的足跡與成果，讓社會各界瞭解我們所作的努力，也盼望得到您寶貴的意見，讓台水在永續經營這條道路上能不斷向前、向上、向善。



董事長

郭俊銘





1. 永續發展管理架構



8大類

主要的利害關係人有：
股東、政府機關、民意代表
、自來水用戶、員工、社區
居民、媒體、供應商或
合作廠商等8大類
利害關係人

47項

以GRI G4之考量面與
績效指標做為議題蒐集
基礎，再依其關聯性與
台水企業特性歸納出
47項考量面

298份

2016年共回收問卷298份
，其中關注度問卷回收290
份，衝擊度問卷(台水
主管填答)回收8份

11個

共鑑別出21個重大考量
面，歸納為11個重大永續
議題，並針對各議題訂
定有效之管理方針

第7本

本報告書為台水第7本
永續報告書，未來將每年
檢討重大考量面是否有
需要調整的必要



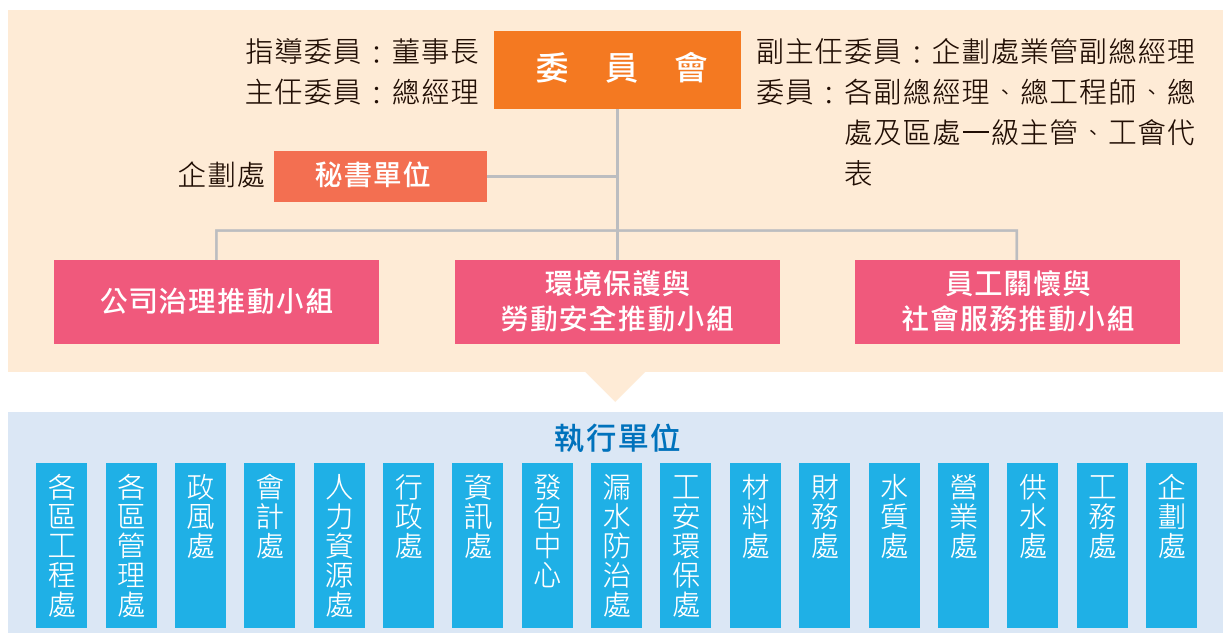


1.1 企業社會責任推動

台水為善盡企業社會責任，並促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展，爰成立「企業社會責任推動委員會」，負責企業社會責任政策或制度之提出及推動執行，以符合平衡環境、社會及公司治理之國際趨勢，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之核心價值。

「企業社會責任推動委員會」由董事長擔任指導委員，總經理擔任主任委員(總經理為社會責任推動委員會決策層級)，企劃處業管副總經理為副主任委員，各副總經理、總工程師為當然委員。其他委員則考量委員會代表性，由董事長圈選若干名總處、區處一級主管及工會代表組成，執行秘書由企劃處處長兼任。本永續報告書經簽董事長核准後發行。

台灣自來水公司企業社會責任推動會委員會



★ 企業社會責任政策

台水致力於「提供量足、質優自來水，配合廉能的管理，以達到企業社會責任、永續經營及促進經濟發展目標」為使命。為追求企業永續經營與發展，善盡企業社會責任，滿足社會需求、規範和價值觀並回報社會，特就經濟、社會、環境及公司治理等四個面向與利害關係人間之當責性、企業倫理，制定企業社會責任政策如下：



台水企業社會責任政策

恪遵政府法令，堅持誠信經營
積極興利除弊，促進經濟發展
參與社會服務，關懷社區發展

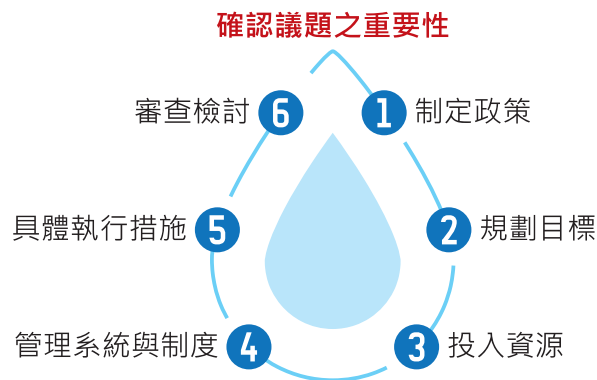
落實公司治理，創造公司價值
營造優質環境，保障員工福祉
加強工安環保，持續節能減碳



★ 企業社會責任推動方針

台水針對所鑑別之重大企業社會責任議題，依循持續改善之管理運作機制(Plan-Do-Check-Action, P-D-C-A)。首先確認該議題之重要性，確認後依制定政策、規劃目標、投入資源、管理系統與制度、具體執行措施及審查檢討之順序循環推動管理方針。

企業社會責任推動方針



1.2 利害關係人鑑別與溝通

台水係經濟部所屬國營事業，服務範圍內為獨佔性質，與其他企業存有差異性，台水之經營作為是實踐對各利害關係人的承諾，並戮力達成各利害關係人的期盼。台水「企業社會責任推動委員會」藉由與各部門主管內部討論，並參考相關行業之利害關係人群體，依循AA1000 SES利害關係人議和標準(Stakeholder Engagement Standards)的五大原則，根據依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力等特性鑑別出主要的利害關係人有：股東、政府機關、民意代表、自來水用戶、員工、社區居民、媒體、供應商或合作廠商等8大類利害關係人。

台水利害關係人



★ 利害關係人溝通

台水對利害關係人設有公開、直接之溝通管道，除了利用永續報告書之發行管道提供永續發展與企業社會責任管理的相關資訊，更藉由溝通了解利害關係人所關切的議題，持續檢視及改善企業社會責任績效。



台水與利害關係人的溝通議題與管道		
利害關係人	關切的議題	溝通管道及頻率
 股東	- 經營管理 - 穩定供水 - 公司治理	- CSR議題關切度溝通問卷每年一次 - 董事會會議每年至少12次 - 股東會每年1次 - 網站設立「公司治理專區」、「企業社會責任專區」及「董監事閱覽專區」，供董監事隨時掌握公司資訊
 政府機關	- 廉能政風 - 穩定供水 - 法規遵循	- CSR議題關切度溝通問卷每年一次 - 上級機關各類會議討論(不定期) - 全球資訊網站即時資訊 - 一般公文往來(不定期)
 民意代表	- 穩定供水 - 友善環境 - 社會共榮	- CSR議題關切度溝通問卷每年一次 - 全球資訊網站溝通信箱(不定期) - 各類民意代表討論會議、協調會議(不定期)
 自來水用戶	- 穩定供水 - 用水安全 - 客戶服務	- CSR議題關切度溝通問卷每年一次 - 顧客滿意度調查每年至少一次 - 全球資訊網站之各類即時資訊 - 設立全年無休24小時客戶服務中心 - 用戶帳單上之資訊宣導(每2個月1次) - 各區處不定期舉辦首長與民有約
 員工	- 人力資源 - 穩定供水 - 經營管理	- CSR議題關切度溝通問卷每年一次 - 董事會設有兩席勞工董事 - 董事長信箱與總經理信箱即時溝通 - 勞資會議每季一次 - 設有工會即時溝通
 社區居民	- 友善環境 - 社會共榮 - 用水安全	- CSR議題關切度溝通問卷每年一次 - 舉辦敦親睦鄰活動 - 各區管理處舉辦「台水與您有約」活動
 媒體	- 友善環境 - 廉能政風 - 用水安全	- CSR議題關切度溝通問卷每年一次 - 記者會(不定期) - 全球資訊網站訊息公告欄之即時資訊 - 發布新聞稿(不定期)
 供應商或合作廠商	- 客戶服務 - 廉能政風 - 採購政策	- CSR議題關切度溝通問卷每年一次 - 訂定相關管理制度 - 供應商或承攬商會議(視需要召開) - 舉辦廉政相關講習活動每年至少2次



1.3 企業社會責任重大議題鑑別

台水於2015年永續報告書編製過程中導入重大性分析，希望透過系統化的分析模式，鑑別利害關係人所關注與對公司永續經營有重大影響之的企業社會責任議題，作為報告書資訊揭露的參考基礎。企業社會責任考量面重大性分析包含「鑑別利害關係人」、「企業社會責任議題歸納」、「考量面分析」、「重大考量面鑑別」、「審查與討論」等5大步驟，以決定重大考量面與重大性排序。

台水永續議題重大性分析步驟

1 鑑別利害關係人

依循AA1000 SES利害關係人議和標準(Stakeholder Engagement Standards)的五大原則，根據依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力等特性鑑別出主要的利害關係人有：股東、政府機關、民意代表、自來水用戶、員工、社區居民、媒體、供應商或合作廠商等8大類利害關係人。

8大類利害關係人

2 議題蒐集及考量面歸納

議題的蒐集主要以全球報告書協會(Global Reporting Initiative, GRI)所出版的永續報告書第四代綱領(G4)之考量面與績效指標做為議題蒐集之基礎，再依其關聯性與台水企業特性歸納出47項考量面，做為問卷設計方針。

47項考量面

3 考量面分析

台水採用問卷發放方式，進行各利害關係人關注議題與公司主管對公司永續經營及外部有重大影響調查，做為考量面排序之參考。共回收問卷298份，其中關注度問卷回收290份，衝擊度問卷(台水主管填答)回收8份。

回收問卷298份

4 重大性鑑別

透過問卷分析，將各考量面之關注度得分及公司管理階層對於永續經營之衝擊程度得分，進行矩陣分析，並與台水永續報告書推動小組討論後，制定揭露優先排序。共鑑別出21個重大考量面，歸納為11個重大永續議題，並針對各議題訂定有效之管理方針。

21個大重考量面

11個重大永續議題

5 審查與討論

經分析後之重大考量面排序、回應章節與邊界分析，台水將持續加強管理並將相關資訊揭露於永續報告書中。本報告書為台水之第7本永續報告書，未來將每年檢討重大考量面是否有需要調整的必要。

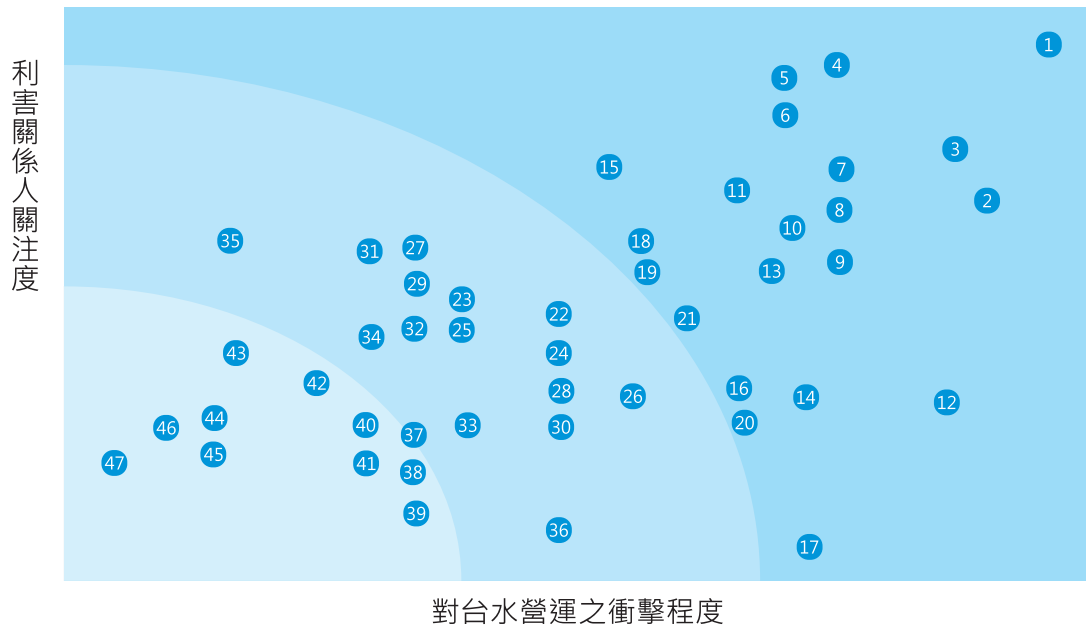
第7本永續報告書



★ 台水永續考量面鑑別矩陣與排序

台水歸納出47項考量面，做為問卷設計方針。採用問卷發放方式，進行各利害關係人關注議題與公司主管對公司永續經營之調查，依利害關係人關注度及內部主管衝擊度評分結果，鑑別出21項重大考量面。

台水永續考量面鑑別矩陣



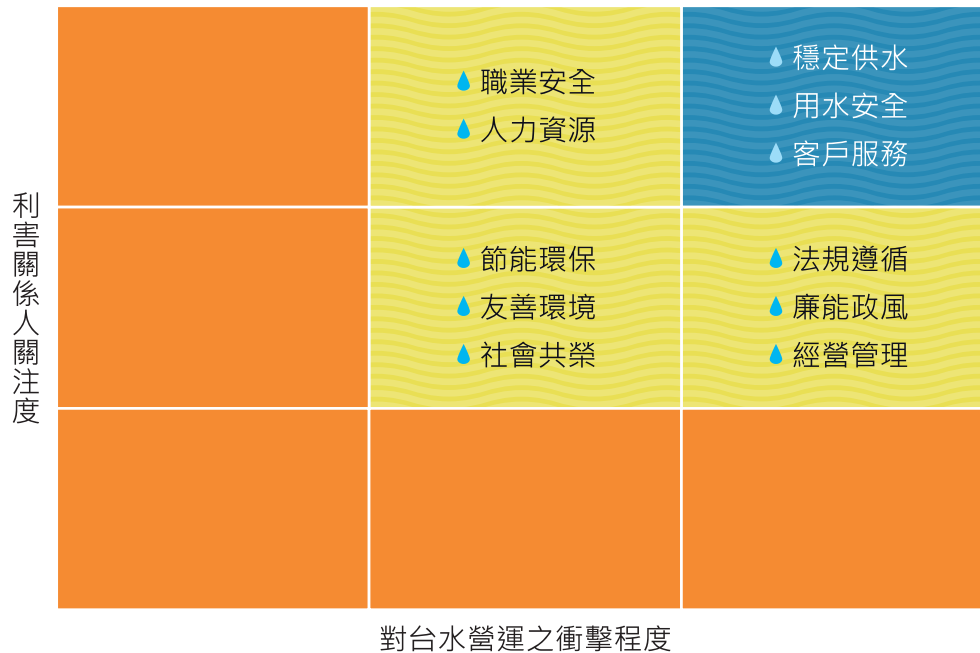
台水考量面鑑別排序					
排序	考量面名稱	排序	考量面名稱	排序	考量面名稱
1	穩定供水	17	間接經濟衝擊	33	勞資關係
2	顧客的健康與安全	18	整體情況	34	生物多樣性
3	產品及服務標示	19	勞僱關係	35	女男同酬
4	水	20	採購實務	36	原物料
5	顧客隱私	21	交通運輸	37	排放
6	產品責任法規遵循	22	環境問題申訴機制	38	人權問題申訴機制
7	社會法規遵循	23	社會衝擊問題申訴機制	39	不歧視
8	能源	24	產品及服務	40	結社自由與集體協商
9	反貪腐	25	行銷溝通	41	童工
10	環境法規遵循	26	市場形象	42	投資
11	經濟績效	27	供應商社會衝擊評估	43	強迫與強制勞動
12	職業健康與安全	28	公共政策	44	供應商人權評估
13	廢污水及廢棄物	29	供應商環境評估	45	評估
14	訓練與教育	30	勞工實務問題申訴機制	46	原住民權利
15	當地社會	31	反競爭行為	47	保全實務
16	員工多元化與平等機會	32	供應商勞工實務評估		



★ 台水重大永續議題歸納

藉由考量面鑑別與排序結果，經永續報告書推動小組內部討論將其歸納為11項台水重大永續議題。

台水重大永續議題



由上圖「台水重大永續議題矩陣」之關切議題分佈位置，各利害關係人所高度關切並對台水營運具高衝擊程度之議題，為穩定供水、用水安全及客戶服務。而台水亦慎重看待此部分議題，確保供水無虞、提升自來水水質並持續提供創新便民的服務，努力達成各利害關係人之期盼。

台水經分析後之重大永續議題排序、對應之考量面、回應章節與重大性邊界下表所示：

台水重大永續議題排序、對應之考量面、回應章節與重大性邊界								
排序	重大永續議題	對應G4考量面	管理方針 回應章節	組織內	組織外			
				台水	供應商	政府機關	用戶	社區居民
1	穩定供水	穩定供水 交通運輸	3.1 穩定供水管理 方針	●		●	●	●
2	用水安全	顧客的健康與安全	3.2 供水品質管理 方針	●		●	●	
3	客戶服務	產品及服務標示 顧客隱私	3.3 客戶滿意管理 方針	●			●	
4	法規遵循	產品責任法規遵循 社會法規遵循 環境法規遵循	2.5 誠信經營管理 方針	●		●		



排序	重大永續議題	對應G4考量面	管理方針 回應章節	組織內	組織外			
				台水	供應商	政府機關	用戶	社區居民
5	廉能政風	反貪腐	2.5 誠信經營管理方針	●	●	●		
6	經營管理	經濟績效	2.6 經濟績效管理方針	●		●		
7	節能環保	水 能源	4.1 綠色主張管理方針	●				
8	職業安全	職業健康與安全	5.2 員工健康與安全管理方針	●	●			
9	友善環境	廢污水及廢棄物 整體情況	4.1 綠色主張管理方針	●				●
10	人力資源	教育與訓練 員工多元化與平等機會 勞僱關係	5.1 員工關係管理方針	●				
11	社會共榮	當地社會 間接經濟衝擊 採購實務	6.1 社會共榮管理方針	●				●





2. 誠信經營 強化治理



第1名

2015年經濟部所屬事業
公司治理評鑑第1名

未有

台水董事2015年未有涉及
自身利害關係之情事發生

112人

台水政風處辦理廉政業務
宣導，參加人數計112人
，課程深獲台水同仁肯定

2.1 台水簡介

1972年蔣故總統經國先生在行政院長任內，於健全都市發展重要措施中指示：「為有效發展各地之公共給水，應即成立全省性之自來水公司，統一經營，同時加速實施全省自來水長期發展計劃，以期集中有限人力與財力，提高投資效益，減低營運費用。」臺灣省政府乃遵於1973年4月1日成立臺灣省自來水公司籌備處，釐定「臺灣省自來水事業實施統一經營及長期發展方案」，報奉行政院核准後實施。

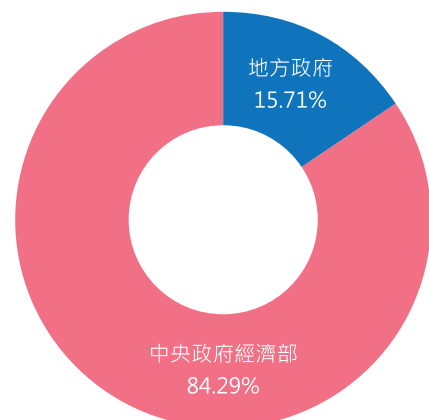


台灣自來水股份有限公司於1974年1月1日成立。成立之初，併入全省55個水廠，復於1976年3月將當時全省各縣市、鄉鎮(市)128個水廠予以合併經營，供水區域遍及全台(台北市及新北市之新店、永和二區全部，三重、中和二區大部分及汐止區小部分除外，該等地區係歸臺北自來水事業處負責供水)。台水於2015年間，組織規模、架構、所有權、股本結構及與供應鏈間關係並無重大改變，且所有權部份，百分之百由政府持股，未有重大變動，惟2016年7月高階管理階層改派新任董事長擔任。

台水以自來水經營業為本業，設有總管理處、12個區管理處及3個工程處，目前尚無轉投資事業，亦未成立任何子公司，但明訂有「轉投資管理要點」作為未來轉投資管理之依循。



持有台水公司股份佔比(%)



2.1.1 願景、使命與經營理念

(一)品質(Quality)

本諸「沒有最好，只有更好」之精神，持續改善，確保設計與施工之品質、供水之品質、以客為尊的服務品質。

(二)創新(Innovation)

管理大師彼得·杜拉克 (Peter F. Drucker)說：「不創新，即死亡(Innovate or Die)」。台水應以技術、管理及服務之創新，追求永續發展。

(三)信賴(Credibility)

將心比心，體認用戶的期望；用心致力開發水源、提升淨水能力、加強供水調配，確保供水、服務之優良品質，冀期獲取用戶之信賴。

(四)專業(Knowledge)

以自來水核心技術能力為經，以前瞻性經營管理為緯，創造公司無限價值。

台水願景、使命、經營理念





2.1.2 業務與服務

台水於1974年1月1日成立，係將當時全省各縣市、鄉鎮(市)128個水廠予以合併經營。目前供水區域涵蓋整個台灣地區(台北市及新北市之新店、永和二區全部，三重、中和二區大部份及汐止區小部分除外，係歸台北自來水事業處負責供水)。依公司章程，主要經營任務如下：

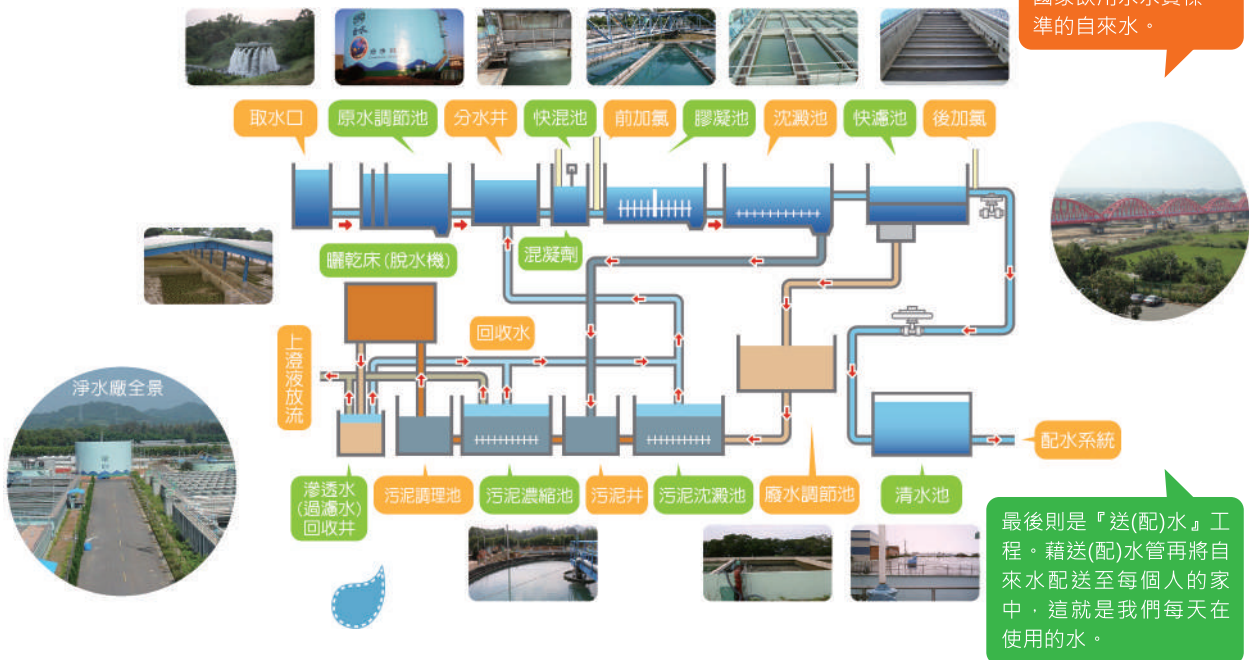
台水主要業務



- 一、供應全省公共給水及工業用水。
- 二、開發自來水水源，建設供水設施，促進全省自來水之普及。
- 三、自來水相關事業之經營與投資。

首先要『取水』，在水源地以抽水機將原水抽送至導水管線(或渠道、圳路)中，藉重力(或壓力)將原水送至淨水場的過程就稱之為『導水』。

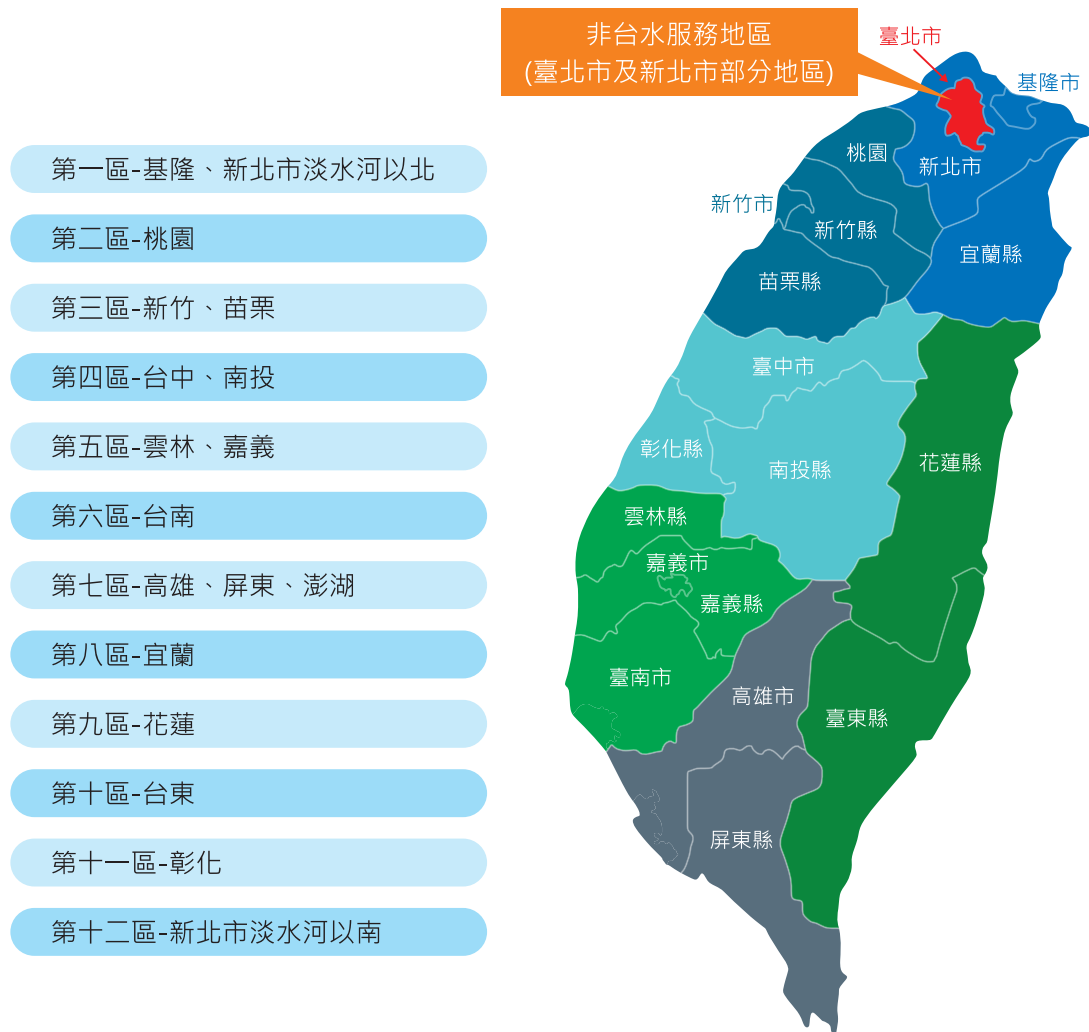
原水導入淨水廠後，『淨化程序』至少需經過混合、膠凝、沉澱、過濾、消毒等步驟，去除水中的雜質及病菌，以符合國家飲用水水質標準的自來水。



台水供水服務區域與營運據點遍及全台(台北市及新北市之新店、永和二區全部，三重、中和二區大部分及汐止區小部分除外，該等地區係歸台北自來水事業處負責供水)。



台水服務網



2.1.3 外部組織參與

台水積極參加國內產業協、學、公會等團體或組織，透過彼此交流與合作，取得最新訊息並與產業緊密接軌，並於中華民國自來水協會擔任理事長一職。

台水參與外部組織名單	
中華民國自來水協會	灌溉排水協會
中國機械工程學會	內部稽核協會
土木水利工程學會	各縣市度量衡公會
中華海下技術協會	觀光協會
中國工程師學會	各縣市商會
中華民國環境分析學會	中華民國圖書館學會

備註：中華民國自來水協會由總經理胡南澤擔任理事長，其餘參與之協、學、公會皆為會員。



2.2 落實公司治理



2.2.1 公司治理方針

為形塑台水優質企業文化、創造廉能績效、健全公司治理與善盡企業社會責任，以奠定永續經營之基石，台水訂定「公司治理原則、方針及未來展望」做為落實執行之依循。公司治理原則、方針及作法參考OECD(國際經濟合作暨發展組織, 2004)暨行政院金融監督管理委員會所訂「上市上櫃公司治理實務守則」，並依據台水公司治理實務守則第3條之公司治理六項原則，進而結合台水使命、願景、經營策略及企業社會責任，擬訂公司治理原則、方針及執行作法如下。

公司治理原則	方針	作法
(一)建置有效的公司治理架構	> 強化治理效能 > 建置有效機制	1.發揮功能性委員會機制，促進及強化公司治理效能
		2.檢視公司治理實務守則，遵守並落實相關規定
		3.檢視有礙事業發展之不合理制度或法規，並配合相關法規之修訂，以反映台水相關制度或法規之合宜性
		4.檢視並落實有效的內部控制制度
(二)保障全體股東權益	> 重視股東知情、參與及決定的權利 > 公平對待股東、保障股東權益	1.強化廉能管理教育，以確保股東權益
		2.依公司法及相關法令規定召開股東會，以強化股東監督機制
		3.提供中央及地方股東持股數、董事監察人簡介、公司財務及公司治理情形等相關資訊予股東知悉
		4.公平對待所有股東，妥善處理股東建議、疑義及糾紛事項



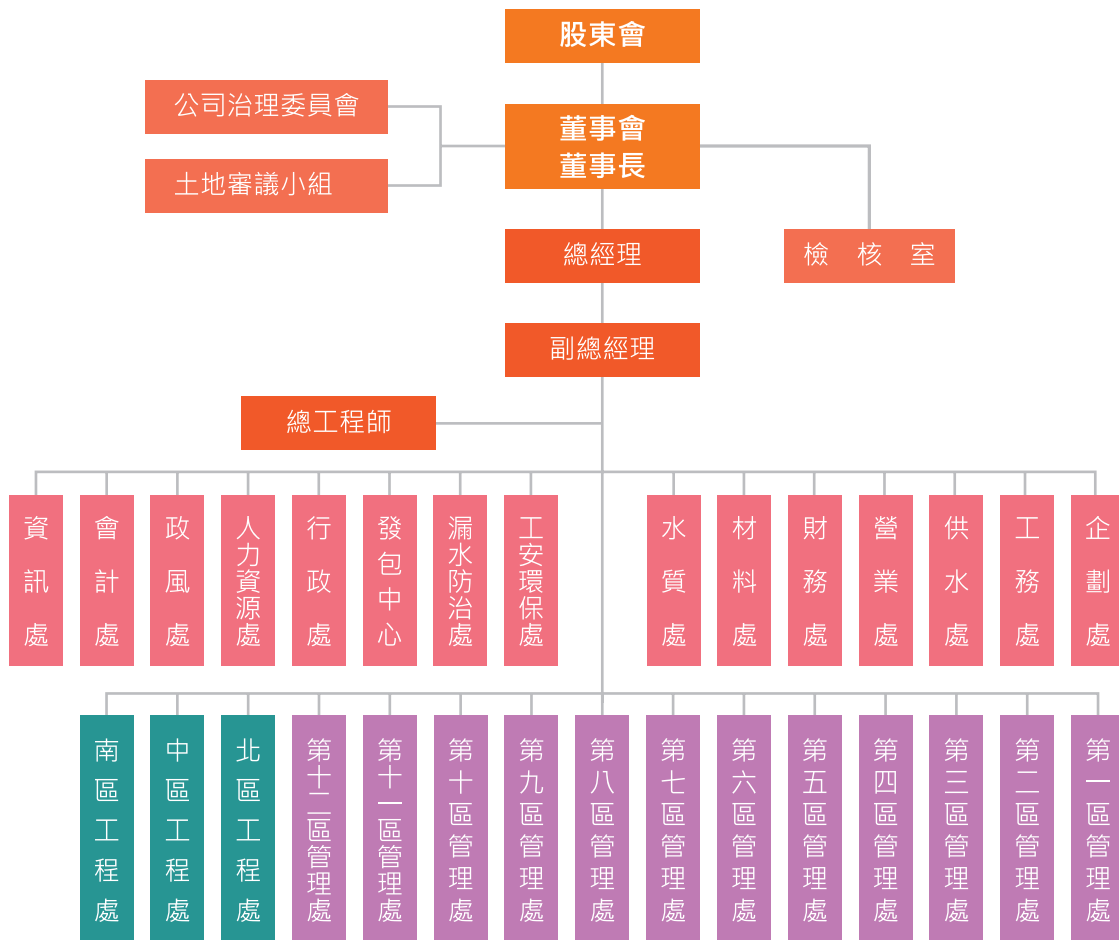
公司治理原則	方針	作法
(三)強化董事會效能	> 落實功能性委員會預審功能 > 提升整體董事會議事效能 > 定期績效評估	1.每月召開董事會議，並鼓勵董事、監察人出席會議
		2.每季召開公司治理委員會議及不定期召開互動會議，落實預審功能
		3.規劃公司治理相關之企業經營管理、財務、會計、法律或企業社會責任等相關進修課程
		4.定期檢討董事會、董事、監察人及經理人之績效評估
		5.定期評估所聘任會計師之專業性、獨立性及適任性
(四)發揮監察人功能	> 監督公司業務、財務及內控之執行 > 參加互動會議強化監督功能	1.監督內部檢核計畫之執行
		2.暢通員工、股東及利害關係人與監察人之溝通管道
		3.參加「獨立董事暨監察人與董事會檢核室、經理部門互動會議」
(五)尊重利害關係人權益	> 暢通溝通管道 > 確保利害關係人之權益 > 建立主動通知貼心服務機制	1.與公司之利益相關者保持溝通，並尊重、維護其應有之合法權益
		2.對於債權銀行及其他債權人，應提供充足之資訊
		3.暢通與員工溝通管道，並鼓勵員工適時反映對公司經營之應興應革事項或涉及員工重大利益決定之意見
		4.針對用水異常，主動即時通知用戶
		5.每月上網公布主要淨水場平均水質
		6.主動公告停、復水資訊於公司網站，並建立暢通之用戶溝通管道以貼近用戶之使用感受
(六)提昇資訊透明度	> 強化資訊公開 > 落實公司資訊之蒐集及揭示	1.依照相關法令，忠實履行資訊公開之義務
		2.確保重大資訊公開揭示之正確性、完整性及時效性
		3.專人負責公司資訊之蒐集及揭示，並強化發言人制度
		4.維護公司治理網頁，以符資訊公開原則
		5.公司治理專區資訊異動時，指定專人即時通知董事會成員

2.2.2 公司治理架構

台水為經濟部所屬國營事業機構，除依公司法成立董事會設置董事(15席)及監察人(5席)外，並設置「公司治理委員會」及「董事會土地買賣及交換審議小組(簡稱：土地審議小組)」，以促進及強化公司治理效能。另依據事業經營目標及業務發展需要，設置總管理處與分支機構，以「整體經營、分區作業」方式推展業務。總管理處除綜理通盤性典章、制度之規劃、監督與考核，亦統合調度人力、財務，現設有企劃處等16個處、室、中心；分支機構包含12個區管理處及其附屬廠、所、隊，3個區工程處及其附屬工務所，全公司共計359個單位，賦予淨水、供水、配售水及工程監造等執行功能之分工。



台水公司 公司治理組織架構



單 位		職 掌
總管理處	檢核室	年度各項業務計畫、相關法律、規章、制度與程序執行情形之檢核及上級機關、相關單位查核結果建議改進事項辦理情形之追蹤等事項
	企劃處	管理制度、經營計畫、研究發展、管制考核、法律事務等事項
	工務處	工程規劃、設計之審核及施工督導等事項
	供水處	掌理水源、取水、淨水及出、配水設施之操作維護管理等事項
	營業處	各項營業章則之擬訂、營業目標之推廣、用戶水量計管理、用水設備管理、用戶服務管理、營收稽核與營業之規劃、督導、考核及其他有關業務事項
	財務處	財務計畫、財務分析、費率核計、股務管理、資金籌措與償付、資金調度、出納、財產管理、工程用地取得及其他有關財務事項
	材料處	機料器材之採購、檢驗及儲運管理之執行督導等事項
	水質處	水質檢驗、事業廢棄物追蹤管理及水污染防治之策劃、研究、審查、督導、考核等事項



單 位		職 掌
總管理處	工安環保處	安全衛生管理制度規範及規劃、查核及檢查、教育訓練及宣導、健康管理、職災事故調查分析及環保等事項
	漏水防治處	管線暨附屬設備管理維護、計量、降漏策略分析及技術提升等業務之規劃、輔導、督考及其他有關漏水防治等事項
	發包中心	工程、財務、勞務之採購，採購規章、制度之擬定，採購業務督導等事項
	行政處	文書、檔案、庶務、公共關係、公文稽核與管制、國會聯絡及不屬其他處、中心、室之事項
	人力資源處	組織編制、人力資源策略規劃、職位分類、權責劃分、分層負責、員工任免、遷調、考核、獎懲、訓練、撫卹、退休、福利、諮商輔導及勞工關係事項
	政風處	政風規章之擬訂、宣導、員工貪瀆不法之預防、發掘及處理檢舉、公務機密及設施安全維護、預防危害或破壞事件、公職人員財產申報等事項
	會計處	預算、決算、內部審核、會計制度及章則之修訂、財務上增進效能與減少不經濟支出建議事項，並兼辦統計業務
	資訊處	資訊系統發展、資訊語言應用與相關作業之策劃、審查、推展、督導及執行等其他有關資訊業務事項
各區管理處		➢ 水庫集水區與水源保護區保育工作之規劃及執行事項 ➢ 統合運用水源及有效調配水量，平衡區間水量水壓供給之業務事項 ➢ 供水區域內新擴建及改善工程規劃、設計施工相關業務事項 ➢ 水源、貯水、導水、淨水、廢水處理、送配水機電各項設備之操作及維護事項 ➢ 前款各項設備之修復及改善事項 ➢ 檢漏、修漏之規劃及執行事項 ➢ 水質之檢驗及控制事項 ➢ 營運業務之規劃及執行、水表管理、裝修及違章用水之處理事項 ➢ 物料之採購倉儲、收發及管理事項 ➢ 其他有關該區供水、售水及相關業務事項 ➢ 辦理人事管理相關事項 ➢ 辦理歲計、會計及統計等相關事項 ➢ 辦理政風相關事項
各區工程處		➢ 水源開發及區域性自來水系統，水庫下游自來水工程及供水需全盤性考慮之新市鎮、工業區供水工程之規劃、設計、施工 ➢ 自來水系統重大新擴建工程之設計、施工 ➢ 辦理人力資源管理相關事項 ➢ 辦理歲計、會計及統計等相關事項 ➢ 辦理政風相關事項



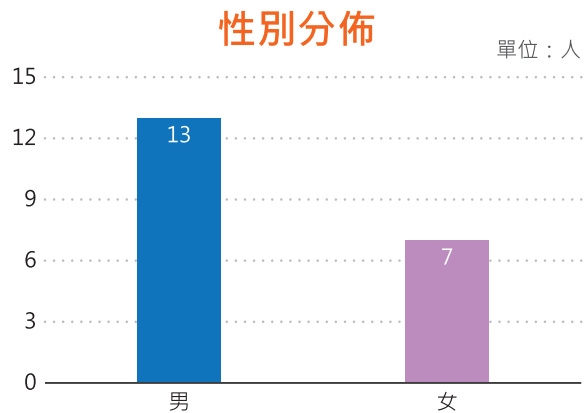
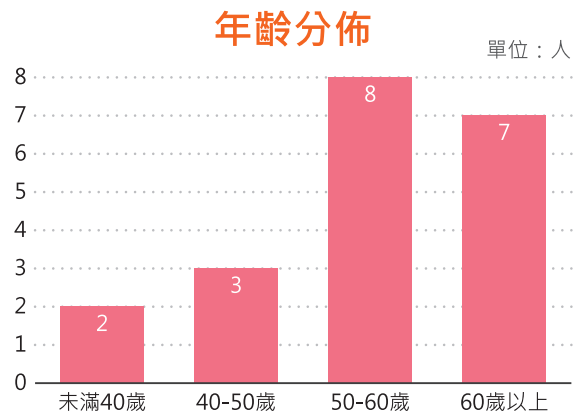
☆ 董事會組成

台水董事會成員依「台灣自來水股份有限公司董事及監察人選任辦法」選任，由股東會依法選任之，任期均為二年，連選得連任。董事名額中，依「經濟部所屬事業實施獨立董事制度作業要點」規定，設置獨立董事2人，又依國營事業管理法規定，由工會推派勞工董事3人。台水董事會成員具多元性，包括財務管理、企業管理、自來水、環保、法律、政府會計審計、國營事業管理等專業，在董事會中充分發揮經營與治理的功能。董事會主席為董事長，公司董事長(郭俊銘先生)及總經理(胡南澤先生)非由同一人擔任，亦無互為配偶或一等親擔任之情事。董事長負責公司政策指導，總經理負責公司經營管理及政策之執行。

台水董事會成員			
職稱	姓名	性別	現職/學歷
董事長	郭俊銘	男	台水董事長 國立成功大學材料工程系學士
董事	胡南澤	男	台水總經理 國立成功大學環境工程研究所碩士
董事 (勞工董事)	高文浩	男	台水總管理處行政處國會組工程師 中原大學水利系畢業
董事 (勞工董事)	盧美倫	女	台水第3區管理處營運士 國立嘉義農業專科學校森林利用科畢業
董事 (勞工董事)	黃振隆	男	台水第5區管理處技術士 國立嘉義大學二年制-生物機電工程學系畢業
董事	詹家甄	女	奧林匹克航運公司財務顧問 澳洲昆士蘭科技大學行銷碩士
董事	謝世傑	男	經濟部技監 國立中興大學土木工程研究所碩士
董事	賴建信	男	經濟部水利署副署長 國立中興大學水土保持研究所博士
董事	李少儀	男	經濟部國營事業委員會組長 國立中山大學高階經營管理碩士
董事	鄧桂菊	男	苗栗縣政府副縣長 大葉大學休閒事業管理研究所碩士
董事	呂曜志	男	臺中市政府經濟發展局局長 美國密蘇里大學經濟學博士
董事	廖美鳳	女	臺東縣政府主計處處長 國立臺東大學公共與文化事務學系公共事務管理碩士
董事	陳金德 (2015.12.25辭兼)	男	高雄市政府副市長 國立台灣大學商學碩士
零持股董事 (獨立董事)	黃北豪	男	國立中山大學企業管理學系專任副教授 德國曼漢姆大學企業經濟學博士



職稱	姓名	性別	現職/學歷
零持股董事 (獨立董事)	李堯賢	男	中華大學財務管理系副教授兼系主任 美國北卡羅萊納州立大學經濟學博士
監察人	邱鏡淳	男	新竹縣政府縣長 日本別府大學榮譽博士
監察人	許育寧	女	新北市政府秘書長 東吳大學法律系畢業
監察人	林敏珠	女	南投縣政府主計處處長 東海大學公共事務碩士
監察人	林裕修	男	彰化縣政府水利資源處處長 朝陽科技大學營建工程研究所碩士
監察人	陳淑姿	女	台南市政府主計處處長 國立成功大學政治經濟研究所碩士



2.2.3 董事會運作

台水為提升董事會運作效能，並落實監督管理，增設相關委員會，強化董事會組成與功能。台水董事會依照董事會之議事規範召開會議，2015年共召開12次的董事會議，以審核台水的營運計畫、重要議案、財務規劃、經營實績與討論重要策略議題。





2015年經濟部所屬事業公司治理評鑑委託外部公正單位(中華公司治理協會)辦理，評鑑結果台水為部屬4家事業中排序第1名。



★ 董事進修

台水2015年積極廣續規劃及辦理董事、監察人(含初任董事、監察人)有關公司治理主題之進修情形如下：

- (一)2015年3月17日辦理企業社會責任標竿企業參訪-玉山銀行。
- (二)2015年5月19日舉辦2015年公司治理與企業社會責任研習班(4小時)，課程名稱：健全公司治理邁向永續經營。
- (三)2015年8月18日舉辦董事、監察人進修課程，課程名稱：1.初任董監事應有的公司治理觀念與有效能董事會的建構(3小時)。2.從企業永續經營角度談強化公司治理、善盡企業社會責任(3小時)。

另2015年台水提供董監事多元進修課程來源包括：

- (一)上級主管機關:每年薦派公股代表董監事至經濟部(國營會)參訓。
- (二)勞動部：支持勞工董事受訓並每年以公假提供勞工董事參加勞動部主辦的勞工董事及人民團體負責人講習或訓練，強化勞工董事職能。
- (三)本職機關：鼓勵董監事參與其機關之相關課程進修。
- (四)中華公司治理協會：洽官網參閱相關課程資訊。
- (五)台北e大：風險管理及廉政之相關課程。



☆ 董事績效考核

台水最高治理如董事長、總經理係依據「國營事業工作考成辦法」辦理年度考核，其餘獨立董事、董事、監察人之考核係依據「經濟部及所屬機關事業機構遴派公營事業與財團法人董監事及其他重要職務管理要點」，辦理經濟部所屬事業董事、監察人之考核。

☆ 董事薪酬

台水最高治理機構為董事會，其成員薪酬依「經濟部所屬事業董事、監察人月支待遇核給情形一覽表」，獨立董事月支30,000元，兼任董事依其本職性質，軍人公務員者月支8,000元，公立大專院校之教師及民間人士者月支10,400元，無其他額外獎金或分紅。董事長、總經理年度薪給依「經濟部所屬事業機構用人費薪給管理要點」第四條規定，得在不超過經濟部部長年度薪給範圍內，由經濟部依據企業規模、經營目標達成情形及經營績效程度等因素，評定不同等級核定支給，並報行政院備查。

整體而言，2015年台水之最高個人年度薪給約為所有員工年度薪給中位數之3.10倍，台水2015年無辦理加薪。

☆ 利益迴避

台水公司治理實務守則第二十一條規定：台水董事應秉持高度自律，對董事會所列議案如涉及董事本身利害關係而有損害公司利益之虞時，即應自行迴避，不得加入討論及表決，亦不得代理其他董事行使其表決權。董事間亦不得有不當之相互支援。董事長如知董事有自行迴避之事由而不自行迴避時，應依職權命令迴避。另台水董事會議事規則第十四條(董事利益迴避)(第一項)規定：董事對於會議事項，與其自身或其所代表之法人有利害關係，致有損害公司利益之虞者，得就該事項陳述意見及答詢，但不得加入討論及表決；且討論及表決時應自行迴避，亦不得代理其他董事行使表決權。台水董事2015年未有涉及自身利害關係之情事發生。

2.3 風險管理

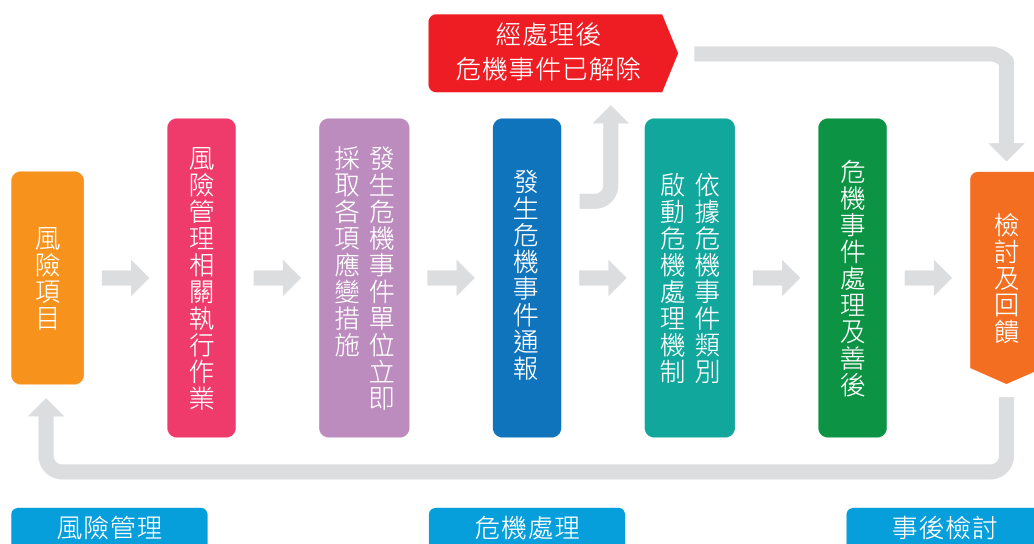
近年來，自來水經營環境丕變，不利自來水事業營運之各種風險漸次浮現，尤以天候異常影響供水穩定性之風險為最。為建構有效的風險管理機制、管理可能發生之風險，以及最小化其不利影響，特訂定如下風險管理政策，以為全體員工執行風險管理作業之最高指導原則。

- (一)各級主管承諾善盡督導之責，並負風險管理責任。
- (二)提供必要資源，確保公司風險管理機制之有效運作。
- (三)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。
- (四)加強內、外部利害關係者之溝通，提升全員風險管理的認知。
- (五)引進最佳風險管理實務，持續改善。
- (六)以公共風險與水質安全為風險管理之核心。



台水為建構整合性風險管理，加強風險管理及危機處理，冀期強化供水之穩定性、安全性，訂定並函頒「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，冀能「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



台水茲就「風險來源及影響」及「風險事件情境分析」進行風險辨識之執行，步驟如下：

(一)風險來源及影響

執行單位應了解台水內、外部經營環境之變化，利用各種方法收集資料研判後，找出營運上可能之機會與威脅、優勢與弱勢。執行單位應就轄管業務，研擬台水營運風險來源及影響，並將結果填入「營運風險來源及影響表」。

(二)風險事件情境分析

執行單位就風險來源予以辨識，以確定業管業務之風險項目，考慮該風險項目可能發生的風險事件(發生情境)及原因後，列出可能的影響後果，並將結果填入「風險事件辨識表」。

經濟部於2006年起函示所屬單位每年提報「主要風險圖像」，台水即每年滾動式檢討並於年底召開風險管理推動小組會議，逐年函報台水之主要風險圖像。2015年共有「臨時無預警停水及水質安全」等14個項目納入管制。



2015年整合性風險項目本質風險圖像



★ 氣候變遷風險

全球氣候變遷所造成的各種災害，是人類必須面對的挑戰。且各種災害導致相關供水運作及人力調度、自來水設備搶修所須增加的人力及物力，以及消費者補償費等，都可能大幅的增加營運成本。台灣地區每年常遭颱風、地震、乾旱等天然災害的侵襲，致供水設施損害或水源不足，影響民生用水。台水依據災防法令等規定，訂定災害防救業務計畫及相關作業要點，以健全災害防救體系，並強化有關平時之災害預防、災害發生時之應變措施及災後復原重建工作。

台水將廣續根據以往曾發生或可能發生之災害緊急供水事故，適時修正災害防救相關計畫及作業要點，以強化預防、整備、應變及復原等各階段能力，減輕災害及事故損失。



2015年(風災、旱災)災害損失明細表						
年/月/日	事件名稱	搶修經費 (千元)	重(復)建經費 (千元)	其他小計 (千元)	合計 (千元)	備註
2015	停灌區域 補償經費	--	--	513,947	513,947	
2015/05/10	紅霞颱風	--	--	--	0	
2015/05/24	豪雨事件	100	500	--	600	
2015/07/06	蓮花颱風	450	--	--	450	
2015/07/09	昌鴻颱風	--	--	--	0	
2015/08/06	蘇迪勒颱風	67,137	8,974	2,556	78,667	
2015/08/20	天鵝颱風	3,000	--	--	3,000	
2015/09/27	杜鵑颱風	12,156	--	--	12,156	
合計					608,820	

2.4 誠信經營管理方針

誠信經營政策

恪遵政府法令，堅持誠信經營

誠信經營目標

降低採購貪瀆風險，培養同仁不能貪、不敢貪亦不願貪之理念。

誠信經營管理制度

台水及所屬單位均依據「員工考核獎懲實施要點」規定組織「考核委員會」，辦理員工年度考核及獎懲作業，置委員5人至23人，依規每滿4人有2人由受考人員票選產生，任一性別委員比例應達全體委員1/3以上。

為強化公司廉能施政品質，台水總管理處於2013年1月31日跨部門成立廉政品管圈，針對機關廉政議題進行問題分析、探討並提出改善方案，以促進廉潔效能。

貪瀆檢舉機制：

台水設有廉政檢舉專線：04-22221112

廉政檢舉信箱：hqiai1@mail.water.gov.tw



投入誠信經營管理之措施

(一)推動採購風險管理措施

- 1.將「採購弊端」納入台水主要風險事件，適時調整因應對策，進行風險處理，持續降低採購弊端發生之機率。
- 2.每年度彙整台水及所屬機關各項採購標案，進行採購案件綜合分析，遇違反採購作業程序案件，即以書面簽報機關首長核處，並循政風體系，陳報上級政風單位。
- 3.採購監辦開標、比價、議價、決標與驗收等程序，逐案登錄「政風機構案件自主檢核表」，審慎比對投標標單文件、押標金票據是否有異常關聯，以強化監辦採購作業。

(二)辦理採購廉政風險座談會

針對機關易滋弊端及廠商較無意願投標之案件，召集相關單位並邀請廠商進行面對面座談，藉由意見交流，使雙方相互瞭解立場想法及可能遭遇之風險，以避免誤蹈法網，保障自身權益，並提昇機關廉能形象。

(三)辦理員工法治教育訓練

針對首長、主管人員辦理法治教育在職訓練，另對於新進及在職員工結合員工訓練所課程進行法令教育宣導，增進同仁具備依法行政觀念，以收防弊之效。

(四)辦理業務防弊專案稽核

為落實定期或不定期查核制度，有效監督管理並建立良好內控機制，達到業務防弊功能，台水每年均會就前一年度肇生行政缺失較多或發現弊端之業務，由政風處辦理專案稽核，其間請相關業管單位適時提供專業協助，對台水各所屬進行實地抽檢，以督促所屬策進，提升行政效能，臻求公司廉能目標。

(五)落實廉政倫理宣導與請託關說登錄

- 1.於台水網頁「政風園地」建置「請託關說登錄查察作業」專區，登載「行政院及所屬機關機構請託關說登錄查察作業要點」、「行政院及所屬機關機構請託關說事件登錄表」等相關規定，俾供台水同仁參閱。
- 2.辦理「推動廉政導宣講習會」，落實執行員工廉政倫理規範宣導；加強督促同仁辦理採購作業，謹守公務員廉政倫理規範與採購人員倫理準則等相關規定。



2.4.1 反貪腐

★ 貪污風險分析

(一) 風險事件態樣分析

1. 台水風險事件主要集中在工程採購案件，其工程採購案件之外部風險為廠商借牌、圍標、轉包與廠商偷工減料履約品質不佳、工程進度落後等，內部風險則有員工涉及貪瀆或圖利廠商情事、工程規劃設計未全般考量造成公司損失、員工與廠商不當接觸交往、監造失職、驗收不實、辦理工程變更設計或議價作業程序違反規定、規劃設計綁標等類型。
2. 財物採購案件之外部風險亦為廠商圍標與廠商履約品質不佳等問題，內部風險則有規格綁標、辦理小額採購有圖利特定廠商與未依規定辦理採購案件等類型。
3. 勞務採購案件之外部風險為廠商圍標、履約不實，內部風險則為員工未確實監督廠商依契約規定履約、於保固期間內仍支付廠商維修費用等類型。
4. 其他風險類型包含員工風紀違常、濫用裁量職權、員工洩漏個人資料等類型。

★ 廉政教育與廉政會報

台水針對「公務員廉政倫理規範」廉政法紀宣導，台水政風處簽奉核准於台水相關教育訓練課程辦理廉政業務宣導，分別於「基層主管培訓班」、「中階主管培訓班」及「新進同仁教育訓練」，提供3小時廉政教育課程，以深化台水同仁正確法紀認知，機先防杜違失不法風險，參加人數計112人，參訓人數占現有員額計22.13%(2015年12月31日現有員額計506人)該課程深獲台水同仁肯定。

2015年9月11日由胡總經理南澤主持2015年廉政會報，會中除由廉政會報秘書單位工作報告外，並由發包中心提出「1月至6月營繕工程、財物及勞務採購發包辦理情形報告」；工務處提出「2015年1至6月工程督導小組施工品質抽查情形報告」；水質處及第十二區管理處針對機關政風狀況議題，分別提出「執行業務防弊措施情形報告」。會議中就(一)建請加強差旅費、加班費及值班費、國民旅遊卡等各項費用支領規定宣導及查核(二)強化宣導機關採購案件開標主持人之保密規定，為避免過失洩漏底價，應加註警語於底價單及裝有底價單之封套外等兩項提案討論。該會議由內、外聘委員親自出席，與會者就各該議題發言踴躍。



2.4.2 法規遵循

✧ 產品類法規遵循

台水提供之產品與服務遵守相關法律規定，2015年並無產品在生命週期內違反健康及安全法規、標示法規、市場溝通法規及自願性規範等重大違規裁罰事件。惟2015年台水有6件因水質不符合標準而被裁罰，每件6萬，共罰36萬，各案已於期限內改善。

✧ 環保類法規遵循

台水相關營運系統與活動遵循環境保護法規，2015年並無發生重大洩漏或重大違反環境保護法規之裁罰。惟2015年台水有2件廢棄物相關遭開罰事件，案件說明與改善方案如下：

營運據點	違規事項	裁罰金額	改善措施
卓蘭淨水場	D-0902申報及申報儲存量與實際量不符係因誤繕，另儲存地點，容器未保持清潔完整，有廢棄物逸散，污染地面之情事。	新台幣1萬8,000元整	誤繕將予以上網修正，將新購太空包重新裝袋並加以覆蓋以維廠內整潔。
板新給水廠	係因覆蓋淨水污泥之帆布遭強風吹襲，帆布掀開覆蓋不夠緊密所致，違反廢棄物清理法第36條第1項第2款規定。	新台幣6,000元整	持續督導該廠人員補強帆布之覆蓋及加強相關巡檢作業，以防類似事件再次發生。

✧ 其他公司營運相關法規遵循

台水2015年並無重大違勞動人權、反競爭、政治獻金等與其他公司營運相關法規案件，惟台水經勞工局勞動檢查處實施勞動檢查，檢查結果2015年共有三件疏失違反勞動法規遭處分罰鍰，罰款金額共計13萬元，已督促相關單位加強宣導勞動法令規定及指派加班注意事項，不得再有違反情事發生。



2.5 營運績效管理

近年來，台灣水價與世界各國比較相對低廉(價低)，面臨供水普及率已高、配合節約用水政策等不利因素，售水量難有成長(量限)，致台水「給水收入難有成長」；另則，由於自來水普及率愈高，供水管線愈延伸至偏遠地區，用戶分散且稀少，成本大幅增加，尚須肩負政策性任務，故台水「給水成本逐年攀高」。因水費收入無法抵償營運支出，近十年(2006至2015年)給水投資報酬率平均為-0.38%，投資報酬率明顯偏低，致台水資金缺口嚴重，財務日益困難。

台灣已逾21年未調整水價，不僅無法反映水源開發成本，也未合理反映水資源管理與供水成本。台水2015年經濟績效呈現虧損，在水價未獲合理調整前，台水將以延伸核心能力為基礎，謀求各種增裕營收之方，積極「開源節流」，增加收入、減少支出，力求未來轉虧為盈。

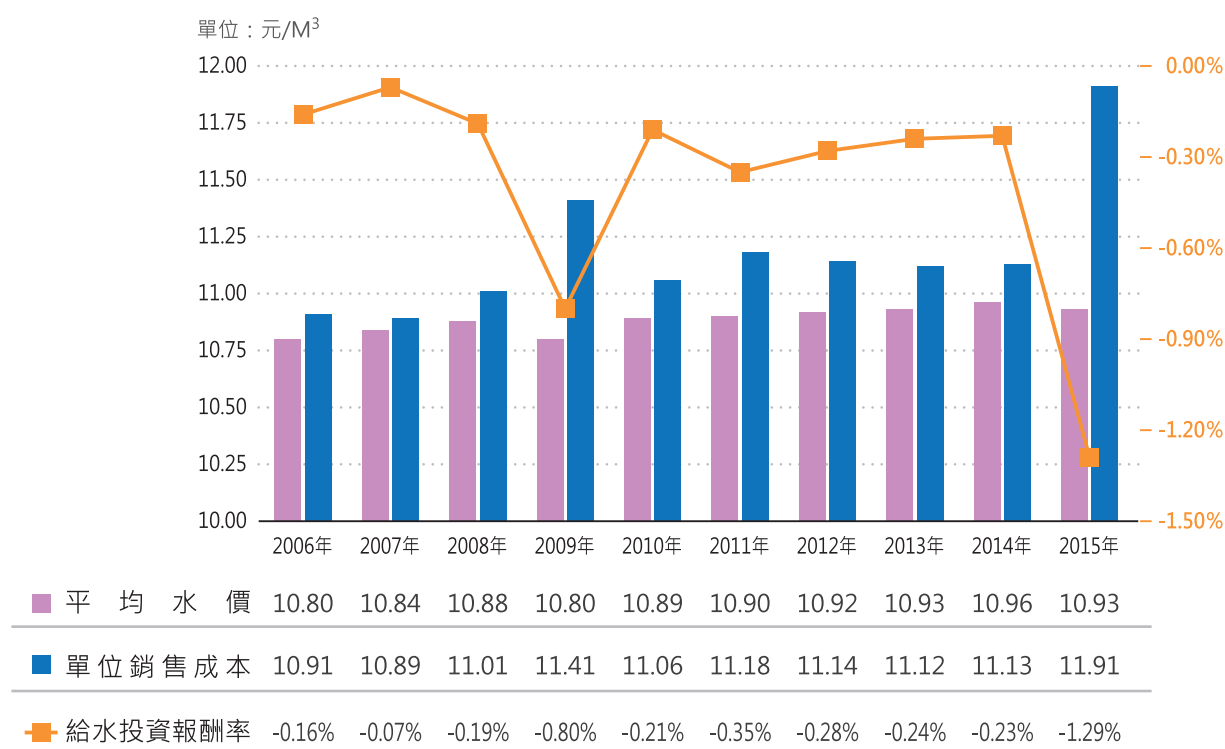
(一)增加收入

- 1.推動水價合理化計畫
- 2.活化不動產計畫

(二)減少支出

- 1.降低營運成本計畫
- 2.提升小區管網售水率達成計畫
- 3.降低庫存，減少積壓資金成本計畫
- 4.加強固定資產投資財務分析計畫

近十年(2006年~2015年)平均水價、單位銷售成本及給水投資報酬率

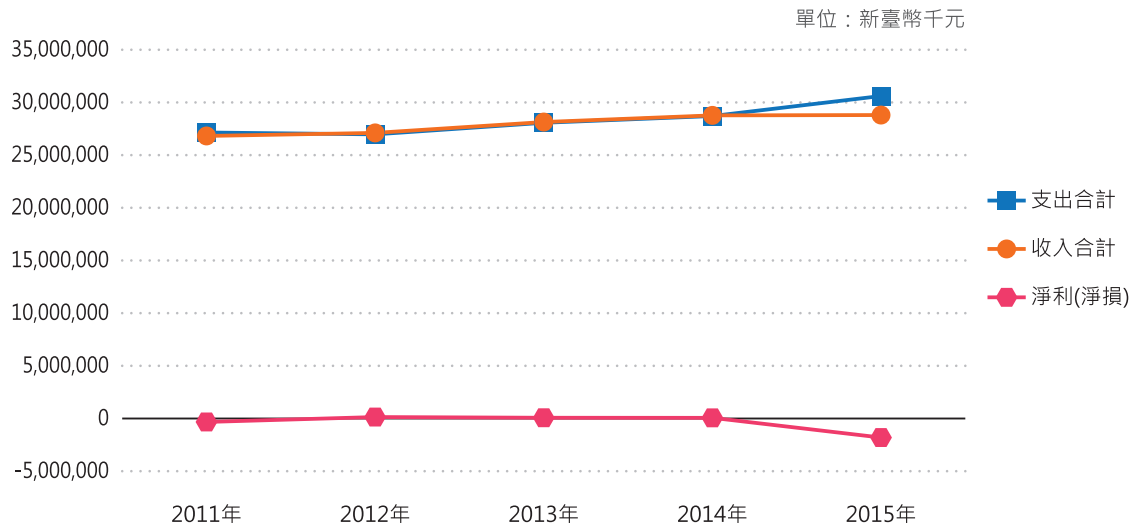


☆ 財務績效

台水近年受全球氣候變遷、溫室效應惡化及天然災害影響，導致台灣地區水文不確定性提高、豐枯期水量變化加遽，未來缺水威脅將更加頻繁，加重自來水事業穩定供水的壓力。如2015年國內遭逢67年來的大旱，台水展開三階限水抗旱作戰，當旱象一解除，馬上又啟動防汛作業，歷經蘇迪勒、杜鵬等多次颱風侵襲；以上重大事件均賴台水同仁全體上下一心，戮力投入應變與救災，才能克服「量足非可控，質優日益難」之經營困境。

收支與淨利方面，2015年審定決算總收入為288.03億元，總支出306.09億元，決算收支相抵後，本期淨損為18.06億元，較預算數淨損7.26億元，虧損增加10.80億元，主要係給水收入、營業外收入等收入減少暨用人費用、機械及設備修護費、外包費、原料費、物料費及營業外費用之什項費用等費用增加所致。

台水最近5年度簡明損益表					
單位：新臺幣千元					
	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
收 入					
營業收入	26,478,122	26,736,885	27,525,234	28,344,547	28,348,588
營業外收入	340,760	371,936	615,085	427,733	454,343
收入合計	26,818,882	27,108,821	28,140,319	28,772,280	28,802,931
支 出					
營業成本	22,305,741	21,991,595	23,022,116	23,850,244	24,994,371
營業費用	3,558,060	3,382,762	3,422,926	3,372,306	4,058,446
營業外費用	1,352,483	1,641,090	1,639,882	1,482,998	1,929,248
所得稅費用(利益)	-69,459	-45,137	-16,126	4,107	-372,824
支出合計	27,146,825	26,970,310	28,068,798	28,709,655	30,609,241
淨 利(淨 損)	-327,943	138,511	71,521	62,625	-1,806,310



說明：2011-2012年係依國內財務會計準則公報及其解釋基礎編製之審定決算數，其中2012年係配合國際財務報導準則及科目調節後之數；2013-2015年係按國際財務報導準則編製之審定決算數。

台水2015年固定資產建設改良擴充接受經濟部投資

計畫名稱	投資金額
板新地區供水改善計畫二期工程	218,400千元
離島地區供水改善計畫 - 馬公增建4,000噸海水淡化廠	291,478千元
無自來水地區供水改善計畫第二期(2012-2015年) - 自來水延管工程	211,000千元
總計	720,878千元





3. 量足質優 精實服務



+0.37%

台水2015年12月底供水普及率為92.18%，較2014年提升了0.37%

-3,169件

台水管線漏水案件數每年均呈現減少趨勢，2015年較2014年漏水案件數減少了3,169件

-1.41%

2015年漏水率已降低至16.63%，較2014年降低1.41%

0.97%

2015年漏水率相較「降低漏水率計畫(2013至2022年)」計畫目標17.6%，超越0.97%

100%

「飲用水水質標準」共68項，其中需檢測項目共67項，檢測比例達100%



99.94%

水質合格率由2002年
99.69%提升至2015
年的99.94%

TAF實驗室認證

台水水質處化學組及各區處
水質課實驗室共13個單位於
2015年已全部取得TAF
實驗室認證，使檢測
數據更具公信力

ISO/IEC 27001

全部核心資訊系統導入
符合ISO/IEC 27001標準
之資訊安全管理系統
(ISMS)

>90分

台水由國營會委外辦理
顧客滿意度調查，2015年
18項一般用戶服務品質
指標分數均為
90分以上

1.22%

台水函復陳情人時均附加
「滿意度調查表」請陳情人
填寫後擲回，其中不
滿意者僅1.22%

無

台水2015年並無違反法規
，即用戶資料並未被竊取、
竄改、毀損、滅失或洩漏而
致客戶權益受損之
訴訟案件

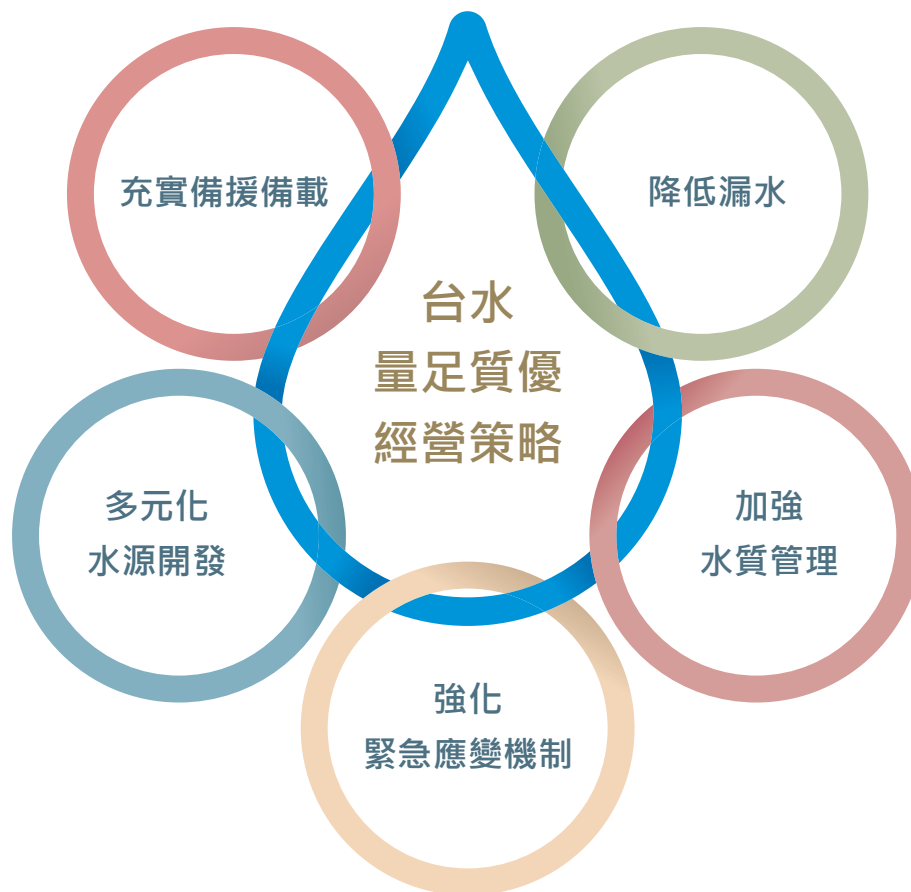
3.1 穩定供水管理方針

台水以「量足質優，加強穩定供水」為首要質化目標，強調不斷強化核心能力(淨水、檢驗、管線等專業技術與人才)，以達「量足質優」之境界。

(一)在「量」的方面，水資源永續經營最有效的策略，就是「節流」與「開源」，首先考量節約用水、降低漏水及彈性調度等提高用水效率的手段，非工程對於環境影響層面較小，應予以優先推動實施；若預期各區域生活及工業用水仍將有不足，則有必要在各種天然條件限制與保育自然環境之前提下，適度以多元化方式開發新水源因應。

(二)在「質」的方面，為因應水源水質惡化及日益嚴苛之水質標準，欲求水質無虞，除需建置現代化處理設備、強化水質監測、檢測與內控管理外，「從源頭著手」，減少水源污染，以確保飲用水水源之安全與衛生，無疑更顯其重要性。





投入穩定供水的組織與資源

穩定供水之專責部門，概分為工務處、供水處、漏水防治處、各區工程處及各區管理處等單位。

台水水質處化學組及各區處水質課實驗室共13個單位於2015年已全部取得TAF實驗室認證，使檢測數據更具公信力。

穩定供水管理制度

外部制度：自來水法、飲用水管理條例、飲用水水質標準。

內部制度：

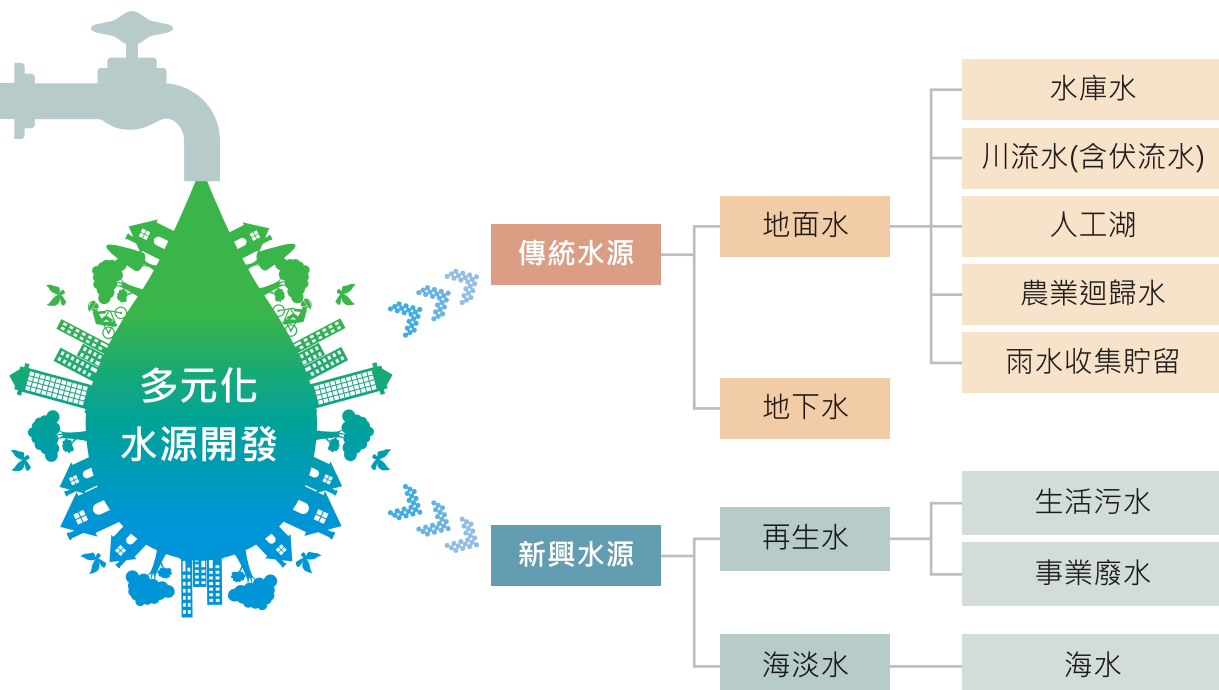
為推動、執行、檢討工程案件之情況，總管理處每個月定期召開工程督導會報，檢討年度辦理工程、新提案工程等。為利穩定供水，台水亦制定停復水作業要點、責任中心「供水穩定度—降低停水時間」考評、水質檢驗規範。



穩定供水目標						
年度 目標項目	2017	2018	2019	2020	2021	2022
售水量(千m ³)	2,408,121	2,440,390	2,470,651	2,493,134	2,523,301	2,553,581
漏水率(%)	15.74	15.37	15.09	14.81	14.53	14.25
售水率(%)	76.16	76.53	76.81	77.09	77.37	77.65
供水量(千m ³)	3,161,924	3,188,802	3,216,575	3,234,056	3,261,343	3,288,578
供水能力(千m ³)	4,460,651	4,608,031	4,726,255	4,737,205	4,767,085	4,768,910
水質合格率(%)	99.94	99.94	99.94	99.95	99.95	99.95
供水普及率(%)	92.44	92.49	92.54	92.59	92.64	92.69

3.1.1 多元化水源開發

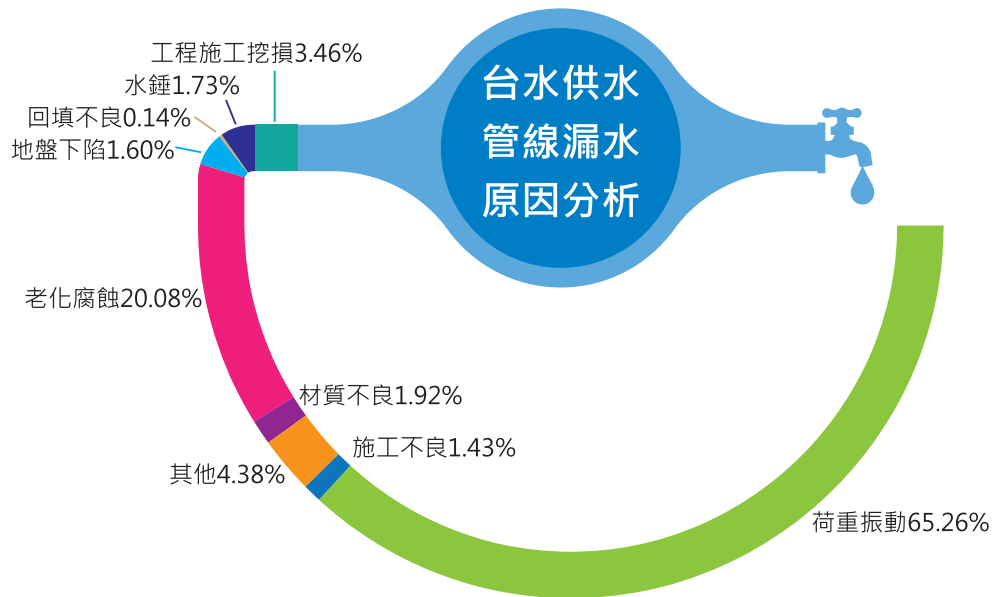
台灣目前水源開發以傳統水源(地面水、地下水)為主，台水一方面配合水利署水源開發計畫為前導計畫，與水庫聯合調配運用，辦理相關下游供水工程，以增加供水調度能力並落實減抽地下水政策；另一方面積極充裕自有水源，例如攔河堰及取水設施更新、自行開發區域性小型水源(如增設伏流水、原水前處理及水井復抽工程)等，增加高濁度及枯水期間之供水量及備援能力，並加強清淤增加水庫蓄容量，降低缺水風險。惟受到氣候、環境、設施功能影響大，為彌補傳統水源穩定性不足之缺憾，尚須推動較穩定、環保與深具開發潛能的新興水源(再生水、海淡水)。台水2015年12月底供水普及率為92.18%，較2014年提升了0.37%。



3.1.2 強化漏水防治

★ 自來水漏水原因

台水為提供社區居民飲用自來水，於社區道路埋設自來水管線，管線會因重車輾壓、水壓突波、材質老化、施工挖損等因素破管，對社區造成負面衝擊，包括道路掏空下陷、邊坡土石沖毀、路面或屋內淹水，及施工中機械噪音、空氣汙染、交通管制等。



★ 降低漏水對策

台水降低漏水對策圖





(一)如何減少管線本身破管之策略

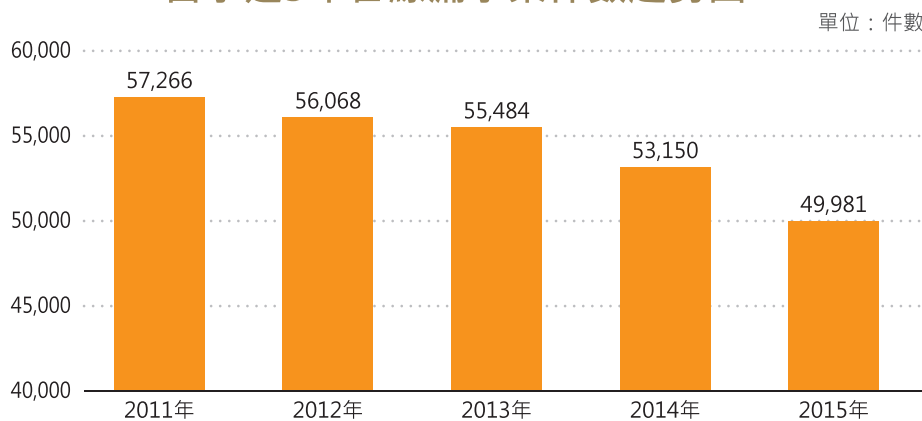
- 1.工程規劃設計單位於應審慎評估埋設環境，選用較耐道路交通負荷或抗鏽蝕之優良管材及接頭。
- 2.工程施工單位嚴格要求施工品質，管線須埋設至規定之深度，減少重車碾壓破管之情事。
- 3.持續要求台水各區管理處確實依台水「水壓管理作業要點」做好水壓管理工作，各廠站須維持供水操作壓力穩定，減少突壓破管。
- 4.篩選全省各地其陳舊且漏水頻繁或不適用之配水管線，依據台水「汰換管線實施要點」，分年辦理汰換，另一併全面抽換更新用戶外線，以整體改善管網體質方式，杜絕微小漏水發生。

(二)如何降低遭施工單位挖損之策略

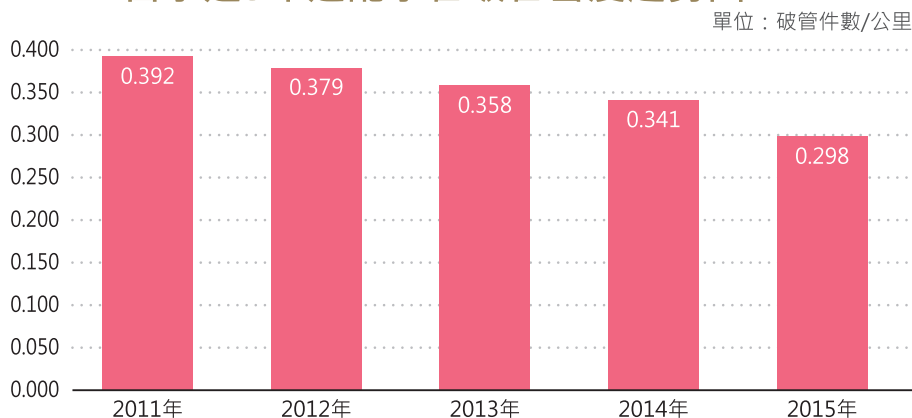
請台水各區處函文外部相關單位，未來各外單位施工前，先請台水提供圖資，並現場探挖，施工時通知台水人員到場協助，以降低管線遭施工挖損之頻率。

經請各區處依據上述策略確實辦理後，台水管線漏水案件數每年均呈現減少趨勢，2015年較2014年漏水案件數減少了3,169件；送配水管(不含用戶外線)破管密度亦從2014年的0.341(破管件數/公里)減少至2015年的0.298(破管件數/公里)。2015年漏水率已降低至16.63%，較2014年降低1.41%，相較「降低漏水率計畫(2013至2022年)」計畫目標17.6%，超越0.97%。

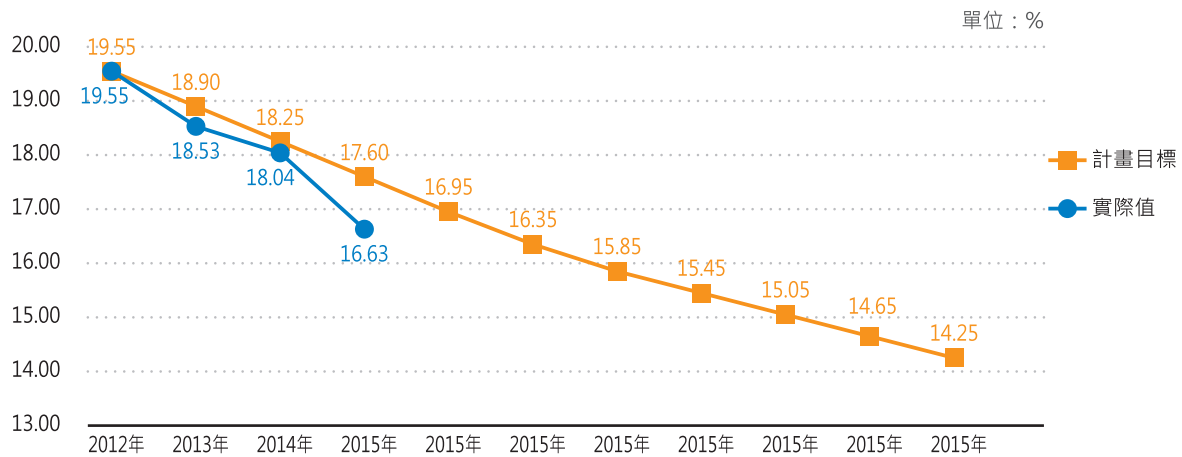
台水近5年管線漏水案件數趨勢圖



台水近5年送配水管破管密度趨勢圖



台水歷年漏水率



漏水搶修舊管拆除作業



測漏器聽音檢漏作業

3.1.3 停復水管理

台水於2016年4月25日修訂「停復水作業要點」，將停水案件區分為「計畫性停水」及「非計畫性停水」。

「計畫性停水」及「非計畫性停水」定義

「計畫性停水」	「非計畫性停水」
係指因應供水業務需求之訂期公告、工程施設或配合電力供應單位計畫性停止送電、路權管理單位核准之計畫性道路施工等所導致，可於14天前預知，且無法自其他供水系統調配，致影響正常供水之停水事件。	係指未能於14天內辦理通告作業之臨時配合電力供應單位停止送電、路權管理單位核准之道路施工等所導致，以及各類災害致無法自其他供水系統調配，而影響正常供水之其他突發性緊急停水事件。



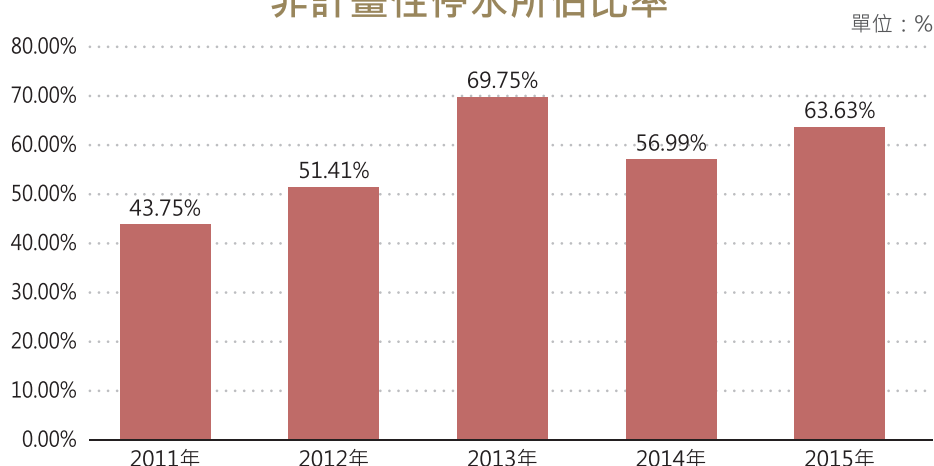
★ 停水案件檢討

經查台水2011年至2015年停水案件，2011年總計144件，非計畫性停水所佔比率為43.75%，至2015年停水案件增至220件，非計畫性停水所佔比率為63.63%。因應供水設備施工、天災設備毀損或緊急性搶修作業，停水是必為之作業，為使台水各單位能確實掌握停、復水措施時之各項作業，台水於2016年4月25日修訂「停復水作業要點」，避免因停水時間過久或延誤復水引發民怨，致力提高供水服務品質。雖2013年停水案件及非計畫性停水比率偏高，然2014年、2015年停水案件已降至186件及220件，均顯示台水戮力改善供水管網減少停水案件，並確實依要點執行，盡力降低對用戶之影響。

2011年~2015年計畫性停水及非計畫性停水統計表

年度	計畫性停水(件)	非計畫性停水(件)	合計	非計畫性停水所佔比率
2011年	81	63	144	43.75%
2012年	103	109	212	51.41%
2013年	85	196	281	69.75%
2014年	80	106	186	56.99%
2015年	80	140	220	63.63%

非計畫性停水所佔比率



依據2015年非計畫性停水案件資料，非計畫性停水案件發生之原因歸類(一)最大宗為管線破管；(二)各工程單位施工不慎，挖損台水管線；(三)天災或不可抗力因素。

台水加強停復水作業效率，降低民眾不便之改善措施

1

停水案件實際復水時間逾預估時間，主要原因為現場施工環境不良(地下管線錯綜複雜等因素)，造成施工時間超過預期，亦因現場地形等因素造成空氣阻塞無法順利送水，造成復水時間過長。台水已加強要求各單位評估復水時間，應考量復水初期水量須先補足停水時期之缺口、管線施工可能遭遇之影響施工時效以及管線末端及高地區復水時間延後，並視停水時間之長短作適當之估算。



2

停、復水期間均應發送簡訊通知村里長，另亦比照台電，提早於大型社區張貼停水公告，讓民眾提早準備因應。

3

如遇須延長停水時間，應隨時通報台水1910客服中心，告知現場施工狀況及處理情形，以掌握最新施工進度，並請各單位即時更新停水統一答詢稿，有效預估復水時間。

4

台水除依「停復水作業要點」規定外，於超過12小時之停水案件，均有提醒各區管理處應配合注意之事項，以提升停復水作業效率。

5

台水於2016年責任中心制度「供水穩定度—降低停水時間」項目中，對於各單位全年度停水時間納入評分，加強管考。

3.1.4 加強水質管理

水源污染及飲用水安全問題漸受重視，民眾對自來水水質之要求亦日益提高，因應水源水質惡化及日益嚴苛之水質標準，除需建置現代化處理設備、強化水質監測、檢測與內控管理外；過去幾十年來，對於水源保育與污染管制未臻完善，人為的濫墾濫伐活動，以致水源水質無法確切保障，「從源頭著手」減少水源污染，以確保飲用水水源之安全與衛生，無疑更顯其重要性。因此，欲求淨水水質無虞，水質管理措施，採取「安內」、「攘外」二者並行之作為。

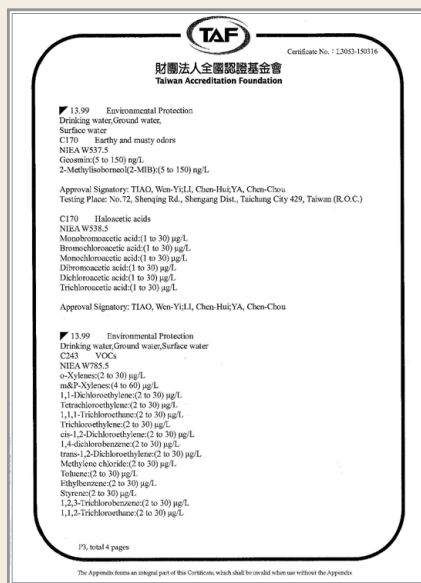
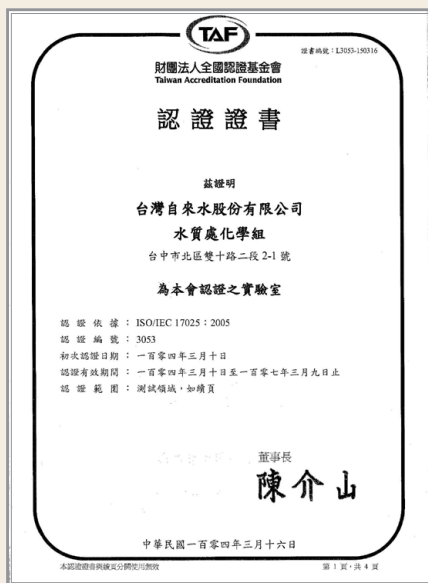




☆ 水質檢驗及監測

台水水質處化學組及各區處水質課實驗室共13個單位於2015年已全部取得TAF實驗室認證，使檢測數據更具公信力。

「飲用水水質標準」共68項，因颱風淨水場無加二氧化氯系統，扣除亞氯酸鹽(僅限加二氧化氯系統)1項，共67項，台水包含自行及委外檢測共 67項，檢測比例達百分之百。



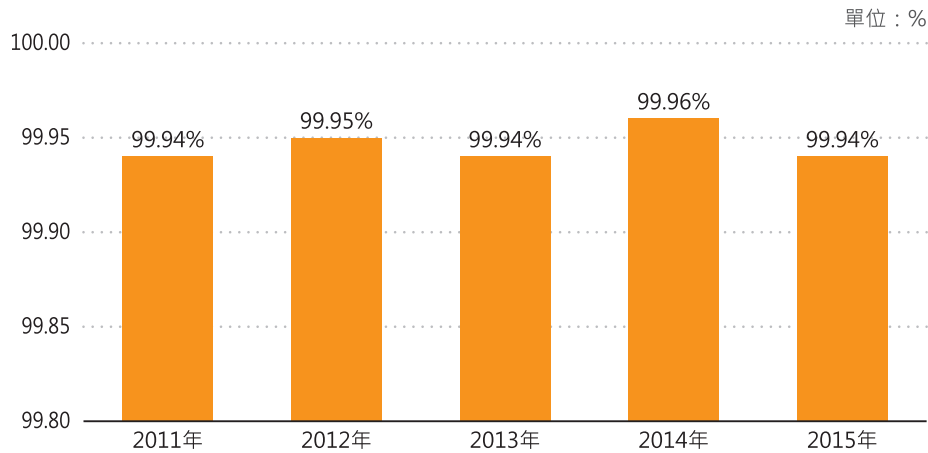
☆ 水質合格率

台水遵循「飲用水水質標準」進行淨水場水質檢測工作，所轄淨水場100%皆需進行水質檢測。為提昇水質檢驗能力，台水全力推行品保/品管制度，更致力推動水質處及各區管理處檢驗單位水質檢驗驗證，使水質檢驗之品質、可信度與正確性均獲大幅提升。除提高水質管控之參考價值，淨水場之操控亦更加精準，相對提昇水質合格率。經過政府各級環保機關抽測台水水質結果，合格率由2002年99.69%提升至2015年的99.94%，功效卓著。

台水歷年水質合格率					
	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
水質合格率	99.94%	99.95%	99.94%	99.96%	99.94%



水質合格率



3.2 精實服務管理方針

隨著經濟發展、科技進步，消費者意識抬頭，對自來水需求拾級登高，除了追求自來水的功能性利益(量足、質優)之外，開始企求感性的「體驗」(服務好)元素。易言之，今後台水努力的方向，「量足、質優」是必要前提，同時創造用戶愉悅的用水經驗，才能讓用戶「有感」，爰須從「心」加強用戶服務。

要素	精實服務推動計畫
顧客要素	提升遠距服務便利性計畫
流程要素	強化客服中心功能計畫
員工要素	提升臨櫃服務品質計畫
界面要素	營業暨辦公廳舍新【改】建計畫

投入精實服務的組織與資源

- 1.建設1910客服中心及全台98個服務(營運)所之軟硬體服務設施。
- 2.總處營業處及各區管理處業務課-櫃台單一窗口及客服系統用戶電話服務業務查核。
- 3.員工提案創新服務獎勵。
- 4.舉辦提升服務品質講習及相關訓練課程。

客戶服務滿意度管理制度

外部評核：經濟部工作考成、由國營會委外進行顧客滿意度調查。

內部評核：以1.員工提案獎勵要點；2.客服中心後送案件標準作業程序及管控機制；3.責任中心-顧客滿意度指標(顧客滿意度調查、電話禮貌測試及客服服務)進行管考。



3.2.1 客戶滿意度

台水由國營會委外辦理顧客滿意度調查，針對轄區20歲以上且為家中主要負責繳納水費或曾至服務據點洽辦過業務之一般用戶(水量計口徑40mm以下)隨機抽樣共1,729人做電訪或面訪調查，2015年調查結果顯示，18項一般用戶服務品質指標分數均為90分以上，惟部分指標較2014年分數些許下滑，但大部分指標分數均較2012及2013年上升，經分析2015年可能受乾旱限水及臨櫃申辦省水器材補助...等因素影響所致，雖然如此，台水對於用戶反映較不滿意及需改善指標，將持續積極研擬對應改善方案並落實改進，以增進整體顧客滿意度。目前推動改善措施包含提升漏水通報的修復時效、加強自來水水質宣導、強化客服中心服務品質及效率。

一般用戶各項服務品質指標滿意度之歷年比較				
服務品質指標	2012年 平均分數	2013年 平均分數	2014年 平均分數	2015年 平均分數
據點服務設施	95.0	95.7	96.3	96.2
服務人員服務態度	95.0	96.4	97.0	96.9
服務人員解說清楚明白	95.1	96.4	96.8	96.9
發布停水訊息	87.5	91.5	92.4	91.6
預定時間恢復供水	89.8	92.3	93.4	92.4
努力搶修恢復供水	89.5	93.2	94.5	93.7
接獲漏水通報的修復時效	87.1	91.3	91.6	91.5
意見與建議事項處理	80.2	93.1	92.8	93.2
網路提供各項服務	92.5	94.8	93.5	92.9
供水穩定度	90.4	92.9	93.9	93.7
自來水水質	86.0	89.1	90.2	90.0
繳費便利性	95.1	96.3	96.6	95.9
整體服務	90.2	95.6	92.7	91.4
企業形象	89.1	91.8	92.0	91.0
民眾社會觀感	88.8	91.6	92.0	91.0
企業誠信	90.2	92.4	92.5	91.2
推動行動APP下載服務	--	--	94.5	94.3
水電麻吉聯合服務	--	96.5	97.0	96.7



3.2.2 確保客戶隱私

台水2015年並無違反法規，即用戶資料並未被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏而致客戶權益受損之訴訟案件。

★ 制度面防護方式

- (一)為確保台水之資料、資訊、設備、人員、網路等重要資訊資產之機密性、完整性及可用性，並依據「個人資料保護法」、行政院頒佈「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」、「行政院及所屬各機關資訊安全管理規範」及「國家資通安全通報作業綱要」，特訂定台水「資訊安全政策」，舉凡台水執行其主管業務相關的資訊紀錄、實體環境、機器設備、軟體、硬體、人員(含外包廠商)與程序，均應遵守台水資訊安全政策。
- (二)台水除遵循行政院及所屬各機關資訊安全管理規範外，並依據政府機關(構)資通安全責任等級分級作業規定辦理資安相關業務，全部核心資訊系統導入符合ISO/IEC 27001標準之資訊安全管理系統(ISMS)，自2007年起資訊處經ISO/IEC 27001第三方驗證通過後，逐年皆通過驗證稽核，俾維持其有效性及適切性。
- (三)為期台水電腦及相關設備處理個人資料作業更臻完善，訂定「電腦及相關設備處理個人資料作業標準」ISMS規範文件。



ISO/IEC 27001標準之資訊安全管理系統(ISMS)證書

★ 系統面防護方式

- (一)清查系統資料庫個資相關欄位，列入IBM Guardium軟體。
- (二)遮蔽欄位清單，防止用戶資料不正當存取及洩漏。
- (三)建立並維護資訊系統帳號存取權限清單，包括查詢、新增、修改、核准及監督等權限，控管資訊揭露層級。



☆ 網路技術面防護方式

- (一)建置網路防火牆及入侵偵測防禦系統，防止網際網路惡意連線入侵行為。
- (二)建置網站程式原始碼檢測平台，提供應用系統維護人員評估應用系統程式安全性，減少系統程式安全性漏洞，並建置網站防火牆(WAF)設備，降低駭客藉由網站程式漏洞入侵取得非開放資料機會。
- (三)建置使用者瀏覽網站過濾機制，以降低誤瀏覽惡意網站後遭安裝惡意軟體造成資料外洩機會。
- (四)建置重要資料庫存取紀錄保存系統，以利事後檢查使用。
- (五)建置重要資料庫遮罩機制，可提供應用系統連線顯示應用時遮蔽敏感性資料欄位。
- (六)建置SOC(資安監控中心)委外監視機制，收集、分析重要資安設備日誌，於有異常網路連線行為發生時即進行通報，以利後續確認及處置。

3.2.3 全年無休客服中心

台水配合政府電子化便民服務，充分運用現代資訊和通訊科技，提高行政效能，以創新e化整合服務及流程改造，整合全台12區管理處話務業務。為利民眾查詢相關供水資訊，在2010年6月15日汛期前，實施「1910」免付費服務專線及24小時客服中心迄今，無論用戶對於水費、水質、水表、工務、停復水等用水問題或要通報漏水、申辦業務等，「只要撥打1910，一通就靈」，全天候24小時專人提供服務，期能提供更專業化之顧客服務，開啟台水便民服務新紀元，傳遞台水服務用戶之真誠、效率、同理心。



台水為加強民眾陳情案件處理作業，以提升服務品質，建立良好形象，謹依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」及行政院修正之「人民陳情案件檢討分析報告參考綱要」，訂頒「台灣自來水股份有限公司民眾陳情案件處理作業規定」，加強辦理民眾陳情案件處理作業。

凡用戶或民眾對台水之便民服務措施有異議時，能提供便捷之申訴管道及時解決，以冀期便民、利民。申訴管道如下：



用戶意見信箱

<http://www.water.gov.tw>(台水官網首頁右方「便民快捷區」)

首長信箱

<http://www.water.gov.tw>(台水官網首頁上方進入「台水簡介」→右方「首長簡介」裡有現任董事長及總經理信箱)

客服專線

1910(免付費，公共電話除外，無通話時間限制)

另也提供書信、電話及現場陳情等便民管道

台水2015年共受理民眾各項申訴2,496件，各權責單位均能秉持「真誠、效率、同理心」之原則妥善處理，及時解決用戶相關問題。2015年陳情案件仍以「停、缺水」及「報修漏水」...等與用戶切身權益居多。有關「停、缺水」部分，係上半年久旱不雨原水水量不足，台水為配合水利署水源調配而實施第一至第三階段限水措施，進而影響民眾生活用水。另，2015年下半年發生二次強烈颱風，影響供水穩定及鉛管問題引發民眾關切水質情形。

台水函復陳情人時均附加「滿意度調查表」請陳情人填寫後擲回，其中不滿意者僅1.22%，台水針對函復內容不滿意之用戶，均由權責單位主動聯繫陳情人，深入瞭解不滿意原因後，委婉說明，直至獲陳情人認同或諒解才正式結案。

3.2.4 無距離全方位服務

✦ 提供服務場所無線上網

台水為積極配合政府推動「iTaiwan」公共區域提供免費無線上網服務，除於服務據點提供民眾行動手持裝置充電服務，亦提供下列無線連網方式：

- ✧ 行政院研考會單一驗證系統「iTaiwan」無線上網服務。
- ✧ 自來水用戶可憑台水網路會員帳號登入無線上網服務。

透過上揭方式提供筆記型電腦、平板電腦、智慧型手機等無線上網服務。並主動提供「iTaiwan」上網用戶對於網路中繼站、間諜軟體、惡意程式碼和釣魚網站過濾服務，避免誤觸不安全網站，造成個人資料外洩風險。





★ 雲端服務-網路e櫃台

為提升用戶洽辦業務之便捷性及多元管道，透過資訊科技之運用，提供網路e櫃台線上電子化加值服務，用戶不必親臨櫃檯在家就可以輕易於線上作各項業務查詢及申辦等功能，包含水費、新/改裝進度...等查詢、用水申請、各項異動，如停用、過戶...等線上申辦及水費試算服務，達成政府節能減碳及「多用網路，少用馬路」電子化政策。

★ 跨機關服務-省時便民最貼心

為減少民眾奔波各機關間的不便性，並縮短洽公流程，台水自2014年12月15日起加入內政部「戶籍資料異動跨機關通報服務」，用戶至戶政機關或持自然人憑證利用戶役政資訊系統辦理「更新用水戶名(更名)」或「通訊地址」等二項之變更，可藉由跨機關通報系統轉介至台水網路e櫃台以申請項目「內政部跨機關服務」同步辦理異動，提供民眾便利之e化服務，同時減少機關文件交換之時間及郵寄費用。

★ 水電麻吉貼心聯合服務

為提升為民服務品質，落實簡政便民政策，自2012年10月份起台水與台電辦理「水電麻吉貼心聯合服務」，民眾只要攜帶水(電)費收據與相關應備證件，至台電或台水櫃台洽辦業務，可以併同辦理「水電用戶名變更」、「水電用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」、「電子帳單申請」、「軍眷用電優待(含退休俸用電補助)申請」等五項業務；2014年3月起臺北自來水事業處加入本項服務，有效節省民眾申辦作業及往返多次奔波之時間，提供民眾更友善、快速、便捷的服務。





4. 綠色主張 永續環境



11場次

2015年針對全部已通過環評案件辦理11場次之現地追蹤及輔導，各案確已遵守環境保護相關規定，並展現環保執行力及貫徹環境保護的決心

-15.84%

台水以身作則推行節約用水，2015年各營運(服務)所用水強度較2014年降低15.84%

28,918(人×小時)

2015年台水實施類別主要為演講、參訪、戶外學習、影片欣賞、體驗、網路學習等方式，應申報人數5,302人，總計實施環境教育之成果為28,918(人×小時)

9.26億元

2015年環境成本支出總額為9.26億元

200.88千噸

淨水污泥餅可資源化再利用，主要為製作成紅磚及培養土，2015年廢棄物再利用量為200,876.44公噸

-4.29%

經統計2015年電力使用為9.09億度，較2014年減少4.29%

**-1.9%**

經統計2015年用電強度為0.2916 kWh/m³，較2014年減少1.9%

-2,638 kgCO₂e

截至2015年12月底，電子帳單不寄送紙本申辦數累計達417,469件，換算可減少2,638公斤二氧化碳當量排放量

ISO 14001

為提升淨水場永續經營，訂定環境政策及推行ISO事宜，台水針對每日出水量10萬噸以上大型廠持續推動ISO 14001驗證

4.1 綠色主張管理方針

隨著地球「溫室效應」所造成的「氣候暖化」及「石化能源」逐漸耗竭，「節能減碳」成為國際矚目議題。過去，經濟高成長與環境破壞相伴而生，似是舉世皆然的鐵律，亦即，要享受富裕的果實，就必須默默付出生態失衡的代價。如今，「生態效益」(Eco-Efficiency)經營觀隱然成形，希望藉由提升資源與能源使用效率，破除「經濟發展必然破壞環境」的魔咒，建立兼顧環境保育、經濟利潤、社會責任的永續發展策略。

綠色承諾

台水為實踐綠色承諾，以2015年實際值為基準年，明訂2017至2022年「善盡環保責任」目標之生態效益指標(Eco-Efficiency Index)：辦公室用品綠色採購92%；用水、用電、用油維持不成長；在溫室氣體減量方面，持續推動環境管理系統ISO 14001驗證、續評及換證。

綠色措施

投入面	落實「綠色採購」，評估商品的綠色價值，作為採購的衡量指標，例如採購環保標章或是節能、節水標章的用品。
處理面	推動「綠色生產」，生產過程承接了綠色採購的原料，進入綠色價值的製造流程，提升節省能源、低污染性、低危害性、高回收率等方面的綠色生產能力。
產出面	加強「綠色行銷」，行銷具綠色價值的產品與理念，以利產生具有綠色概念的消費行為。
回饋面	推動「綠色會計」，透過一套量化的機制、衡量、分析及報導在環境上所量測到的成本及成效。



4.2 環境影響評估與監測

台水重大自來水開發行為可能對當地環境造成影響，故開發行為於規劃階段依「環境影響評估法」先以科學、客觀、綜合之調查、預測、分析及評定，提出環境管理計畫，進行公開說明及審查，以預防及減輕開發行為對環境造成之影響。台水於2015年持續針對已完成之13件環境影響評估審查的開發計畫，定期向行政院環境保護署申報「開發單位執行環境影響評估審查結論及承諾事項申報表」及「通過環境影響評估審查開發計畫案之土石方處理方式」等資料，依承諾持續辦理環境監測事宜，並接受主管機關及目的事業主管機關之監督及追蹤。



環境監測與調查



環境監測與調查



廢棄物運輸路線敏感點



淨水場原水水質測試

台水訂有「台灣自來水公司開發計畫環境影響評估現地追蹤及輔導辦法」進行自我追蹤及輔導，緊密管理各已通過環境影響評估之開發計畫確實依照環境影響評估相關法規、環境影響評估書件內容、審查結論及承諾事項執行。2015年針對全部已通過環評案件辦理11場次之現地追蹤及輔導，各案確已遵守環境保護相關規定，並展現環保執行力及貫徹環境保護的決心，以善盡台水之企業社會責任。

台水已通過環境影響評估案件	
序號	開發計畫名稱
1	南化水庫計畫檢討報告
2	新山水庫加高計畫環境說明書
3	牡丹淨水場環境影響評估報告書
4	坪頂淨水場擴建執行計畫環境影響說明書



序號	開發計畫名稱
5	花蓮壽豐淨水場擴建工程計畫環境影響說明書
6	平鎮淨水場第二原水抽水站工程環境影響說明書
7	新竹寶山淨水場擴建工程環境影響說明書
8	澎湖縣海水淡化廠新建工程計畫環境影響說明書
9	澎湖縣海水淡化廠新建工程擴建計畫環境影響說明書
10	台東新設成功淨水場環境影響說明書
11	湖山水庫下游自來水工程 - 前處理設備及湖山淨水場環境影響說明書
12	馬公第二海水淡化廠環境影響說明書
13	高屏地區原有水井抽水量復抽工程(含新設)環境影響說明書

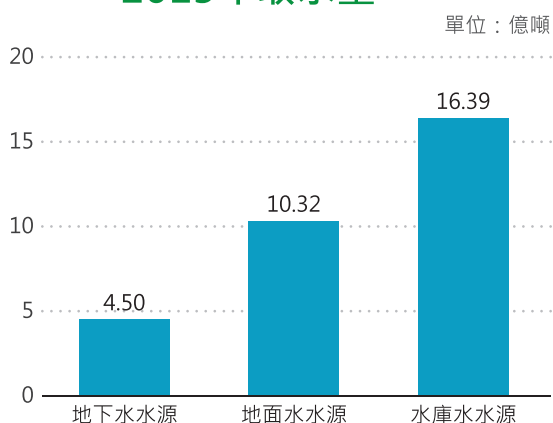
註：台水2008年奉核之「宜蘭羅東堰下游供水計畫清洲淨水場新建工程環境影響說明書」案，後續因降低開發規模未達淨水場設計出水量20萬CMD之環評標準。故於2011年函報環境保護署本案「變更內容對照表」，並奉核准本案免依環境影響說明書所載內容及審查結論執行，故不再列入上表內容。

4.3 水資源與水源守護

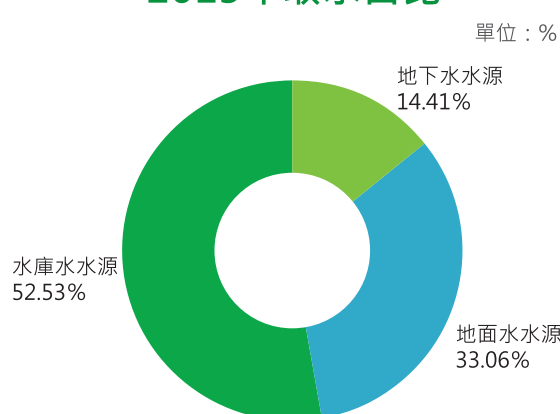
台水供水系統2015年各水源全年取水總量31.21億噸，其中地下水4.50億噸佔14.41%，地面水10.32億噸佔33.06%，水庫水16.39億噸佔52.53%。

台水供水系統2015全年取水總量			
	地下水水源	地面水水源	水庫水水源
2015年取水量(億噸)	4.50	10.32	16.39
2015年取水占比(%)	14.41%	33.06%	52.53%

2015年取水量



2015年取水占比

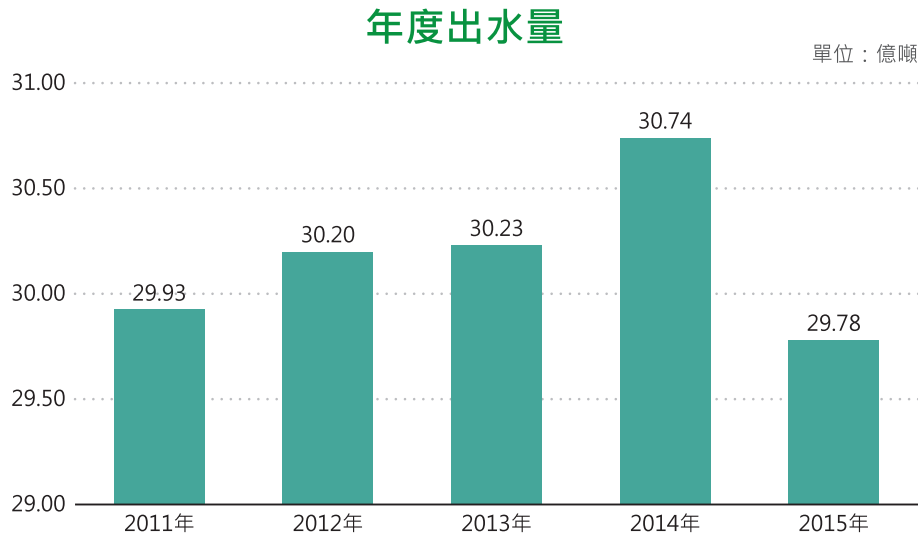


自有水源11.63億噸佔37.27%，外購原水18.17億噸佔58.24%，其中16.38億噸購自水利署北、中、南區水資源局佔52.50%，1.74億噸購自全省各農田水利會佔5.58%，其他0.05億噸購自台糖及台電公司佔0.16%，外購清水1.40億噸佔4.49%。

台水2015年出水量為29.78億噸，較2014年出水量約略減少3.12%。



台水近5年出水量					單位：億噸
	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
年度出水量	29.93	30.20	30.23	30.74	29.78



台水2015年各淨水場廢水回收至原水端比例為79.9%(廢水回收比例=回收的廢水量/總廢水量)。



★ 自來水消毒與加藥處理原料

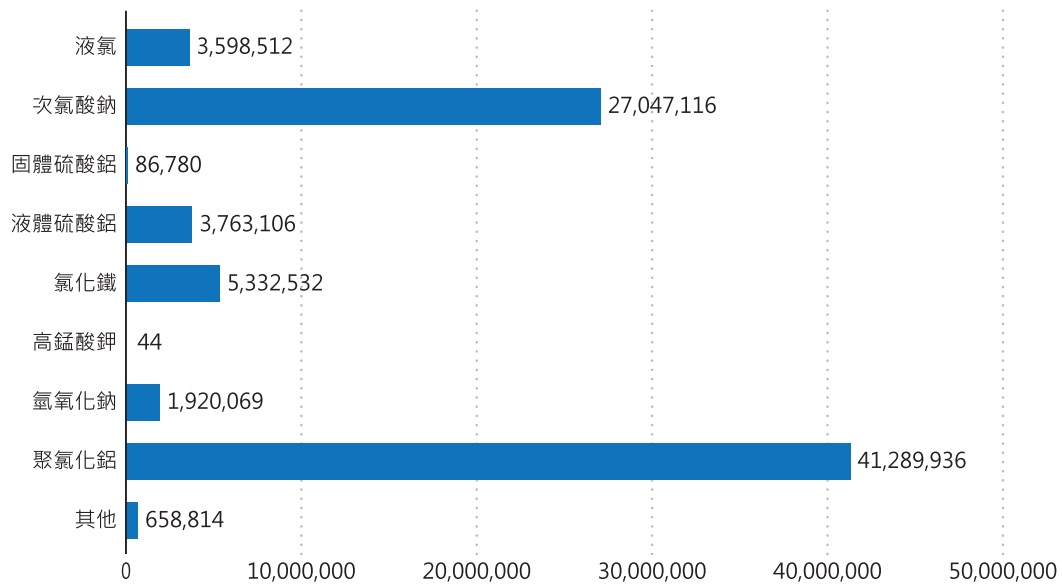
除原水量外，台水原物料使用於淨水用藥方面，係為符合飲用水水質標準規定所需，2015年使用量如下表：

台水2015年淨水用藥使用量									單位：噸
	液 氯	次氯酸鈉	固體硫酸鋁	液體硫酸鋁	氯化鐵	高錳酸鉀	氫氧化鈉	聚氯化鋁	其他
2015年淨水用藥使用量	3,598,512	27,047,116	86,780	3,763,106	5,332,532	44	1,920,069	41,289,936	658,814



2015年度淨水用藥使用量

單位：噸



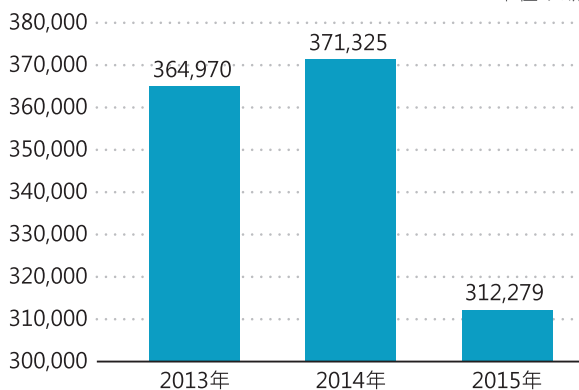
★ 營運據點用水與強度

台水所屬各營運(服務)所用水量與強度如下表，台水以身作則推行節約用水，2015年用水強度較2014年降低15.84%。

各營運(服務)所2013年~2015年辦公室用水實際用水量			
	2013年	2014年	2015年
台水營運據點年度用水量(噸)	364,970	371,325	312,279
台水員工人數(人)	5,492	5,518	5,514
台水年度用水強度(噸/人)	66.45	67.29	56.63

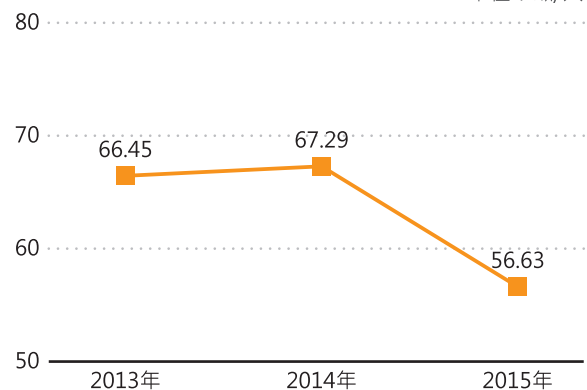
台水營運據點年度用水量

單位：噸



台水年度用水強度

單位：噸/人



☆ 水源守護

為落實通報自來水法第十一條規定劃定公布之自來水水質水量保護區禁止或限制貽害水質水量之行為，暨水庫蓄水範圍使用管理辦法第四條規定管理事項，需強化水源管理、維護及保育工作，請台水各區處依水源巡查作業須知相關規定辦理。2015年水質水量保護區違反管制事項舉發共291件，相關區處每月彙整巡查舉發情形，製作違反管制事項處置情形統計表，依程序登入台水自來水水質水量保護區管理及水源巡查管理系統，並呈中央主管機關查處，截至2016年6月底，餘22件尚未結案，剩餘案件將持續列管追蹤至結案。



☆ 宣導節約用水



台水2015年宣導節約用水活動

以「輕鬆節水『不留旱』-水資源教育宣導」為主軸，結合跨機關合作方式如配合行政院綠能低碳推動會年度整體綠能低碳宣導規畫、水利署「愛水節水宣導月」及北水處年度宣導活動，辦理全台各地設攤宣導、淨水場參觀、台水與您有約、認識自來水中小學教師研習營...等活動，透過持續及漸進性的教育及宣導方式，積極推動節約用水宣導工作，以逐步養成民眾節約用水觀念與習慣。

因應2015年3-5月份抗旱限水期間，加強節水措施及宣導如下：

- 以停限水通知單、新聞稿、設置抗旱專區網站、召開說明會、中大型用戶及醫療院所訪視、協調地方政府村里長公告、善用各種管道宣傳廣播(如台水水車、工程車及衛生局垃圾車等懸掛紅布條)等方式，將停限水及宣導節水訊息及散佈至各限水戶。
- 節水優惠措施：自2015年4月起至7月止之用水(即收費月份自2015年6月起至9月止)，實施「節約用水優惠獎勵措施」，優惠對象為一般用水戶，只要本期日平均用水量較上年同期日平均用水量減少10%以上未達20%，打95折；減少20%以上未達30%，打9折；減少30%以上打85折。



- 推動「節水風水師」家戶查漏方案:透過主動發送通知單提醒用戶注意用水異常情形、結合水管公會提供用水設備健檢及配合縣市政府推動里鄰長節水宣導等到府服務，達到全民節水目標。
- 2015年4月12日台水與水利署、桃園市政府假桃園市中壢區中正公園辦理「全民抗旱大作戰節水總動員」愛水節水大型宣導活動，以寓教於樂之方式，讓民眾瞭解如何使用省水器材，以及有效節水的方法，並體驗學習節水各項妙招，呼籲民眾力行節約用水，攜手共度枯水期。

2015年10月1日至10月3日於台北世貿中心參加2015台北國際發明展暨技術交易展，以「珍惜台灣水資源」、「一度水有多少」及「台灣好水好便宜」為主題，並藉由實體展示省水及非省水馬桶用水量的差別，同時透過「節水小學堂-知識大挑戰」之遊戲問答互動、寓教於樂的方式，讓民眾逐步瞭解節水通用常識、日常生活如浴室、庭院等有效節水之方法及省水標章相關器材之使用。

透過各式媒體通路加強宣導節約用水:製作相關文宣海報及宣導影片(如微電影:進擊的自來水手<https://www.youtube.com/watch?v=NapGWafDD5c>)，並透過廣播及報章雜誌等媒體宣導。



「節約『水手』做，輕鬆不留旱」
宣導海報



3月9日花蓮市公所舉辦2015年全國客家日活動宣導節約用水



2015年4月12日「全民抗旱大作戰節水總動員」愛水節水大型宣導活動



2015台北國際發明展暨技術交易展國營事業館台水節水宣導



配合國立科學工藝博物館於2015年4月4日27日的假日期間辦理「你愛水我節水」活動



第一科大參觀澄清湖淨水場

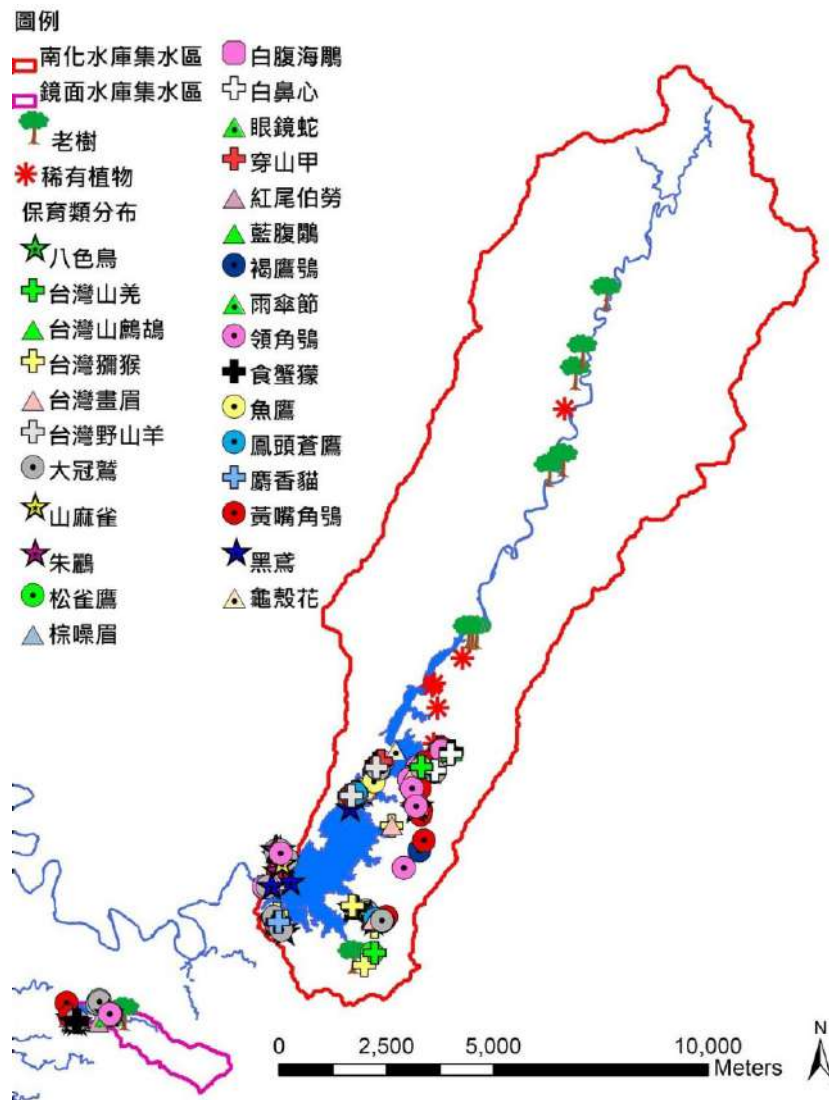


4.4 重視生物多樣性

☆ 水源生態保育

台水之供水業務與生態環境息息相關，擁有大自然潔淨之原水，方能供應民眾量足質優之自來水。故台水長期對集水區進行環境保護及生態監測與維護工作，以兼顧環境生態及企業永續發展之目標。

南化水庫水源主要來自曾文溪支流後堀溪、高屏溪支流旗山溪(越域引水)，其集水區屬於亞熱帶氣候，林相主要為闊葉林，因氣候溫暖，雨量豐富，故植物種類繁多，動物資源亦相當豐富。經生態調查發現區域內有台灣野山羊、麝香貓、食蟹獾、穿山甲、台灣山羌、台灣獼猴及白鼻心等保育類哺乳動物。鳥類則有朱鷲、台灣畫眉、棕噪眉、八色鳥、黃嘴角鴉、領角鴉、褐鷹鴉、藍腹鷗、魚鷹、大冠鷲、白腹海鷗、松雀鷹、黑鳶及鳳頭蒼鷹等稀有保育類野生動物。其重要動植物資源分布圖如下：



資料來源：南化水庫周邊生態資源調查第二次期中報告書



★ 環境教育設施場所

台水於政府2010年公布「環境教育法」後即著手規劃於各區域設立環境教育設施場所，北部區域率先於2012年4月16日通過「宜蘭深溝水源生態園區」認證，南部區域於2014年3月25日通過「澄清湖高質水環境教育園區」認證並於2014年10月15日開始營運，2015年啟動中部區域「湖山自來水環境教育園區」計畫，同時未來離島澎湖地區將推動「馬公第二海水淡化廠環境教育設施場所」。

各環教中心將依其現地環境特性整體評估，以場域自然生態環境特色進行導覽，並進行水資源環境教育。藉由水資源基本概念之解說過程，提升民眾的用水知識，並改變用水、節水的態度，使其轉化為具體行動，落實正向環境保護行為。



深溝水源生態園區

★ 宣導環境教育

配合環境教育法自2011年6月5日起施行，台水全體員工每年須接受4小時(含)以上之環境教育，前項環境教育，得以環境保護相關之課程、演講、討論、參訪、網路學習、體驗、實習、戶外學習、影片觀賞、實作及其他活動辦理，2015年台水實施類別主要為演講、參訪、戶外學習、影片欣賞、體驗、網路學習等方式，應申報人數5,302人，總計實施環境教育之成果為28,918(人×小時)，並依規定在2016年1月31日前於行政院環境保護署環境教育終身網申報完成。



深溝水源生態園區+環境教育活動



4.5 落實環境會計

台水自2011年10月開始建置「環境會計資訊管理系統」，並於2012年6月正式上線。該系統可將環境相關活動(包括環境保護、工安及衛生)與會計作業結合，並將數據轉換成可供比較及對外揭露的財務資訊，以作為經營決策之依據，達到企業永續經營的目的。

2015年環境成本支出總額為9.26億元，其中環保類支出為7.32億元，工安類支出為1.75億元，衛生類之支出總額為0.19億元。經由對環境成本的量化評估，提升環境管理決策的品質效率，履行台水對環境保護之承諾。

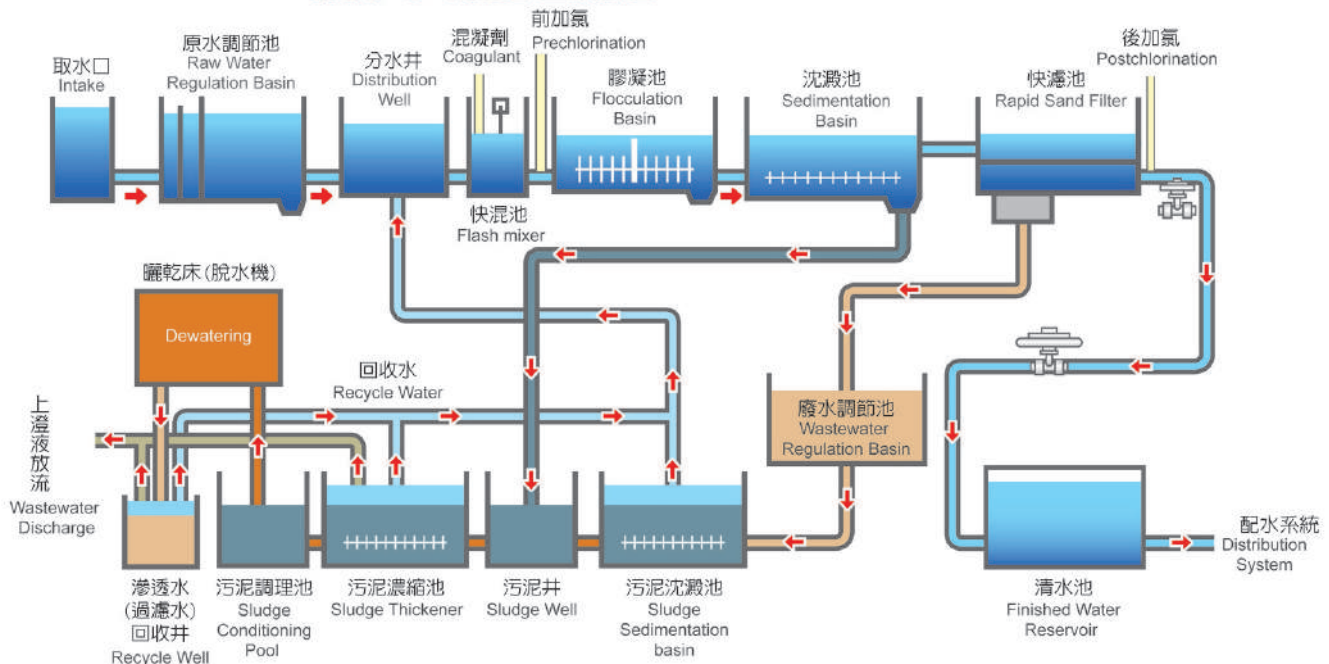
2013年~2015年環境成本支出				單位：億元
年度 \ 項目	環保總額	工安總額	衛生總額	合計
2013	7.76	1.95	0.16	9.87
2014	7.93	1.61	0.17	9.71
2015	7.32	1.75	0.19	9.26

4.6 污染防治管理

台水主要製程為自來水生產，動力來源以台電供應為主，尚無常態高溫燃燒產生SOx、NOx或其他顯著氣體排放。台水所轄淨水場排放水質皆符合行政院環境保護署發布放流水水質標準，2015年總排放水量為19,080,740立方公尺。

台水自來水製程

一般淨水場處理流程 Water Treatment Process





依據環保署有害事業廢棄物認定標準第四條有害特性認定之有害事業廢棄物種類，台水淨水污泥餅經毒性特性溶出程序(TCLP)判定非為有害，為一般事業廢棄物，無有害事業廢棄物。(環保署有害事業廢棄物認定標準第四條有害特性認定之有害事業廢棄物種類)，淨水污泥餅申報廢棄物代碼為D0902(無機性污泥)與R0909(淨水污泥)，淨水污泥餅可資源化再利用，主要為製作成紅磚及培養土，2015年廢棄物再利用量為200,876.44公噸。

✧ 環境管理實務與國際標準規範(ISO 14001驗證標準)

為達成永續經營，於2006年開始引進ISO環境管理系統(EMS)，冀期結合自來水廠之環境管理實務與國際標準規範(ISO 14001驗證標準)接軌，逐步實踐企業對環保之社會責任，並訂定環境政策「符合環保法規、著重污染防治、落實資源利用、全員一同參與、促進社區和諧、持續提昇改善」，作為環境管理系統推動的最高指導原則。

針對每日出水量10萬噸以上大型廠持續推動ISO 14001驗證，目前已通過環境管理系統ISO 14001驗證計有澄清湖給水廠、鯉魚潭給水廠、南化給水廠、拷潭淨水場、翁公園淨水場、東興給水廠、深溝給水廠、鳳山給水廠、公園淨水場、彰化第三淨水場、板新淨水場、砂婆礑淨水場、利嘉淨水場、新山淨水場、龍潭淨水場、寶山淨水場及牡丹淨水場等共計17廠(場)，另目前亦已持續推動此管理系統至各區管理處。



ISO 14001驗證



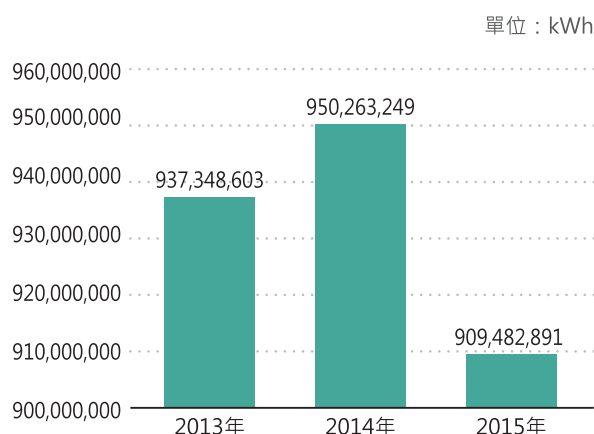
4.7 節能減碳作為

台水使用之能源主要以外購電力為主，為有效控管用電費支出，業已函頒「節約動力費作業要點」，除檢視動力費各相關因子外，並每月定期納入「如何增加營收，降低營運成本，提高經營績效」推動小組會議檢討，且持續要求各區處及各廠所每月定期依台水「節約動力費作業要點」規定十三項節約供水場站動力費具體措施召開會議檢討(諸如改善選用適當電動機及抽水機、落實用電設備保養與維護、調整供水模式等措施)，以有效管控動力費支出。經統計2015年電力使用為9.09億度，較2014年減少4.29%。2015年用電強度為0.2916 kWh/m³，較2014年減少1.9%。2015年溫室氣體排放量為4.74億 kg CO₂e，較2014年減少4.29%。2015年溫室氣體排放強度為0.1519 kg CO₂e/m³，較2014年減少1.9%，顯見台水推動節約供水場站動力費各項控管措施，已略具成效。

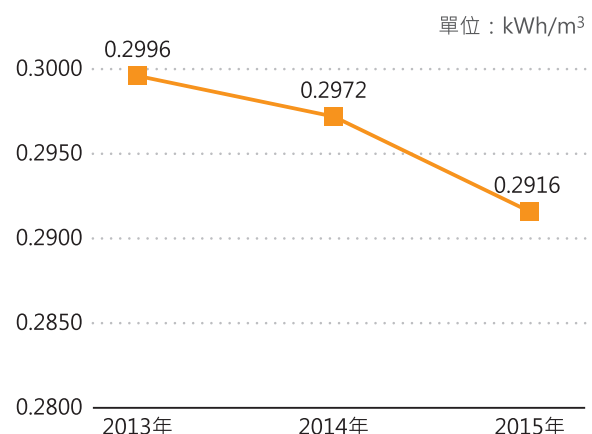
台水歷年能源與溫室氣體統計			
	2013年	2014年	2015年
年度電力使用(kWh)	937,348,603	950,263,249	909,482,891
年度供水量(m ³)	3,128,966,961	3,196,882,307	3,118,910,636
用電強度(kWh/m ³)	0.2996	0.2972	0.2916
溫室氣體排放量(kg CO ₂ e)	488,358,622	495,087,153	473,840,586
溫室氣體排放強度(kg CO ₂ e/m ³)	0.1561	0.1549	0.1519

註：溫室氣體計算以環保署公告之溫室氣體管理表6.0.2版中電力溫室氣體排放係數0.521 kg CO₂e/kWh換算。

年度電力使用



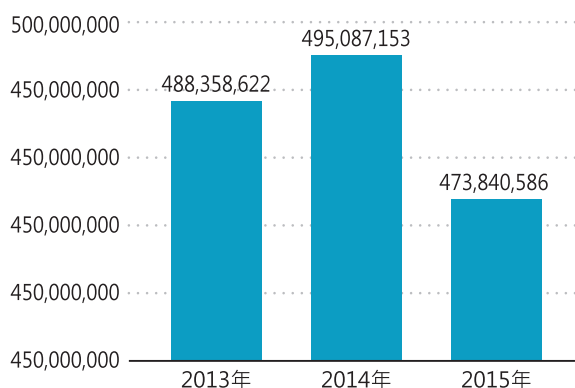
用電強度





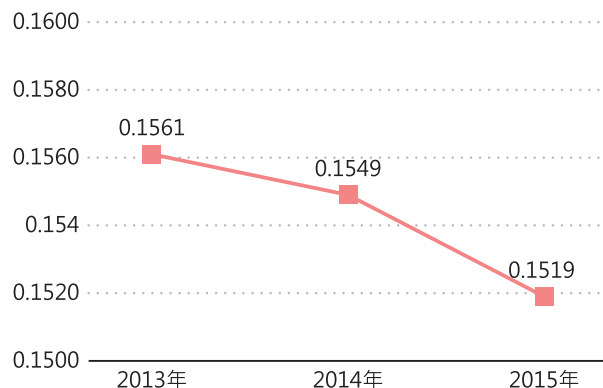
溫室氣體排放量

單位：kg CO₂e



溫室氣體排放強度

單位：kg CO₂e/m³



★ 節約動力費作業要點

總管理處業於2014年5月27日台水供字第1030015313號函請各區處及各廠所每月定期依台水「節約動力費作業要點」規定十三項節約供水場站動力費具體措施召開會議檢討執行情形，並請各區處於每月10日前將會議紀錄報總處備查，以督促各區處落實滾動式檢討，並確實執行節約動力費，其具體措施略述如下：

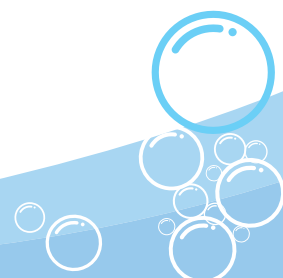
- | | |
|------------------|----------|
| 調整契約容量 | 改善功率因數 |
| 改善並選用適當電動機及抽水機 | 調整供水操作模式 |
| 慎選時間電價計費方式 | 落實保養用電設備 |
| 檢討淨水設備耗能(操作水頭損失) | 隔離高低壓供水區 |
| 加強管線及受、清、配水池檢修漏 | 檢討配電系統 |
| 加強洗井作業 | 調整合理水壓 |



選用適當電動機



調整合理水壓



★ 四省計畫

為執行行政院推動「加強政府機關節約能源」措施及「四省專案」，台水暨所屬各單位應落實並有效節約能源。

年度計畫目標

	節約用電 用電部分	年度用電度數，以負成長1%為目標 辦公場所用電，由行政處業管；生產用電，由供水處業管
	節約用油 用油部分	年度用油公升數，以負成長3%為目標 指公務汽(機)車輛用油
	節約用水 用水部分	年度用水度數以負成長2%為目標 指辦公場所用水
	節約用紙 用紙部分	年度採購影印用紙之數量，以負成長2%為目標 指辦公用紙(含影印用紙及公文用紙)

★ 降低服務耗能

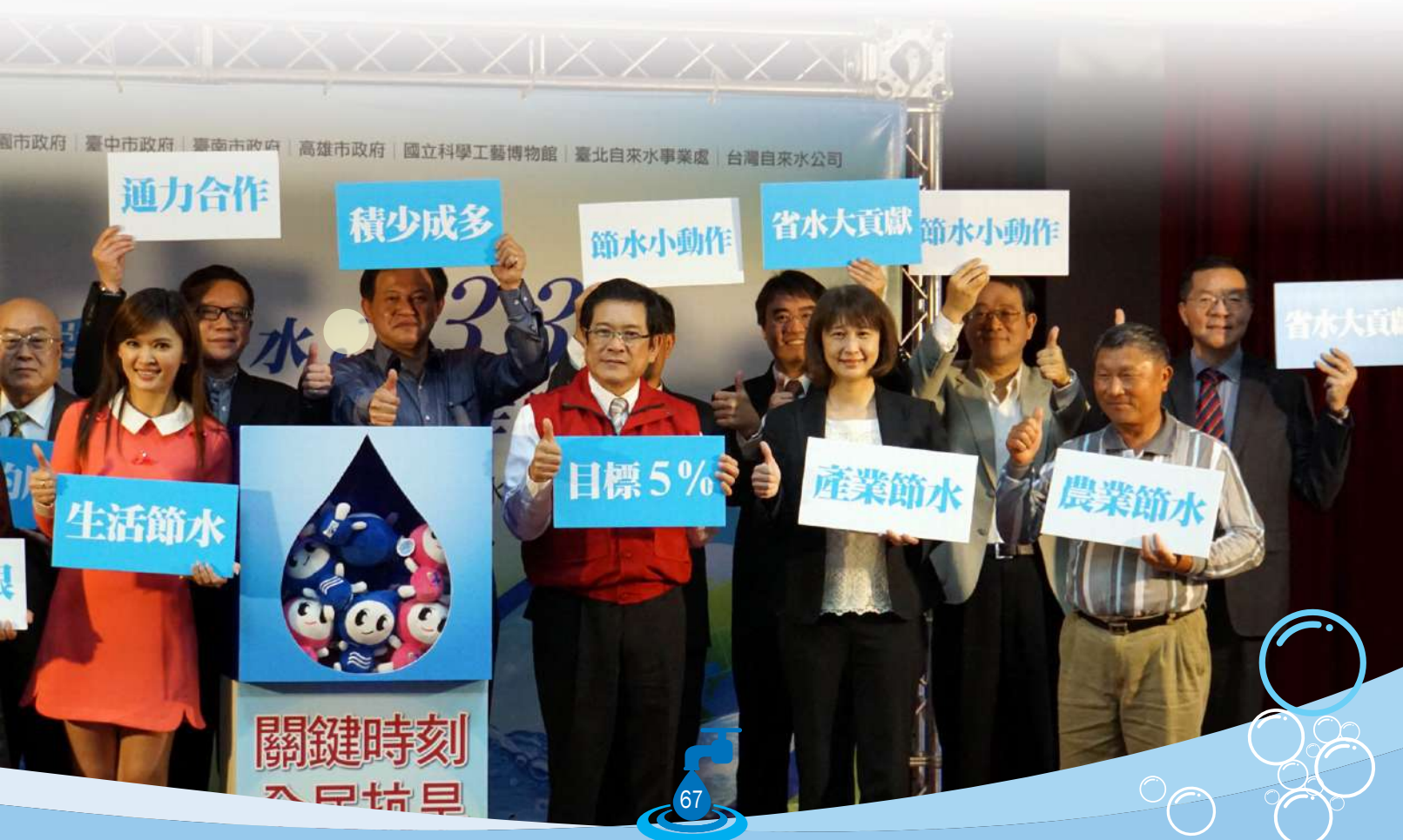
台水配合政府推動為民服務電子化政策，於2008年推動水費帳單e化服務、2009年更強化建置電子帳單資訊系統，提供實體帳單相同之電子帳單(含銷帳條碼)，及轉帳代繳電子收據，未(催)繳通知、用水量異常通知、歷史帳單查詢、用水圖表分析，及帳單資料匯出等功能，方便個人或企業帳單管理等增值服務，讓收帳單、看帳單、繳水費更便利，不必親臨櫃檯在家就可以掌握帳單資訊，減少紙張使用響應環保。為推廣用戶多加利用，積極採平面媒體、廣播、網站、文宣DM宣導、辦理抽獎活動等推廣電子帳單業務，並按月函送各區處推廣情形，加強管控。以每減少一件實體帳單約可減少6.32公克的二氧化碳排放計，截至2015年12月底，電子帳單不寄送紙本申辦數累計達417,469件，換算可減少2,638公斤($417,469 \times 6.32 / 1,000$)二氧化碳當量排放量。





4.8 綠色採購

台水為國營事業的一員，肩負國家經濟發展、民生福祉之政策任務。為善盡社會責任，提升公司形象，積極落實綠色採購，評估商品的綠色價值，作為採購的衡量指標。亦即，購買「低污染、省資源、可回收」之環保標章或是節能、節水標章符合第一、第二、第三類環境保護之產品。目前辦理採購(包括一般性及集中採購)均優先選擇具綠色標章之環保產品。2015年公司綠色採購比例已達97.3%，將持續督促所屬單位加強落實綠色採購，以期達行政院環保署所訂之綠色採購目標比例90%以上。





5. 活化人力 樂活職場



99.14%

台水受團體協約保障
之員工比例為
99.14%

44個

台水目前全部服務據點
共設置44個哺(集)乳室
供女性員工及
顧客使用

約70%

2015年員工參加健康
檢查人數約7成，辦理
經費約409萬元

11案

台水積極培育人才並派
員赴國外考察、研習、
參加會議，2015年
共執行11案

18.43小時

台水2015年於人力資源處
訓練所舉辦之訓練總時數達
101,635小時，平均每位員
工受訓時數為 18.43小時

2,330人次

積極辦理各項性別主
流化課程，2015年
辦理共32班次及
2,330人次



5.1 人力資源管理方針

面對日益嚴峻的人力課題，台水除從「量」方面，針對各單位業務需要進行人力分析，尋求人力合理配置，更應由「質」著手，藉由有效的人力管理，妥善運用有限的人力資源，促進組織新陳代謝，達成「活化人力資源」之目標。茲研提人力發展策略及對應方案如次。

(一)精實組織編制，加強人力運用

近年來，台水各單位時常提出編制人力不足、請增員額之需求，爰為檢視現今員額是否合理，以及員額分配是否適當，台水已修正各區管理(工程)處員額設置標準，並訂定總管理處員額設置標準，計算並量化人力，以客觀公正的角度重新分配員額，期能以此標準對外爭取合理員額，對內也能促使員額配置合理化。

為持續依據各單位業務消長適時調整人力分配，爰擬定「人力需求及配置計畫」，以定期檢視員額設置標準之合宜性。在員額合理分配後，為通盤檢視各單位人力運用合理性，及與業務推展密切配合，除配合經濟部依「國營事業員額合理化管理作業規定」每2年辦理1次員額評鑑外，亦擬定「員額(人力)評鑑計畫」，藉由定期辦理人力評鑑，檢討組織運作效能，各單位有無閒置人力、員工個人工作量是否充足、工作內容是否與專長相符、輔助人力比例是否適當等，達提高各單位工作效能，避免勞逸不均之目的。

(二)促進新陳代謝，活化人力資源

人力結構的不平衡，將導致員額合理配置後仍效果不彰，訓練成效事倍功半，以台水現況而言，人力老化所帶來的問題已非隱憂，而是已經逼近的現實。為因應退休潮及人力斷層等問題，我們除在員額能全數回補之前提下，已於2011年及2012年辦理專案優惠退離，鼓勵高齡員工退離，加速人力汰換、促進新陳代謝，並將持續積極視業務新增及實際人力需求，依各年度屆退人數擬定「人力進用計畫」，以補足預算員額數為目標。



(三)培訓專業人才，提升人力素質

專業人才之塑造及提升，非一朝一夕之功。台水除為培養基層員工專業技能及知識，擬定「員工訓練計畫」外，亦擬定階梯式「主管人員培育計畫」，針對各階層主管人員進行培訓，以儲備管理人才；為汲取先進國家自來水業管理、技術及實務經驗，逐步提升台水專業水準，研提「國外先進自來水事業觀摩學習計畫」；另，為儲備台水高級淨水處理及海水淡化處理等核心技術人才，研提「高級淨水處理及海淡處理技術作業人員培訓計畫」。

5.1.1 人力結構

台水2015年底員工總數5,514人，其中職員1,658人，占30.07%；工員3,856人，占69.93%；較2014年底員工總數5,518人，減少4人，減少比率為0.07%，較預算員額5,703人減少189人。台水依據原住民族工作權保障法第5條規定進用原住民23名(占總員工數0.42%)，並依據身心障礙者權益保障法第38條進用身心障礙者192名(占總員工數3.48%)，以保障弱勢及相關族群平等就業機會。台水2015年接受勞工局實施勞動檢查共6次，且無任何因人權議題接受營運所在地政府審查之案例。

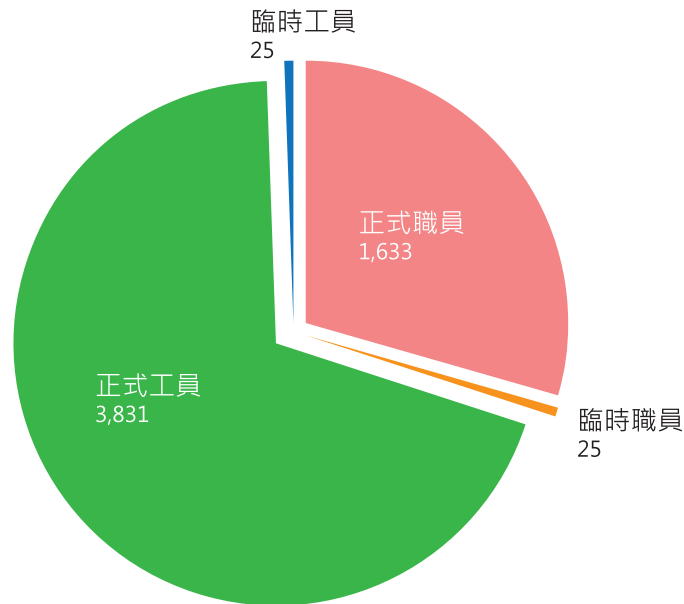
近年隨著人員離退及積極進用新進人員，員工平均年齡之增長情形已趨緩，截至2015年底止，平均年齡47.93歲，平均教育程度亦逐年提高，惟台水人力結構仍以年齡55歲以上之資深人員為多，年資25年以上者佔全公司人員46.48%，在資深人員大量離退時，易產生經驗及技術難以傳承之問題；此外，現有員工專長以技術類為主，亦進用有業務與行政管理類人員，以提升服務品質。台水面臨退休潮，為因應人力斷層，積極辦理新進人員招募、專業人才培訓、員額配置合理化等人力更新措施，以有效運用現有人力，降低經濟與技術傳承所造成之影響，達成穩定供水之任務與使命。

★ 2015年員工配置

現有員工各類別與性別分布										單位：人
員工類別	正式職員		臨時職員		正式工員		臨時工員		總計	
性別	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
人數	1,140	493	18	7	2,733	1,098	10	15	3,901	1,613
小計	1,633		25		3,831		25		5,514	

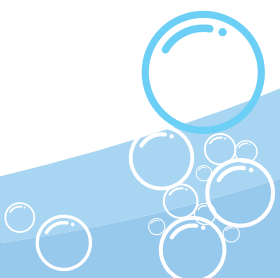
註：正式職員：分類職位人員；臨時職員：約聘、約僱人員；正式工員：評價職位人員；臨時工員：觀光區從業人員。

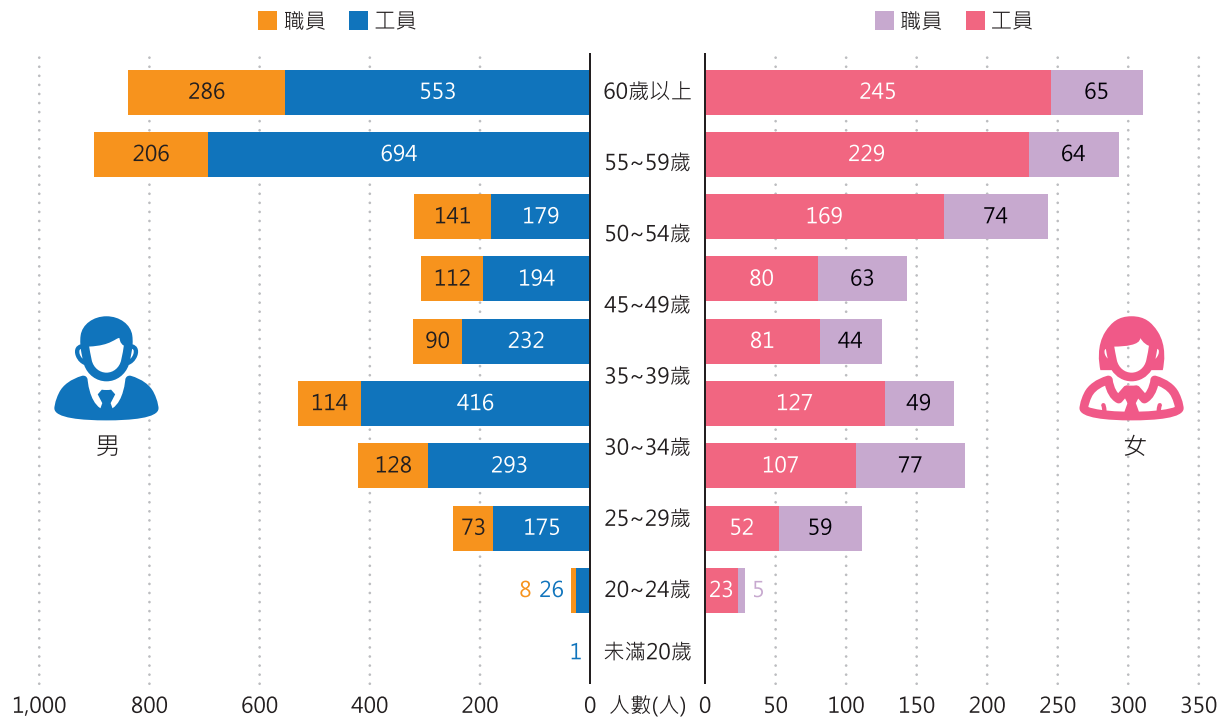
單位：人



★ 2015年員工年齡結構

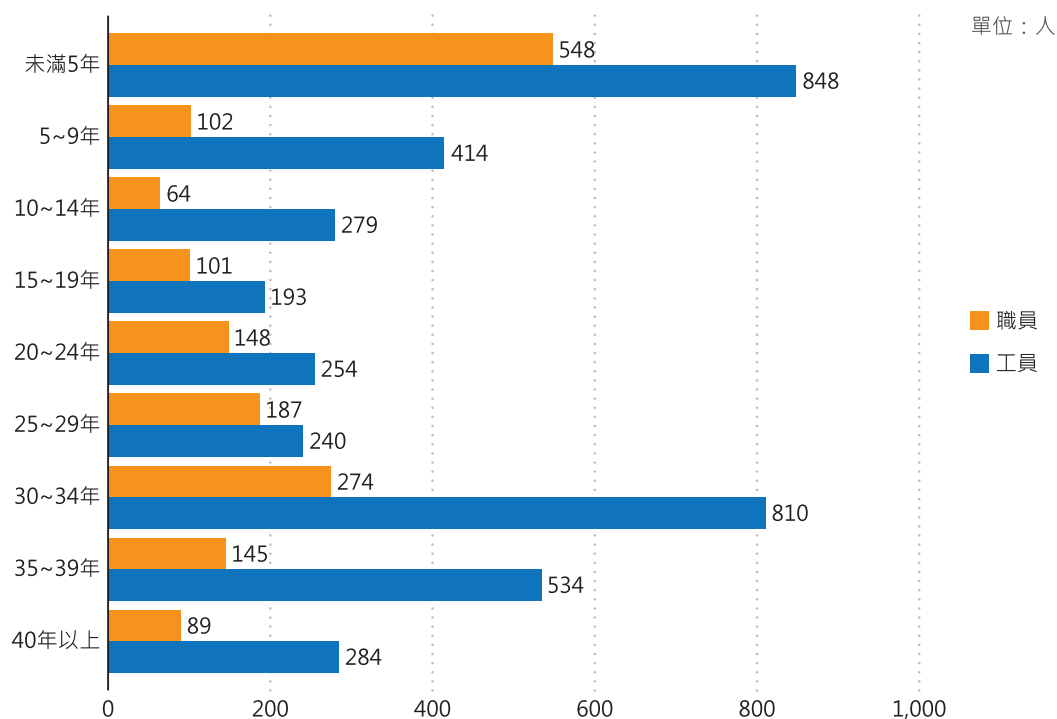
現有員工年齡分布									
單位：人									
年齡別	職員			工員			總計		
	男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計
未滿20歲	0	0	0	1	0	1	1	0	1
20～24歲	8	5	13	26	23	49	34	28	62
25～29歲	73	59	132	175	52	227	248	111	359
30～34歲	128	77	205	293	107	400	421	184	605
35～39歲	114	49	163	416	127	543	530	176	706
40～44歲	90	44	134	232	81	313	322	125	447
45～49歲	112	63	175	194	80	274	306	143	449
50～54歲	141	74	215	179	169	348	320	243	563
55～59歲	206	64	270	694	229	923	900	293	1,193
60歲以上	286	65	351	533	245	778	819	310	1,129





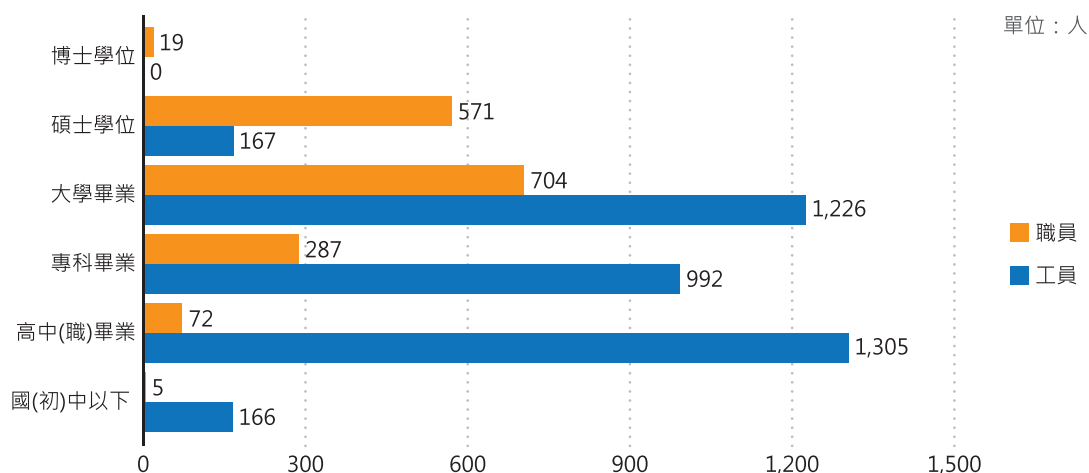
★ 2015年員工年資結構

現有員工年資分布			單位：人
年資別	職員	工員	總計
未滿5年	548	848	1,396
5 ~ 9年	102	414	516
10 ~ 14年	64	279	343
15 ~ 19年	101	193	294
20 ~ 24年	148	254	402
25 ~ 29年	187	240	427
30 ~ 34年	274	810	1,084
35 ~ 39年	145	534	679
40年以上	89	284	373



★ 2015年員工教育程度

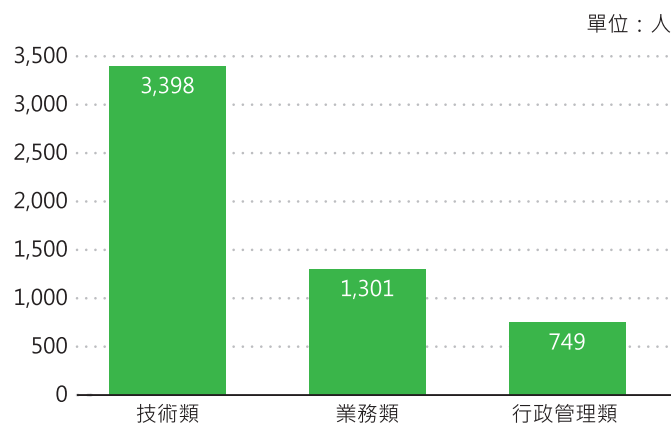
現有員工教育程度分布			單位：人
教育程度	職員	工員	總計
博士學位	19	0	19
碩士學位	571	167	738
大學畢業	704	1,226	1,930
專科畢業	287	992	1,279
高中(職)畢業	72	1,305	1,377
國(初)中以下	5	166	171
總計	1,658	3,856	5,514



★ 2015年員工專長類別

現有員工各專長類別統計						
單位：人						
專長別	技術類		業務類		行政管理類	
	職系(類別)	人數	職系(類別)	人數	職系(類別)	人數
職員	土木工程	537	財稅行政	7	一般行政	88
	環境工程	53	經建行政	55	人事行政	58
	機械工程	40	企業管理	326	會計審計	127
	電力工程	150	環保行政	1	廉政法治	43
	化學工程	63	地政	15	--	--
	環境檢驗	5	資訊處理	30	--	--
	工業工程	14	--	--	--	--
	工業安全	1	--	--	--	--
	生物技術	5	--	--	--	--
小計		868		434		316
工員	操作類	953	業務類	732	行政類	433
	化驗類	143	抄表類	106	--	--
	裝修類	944	駕駛類	29	--	--
	工程類	490	--	--	--	--
小計		2,530		867		433
合計		3,398		1,301		749

註：本表未含約聘僱人員、觀光區從業人員及駐衛警。





★ 人員新進與離職率

台水人員之進用方式分為經濟部所屬事業機構新進職員甄試及評價職位人員甄試，依公司人力規劃及各單位人力需求，不分種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或工會會員身分並秉持公平、公正、公開的考試原則，進用各類專長人員。台水設有總管理處、三區工程處及十二區管理處皆設於台灣，所有員工(包含高階主管)皆聘僱於台灣地區之國民且受勞動部所訂定之勞動基準法、性別工作平等法及其他相關法規保障，以符合公平正義與人權，2015年無任何涉及侵害原住民權利的事件。

有關重大營運變化之最短預告期，台水依據勞動基準法第16條規定，於工作規則中明訂終止勞動契約之預告期間：一、繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之。二、繼續服務一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。三、繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

統計2015年底台水員工依年齡、性別及地區劃分新進員工(經由考試入取並完成報到手續)和離職員工(完成離職手續)的總數及比例分析如下：

2015年員工新進統計		
新進員工	2015年共進用370人	總進用比率6.71%
依性別區分	男性員工共進用289人	新進比率7.41%
	女性員工共進用81人	新進比率5.02%
依年齡及性別區分 未滿30歲共進用171人	男性員工共進用124人	新進比率43.82%
	女性員工共進用47人	新進比率33.81%
依年齡及性別區分 30歲~40歲共進用150人	男性員工共進用122人	新進比率12.83%
	女性員工共進用28人	新進比率7.78%
依年齡及性別區分 40歲以上共進用49人	男性員工共進用43人	新進比率1.61%
	女性員工共進用6人	新進比率0.54%

說明：新進率=各類別新進人數/各類別在職人數。

2015年員工離職統計		
離職員工	2015年共離職355人	總離職率6.44%
依性別區分	男性員工共離職278人	約占總離職人數7.13%
	女性員工共離職77人	約占總離職人數4.77%
依年齡及性別區分 未滿30歲共離職35人	男性員工共離職19人	離職比率6.71%
	女性員工共離職6人	離職比率4.32%



依年齡及性別區分 30歲~40歲共離職44人	男性員工共離職38人	離職比率4%
	女性員工共離職6人	離職比率1.67%
依年齡及性別區分 40歲以上共離職286人	男性員工共離職221人	離職比率8.29%
	女性員工共離職65人	離職比率5.83%

說明：離職率=各類別離職人數/各類別在職人數。

5.1.2 員工福利

★ 工會組織

台水重視員工的結社自由及集體協商之權利，並且為保障雙方權益，增進會員福利，促進事業發展，建立和諧勞資關係，設有企業工會，並與工會簽訂有團體協約，有關人事及勞動條件、職業災害補償及撫卹、福利與職業安全衛生、勞資爭議處理等相關議題皆條列於團體協約中，受團體協約保障之員工比例為99.14%。

★ 勞資溝通

總處及各區處、工程處為促進勞資和諧，皆依法令請工會推派代表並定期召開勞資會議，勞資雙方代表共同參與會議，會中針對人事體制、勞動條件、福利事項及員工人身安全等議題進行溝通。除前述定期會議外，針對員工相關之升遷、勞動條件、福利...等重大政策推行或修正，亦適時與企業工會溝通、協商以取得共識。企業工會召開年會員代表大會及理監事會議時，台水均派員列席瞭解工會訴求並適時回應。



★ 落實勞工董事制度

台水依據國營事業管理法第35條，由工會推派經主管機關聘任勞工董事3名：高文浩(總管理處)、盧美倫(三區)、黃振隆(五區)。勞工董事除定期參加公司董事會議外，並參與公司治理委員會等公司業務協調，協助發展自來水事業及推行相關政令、政策。



★ 退休計畫

台水依據「營利事業設置職工退休基金保管、運用及分配辦法」、「經濟部所屬事業人員退休基金保管運用及分配應行注意事項」、「勞動基準法」及「勞工退休金條例」等法規，為不同身分之員工分別提撥退休金。

一、職員(公務員兼具勞工身分者)

每月按職員薪資總額之8%提撥退休金，交由職工退休基金管理委員會以該委員會名義按月提存至公司於臺灣銀行之退休金基金專戶，並於年度終了時，依退休金精算報告「認列損益之退休金費用」將未撥付完畢之剩餘數，全數撥至職工退休基金專戶。

二、工員(純勞工身分者)

(一)具舊制年資之勞工：2005年7月1日勞退新制開始施行，在此前任職之員工，享有舊制退休金年資。舊制退休金按具舊制退休金年資員工每月薪資總額3%提撥退休金，交由勞工退休準備金監督委員會以該委員會名義按月提存至公司於臺灣銀行之勞工退休準備金專戶，且是類員工可自由選擇採用新制退休金，並於採用新制後始享有新制退休金年資。由於現階段仍有部分員工適用勞退舊制，故每年透過退休金精算來預估員工福利負債所需支付之費用，保障同仁未來請領退休金的權益。

(二)具新制年資之勞工：2005年7月1日後任職之員工，除公司依據「勞工退休金條例」之確定提撥制度，每月按其薪資之6%提撥退休金至勞工保險局之個人專戶外，員工亦可依個人意願於薪資6%之範圍內，選擇是否提存退休金至個人退休金專戶中。

★ 薪資福利

台水員工不論性別皆採相同敘薪標準，新進分類職位人員起薪為38,590元，評價職位人員起薪為25,930元，與當地(台灣)最低薪資20,008元之比例分別為1.93：1及1.30：1。男女薪酬比例部分，2015年女性股長以上主管平均薪酬為男性股長以上主管平均薪酬的1.01倍，女性非主管平均薪酬為男性非主管平均薪酬的1.04倍，其差異主要係職務、年資及績效不同所致。

台水員工福利

▶ 台水依據相關法規辦理員工投保，提供特別休假、生育/育嬰假、婚假、喪假及生理假等，並依法令規定核發退休金。台水2015年提撥福利金金額為新台幣38,094千元，並委由職工福利委員會統籌運用，辦理亡故員工遺族捐助、舉辦員工文康活動、辦理職工子女優秀獎助(學齡前至大學之子女均可申請)、結婚補助金及辦理會員團體保險.....等，台水員工均可以依規定申請上開相關經費補助，且充分運用於員工身上。另台水職工福利委員會每年均簽訂多家優惠商店契約，提供員工專屬優惠。



- ▶ 台水目前全部服務據點共設置**44個**哺(集)乳室供女性員工及顧客使用，並提供一個溫馨環境及各項完善設施可使具哺乳需求之女性同仁及民眾有足夠時間、舒適空間、冷藏設施等收集母乳。為加強托育措施及減輕員工育兒負擔，台水**2015年**合計已與**8家**托兒所(幼稚園)簽訂員工子女托育優惠契約，並提供**8折**的學費及贈送室內鞋、書包、餐具等優惠。
- ▶ 為促進員工家庭生活及增進親子關係，台水每年度規劃辦理文康活動，藉由員工及家庭成員共同參與，可提升家庭良性互動。**2015年**文康活動共有員工**3,659人**參加(含眷屬)。
- ▶ 為提升員工健康及促進健康保護工作，台水每年度辦理員工健康檢查、健康促進講座及癌症篩檢等，並將統計之健康檢查結果彙整成健康檢查手冊公告員工周知，以維護員工健康。**2015年**健康檢查人數為**3,857人**，參加健康檢查人數約**7成**，辦理經費約**409萬元**。



台水支持員工結社自由，鼓勵同仁成立社團及參加社團活動，目前公司成立之社團有釣魚社、登山社及桌球社，並設置桌球場地，提供社團成員練習使用，或讓員工能在工作之餘紓解壓力、增進健康及聯絡同仁感情。





社團活動情形

★ 育嬰福利

台水為了促進兩性工作平等，員工之「生理假」、「產檢假」、「陪產假」、「產假」等皆符合勞動基準法等相關法令之規定。此外，為積極倡導政府政策，台水亦遵照性別工作平等法之規定設有育嬰留職停薪制度，受僱者任職滿六個月後，且其配偶有就業者，於每一子女滿三歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿三歲止，但不得逾2年。

統計2014年台水員工按性別劃分，2015年復職率：89.4%，2014年育嬰留停復職留任率：83.3%。

台水育嬰留停統計			
項目	男	女	合計
2015年符合申請育嬰留停人數	101	38	139
2015年申請育嬰留停人數	11	10	21
2015年應復職之育嬰留停人數	8	11	19
2015年申請復職人數	6	11	17
2015年復職率	75%	100%	89.4%
2014年育嬰留停復職總人數	3	9	12
2014年申請復職後服務滿一年人數	2	8	10
2014年育嬰留停復職留任率	66.7%	88.9%	83.3%

說明：

2015年復職率=2015年申請復職人數/2015年應復職之育嬰留停人數。

2014年育嬰留停復職留任率=2014年申請復職後服務滿一年人數/2014年育嬰留停復職總人數。



5.1.3 人力發展與培訓

★ 鼓勵員工終身學習

為持續強化員工專業知能，以提昇競爭力，台水加強辦理在職訓練及派員赴國外考察、研習、參加會議，2015年共執行11案。並鼓勵員工利用公餘進修及數位學習，以全面提昇人力素質。



派員出國研習

台水為一永續經營之企業，亦肩負民生工業用水之社會責任，因此對於人才之培育十分重視，從新進人員基礎技術之建立到專業技術之加強和精進及主管人才之培育，均持續辦理，使員工不斷精進本職學能，並將優良技術進行傳承，讓優質人才在公司中有所發揮，提供民眾更佳的供水品質。

為持續強化人員專業知能，以提昇競爭力，台水分別依管理、技術、行政等類別擬訂年度訓練計畫，並逐期分批辦理訓練事宜，期許透過各項訓練課程，聘請具相關實務經驗之同仁及外聘優質講師擔任講座，並藉由技術經驗分享、個案研討、小組討論及實務參訪等多元的課程方式進行，提昇台水受訓學員之學習成效。

台水2015年於人力資源處訓練所舉辦之訓練總時數達101,635小時，其中男性員級同仁訓練時數36,467小時，女性員級同仁16,384小時，男性士級同仁33,661小時，女性士級同仁15,123小時，平均每位員工受訓時數為 18.43小時。



台水2015年員工教育訓練時數					
2015年人力資源處 訓練所訓練時數	員級人員		士級人員		總計
	男	女	男	女	
人數	1,158	500	2,743	1,113	5,514
訓練時數	36,467	16,384	33,661	15,123	101,635
平均受訓時數	31.49	32.77	12.27	13.59	18.43



員工訓練情形

★ 定期考核

台水按職員及評價職位人員於年終辦理定期考核，由主管人員秉持公正、公平之客觀態度，依據平時考核紀錄表準確辦理考核工作，並就考核表按項目評分，其考列甲等人數，須在核定比率範圍內為之進行，未因性別有所差異。2015年參加考核人數5,174人，未參加考核(當年度年資未達半年)人數340人，比例為93.83%：6.17%。

★ 退休人力再運用

為鼓勵退休人員豐富其退休後生活，協助退休後身心靈之調適，建立適當之理財計劃，維持健康之身體，過有尊嚴之退休生活，台水每2年辦理「退休人員志工基礎訓練班暨退休生涯規劃課程訓練計畫」，計畫參與人數73人，參與比例27%，提供擔任志工及退休規劃等相關課程予最近三年將屆齡退休之現職人員，擬於最近三年自願退休之現職人員及對於退休後生涯規劃或志願服務有興趣者，課程內容主要分為兩大部分：



志工基礎教育訓練

協助即將退休人員認識志願服務法規、志願服務倫理及志願服務發展趨勢、瞭解志願服務的內涵、懂得了解及肯定自我，並藉由志願服務經驗的分享學習如何安排退休後之志工生活。



退休人員生涯規劃

內容涵蓋健康管理與優質生活、投資理財、心理調適與生涯發展等。





★ 性別主流化宣導

台水為使同仁具有性別敏感度，於規劃或辦理各項作業及規定時，納入性別觀點，追求性別平等，積極辦理各項性別主流化課程，2015年辦理共32班次及2,330人次，其中主管人員計有374人次。

年度	自辦課程及專題演講名稱	班次	參加人次	女性人數	女性占比
2014	性別主流化宣導、各類性別員工在職場上之關係、性別主流化融入政策實務、兩性關係與家庭幸福等	27班次	1890人次	578人次	30.6%
2015	建構友善職場性平保護網、性別暴力防治宣導影片播放暨宣導暨座談會、多元文化之性別認知等	32班次	2330人次	882人次	37.9%



員工參與性別主流化課程

★ 保全人員教育訓練

台水大樓之門禁管制及安全，由委外保全公司負責，保全人員由該公司自行辦理訓練，亦有受在職專業訓練(保全基本法令、消防、交管、防身術及狀況處置等)。

保全人員除保全勤務要領及勞安、勞基法等人權相關訓練之外，平時則採現場實例及案例研討方式進行應變能力訓練，內容均包含有關執勤時的禮儀須知及勿逾越勤務守則等規定之內容，以避免侵犯人權的事件。



5.2 職業健康與安全管理方針

職業健康與安全的重要性

台水有時會將非例行的維修和高危害性工作招人承攬，由於這些工作本身具高度的危害性，而承攬人對事業單位作業環境並不熟悉，且是臨時性工作，其所屬人員常為非固定人員，對作業現場危害及風險的認知及警覺性一般較低，故較易發生災害事故，究其主要原因之一為交付承攬之事業單位缺少完善的承攬管理制度。因此，為避免或降低承攬人在承攬期間發生事故，而導致人員傷亡或設備損毀，台水須建立一套承攬管理制度，強化對承攬人安全衛生之管理，並提昇承攬人之安全衛生知識及技術能力，以有效達成災害預防之目的。

職業健康與安全政策

台水以供應量足質優之自來水為本業，以環境設備本質安全為前提，以先知先覺防範未然為優先，尊重生命，關懷健康，增進福祉，促進勞資協調與和諧，提升工作生活品質，願意藉由建立職業安全衛生管理系統，持續改善提高安全衛生績效，以達永續經營之目標，並努力達成以下承諾：

符合法規：恪遵安衛法規，提升公司形象。

防範未然：貫徹預知危險，預防傷害疾病。

全員參與：諮詢溝通傳達，認知個人責任。

持續改善：提高安衛績效，確保永續經營。

職業健康與安全目標

嚴格遵守安衛法規，落實執行安衛制度

全員配合積極參與，提升個人安衛認知

持續改善作業系統，降低職災害發生率

投入職業健康與安全管理之資源

為有效推動台水職業安全衛生管理系統，台水業訂定年度「工安業務督導計畫」，分別由總管理處成立「工安督導小組」，各區管理處、工程處成立「工安抽查小組」，執行督導及查核，俾利早期發現不安全設備及行為，立即改善，並予以先制防範，以確保標準作業程序之有效性，保障勞工安全與健康。

職業健康與安全管理制度

外部制度：職業安全衛生法等相關法規。

內部制度：臺灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)。



職業健康與安全管理之措施

為落實承攬管理，提高安全衛生管理水準，促使承攬商及勞工遵循「加強公共工程職業安全衛生管理作業要點」及有關規定，以防止職業災害，台水訂定「承攬商安全衛生輔導要點」，並加強督導承攬商落實執行。

5.2.1 員工職業安全

台水職業安全衛生委員會每季定期召開一次，由總經理主持，各部門主管及勞工代表全程參與，討論職業安全衛生計畫，包含教育訓練計畫、作業環境之改善對策、危害之預防管理、稽核、承攬商管理與健康促進相等，勞工代表人數佔委員會總人數各區處平均比例約37.5%。台水於1990年3月依團體協約法規定與台水產業工會聯合會(企業工會前身)簽訂團體協約，並分別於1994年、1999年重新修正簽訂迄今，團體協約總條文共46條，與健康安全相關議題之條文為6條(32條、34-38條)，佔團體協約之比例約為13%。

2015年承攬商發生重大(死亡)職業災害事件計2件(傷害類別為爆炸及被撞)，員工發生職業災害為2件(傷害類別均為跌倒)，發生重大職災事件時除立即通報醫療救護等相關單位，於規定時間內辦理通報及速報外，並會同相關單位成立「職業災害調查處理小組」，迅速辦理職業災害緊急應變處理及調查職災發生原因，研擬及採行改善對策，確保類似職災事故不再重複發生。

項目	計算規則	2015年	
		男	女
工傷率(IR)	(工傷總數/總工作時數)X200,000 男：(11/7,754,000)X200,000 女：(1/3,129,000)X200,000	0.28	0.06
職業病比率(ODR)	(職業病總數/總工作時數)X200,000	0	0
誤工率(LDR)	(誤工總天數/總工作時數)X200,000 男：(351/7,754,000)X200,000 女：(4/3,129,000)X200,000	9.05	0.25
缺勤率(AR)	(報告期間總缺勤天數/報告期間總工作天數) 男：(4,190/969,250) 女：(1,814/391,125)	0.004	0.004
年死亡人數	報告期間因工傷死亡人數	0	0

註：缺勤率之總缺勤天數包含病假及工傷假。



5.2.2 員工健康促進

台水訂定2015年健康促進計畫，辦理在職員工一般健康檢查及特殊健康檢查(作業類別包含鉻酸、錳、汞等作業)、體適能檢測、四癌篩檢、健康促進講座、勞工文康健行活動，及特約職業醫學專科醫師辦理臨廠健康服務，積極推動健康服務及健康促進工作。此外，針對健康檢查檢測值異常之同仁，進行追蹤管理並給予必要之個別健康諮詢關懷與指導，以使同仁掌握自身之健康狀況。是以，2015年並無職業病之案例發生。



健康促進講座



健康檢查



四癌篩檢



健行活動



醫師臨廠健康服務



體適能檢測



6. 敦親睦鄰 回饋社會



2,554千元

台水睦鄰活動2015年
補(捐)助金額合計
2,554千元

7,481萬元

台水睦鄰工作要點規定補助
相關地方政府辦理公益建設
經費，2015年補助
合計7,481萬元

100%

台水2015年供應商家
數共1,325家，國內
採購占比為100%



6.1 社會共榮管理方針

與社會共榮的重要性

加強台水暨所屬各單位與鄰近地區之社區關係，增進周圍居民福祉、促進地方和諧、共同繁榮地方並提昇台水形象。

與社會共榮政策

依「中央政府各機關對民間團體及個人補(捐)助預算執行應注意事項」、「經濟部對民間團體及個人補(捐)助預算執行管考作業注意事項」及「經濟部所屬事業機構睦鄰工作要點」訂定台灣自來水公司睦鄰工作要點。

與社會共榮管理目標

落實敦親睦鄰係促進社會責任及達成企業永續發展的承諾及規劃。

與社會共榮之措施

台水依據經濟部函頒之「經濟部所屬事業機構睦鄰工作要點」及「經濟部對民間團體及個人補(捐)助預算執行管考作業注意事項」訂定「睦鄰工作要點」，作為台水提供相關政府機關回饋經費之依據。

6.1.1 社區參與活動

為加強台水暨所屬各單位與鄰近地區之社區關係，增進周圍居民福祉、促進地方和諧、共同繁榮地方並提昇台水形象，依「中央政府各機關對民間團體及個人補(捐)助預算執行應注意事項」、「經濟部對民間團體及個人補(捐)助預算執行管考作業注意事項」及「經濟部所屬事業機構睦鄰工作要點」訂定台灣自來水公司睦鄰工作要點。

台水受理睦鄰補(捐)助案件之經費用途用於公益活動及公益建設，補(捐)助對象以本國非營利法人公益團體為對象，且活動地點位屬台水所屬各生產單位及其服務所在地。經費用途以協助宣導公司政策等相關活動，並受理睦鄰補(捐)助案件之督導及考核。台水同意給予補(捐)助之睦鄰案件，補(捐)助超過新台幣1萬元，業管區處應派員實地查核，並拍照存查。各業管區處實地查核案件數不得低於去年度總案件數之70%，惟總案件數在3件以下時，每案皆要實地查核。

台水睦鄰活動

2012年補(捐)助金額合計3,347千元
2013年補(捐)助金額合計2,830千元
2014年補(捐)助金額合計2,720千元
2015年補(捐)助金額合計2,554千元

依台水陸鄰工作要點規定補助相關地方政府辦理公益建設經費，2015年補助新北市三峽區公所 1,300萬，高雄市大樹區公所1,000萬，大寮區公所584萬，旗山區公所97萬，屏東縣新園鄉公所3,000萬，台南市南化區公所1,500萬，合計7,481萬元。

☆ 自發性清理環境

台水所屬各單位辦公場所坐落在全省各鄉鎮，與當地社區民眾毗鄰而居互動融洽，已成為社區成員之一，台水平時相當重視辦公場所環境清潔，並將周遭環境加以綠美化，藉以提升公司企業形象。近3年來，台水響應行政院環保署推行「清淨家園全民運動」政策，除要求所屬各單位持續維護辦公廳舍環境清潔外，並於每月擇訂一日由員工將清理環境活動空間擴展至鄰里社區，各單位秉持愛護居家環境人人有責任理念，與當地民眾一起清理環境，將附近社區道路、溝渠打掃清潔，撿拾垃圾、清除電桿及路燈上廣告，讓社區環境煥然一新。基於髒亂環境常有積土未清理情形，致雜草叢生，孳生蚊蟲，影響周圍住戶的居住環境及衛生，台水員工於清理時，並婉轉灌輸民眾身體健康與環境衛生觀念，期盼民眾耳濡目染後，能將保持環境清潔理念融入日常生活中，展現台水善盡社會責任珍愛環境及熱心公益的理念，培養鄰里間良好的敦親睦鄰情感。



協助鄰近社區打掃環境

6.1.2 社會公益與關懷弱勢

☆ 關懷弱勢團體

台水係配合政府支持「資源再利用」與「公益關懷」政策，即將汰換電腦捐贈華碩電腦公司重新整理組裝軟體及作業系統後，轉贈偏遠地區學童或弱勢團體再利用，除可善盡社會企業責任外，並有提升公司企業形象之加成無形效益。



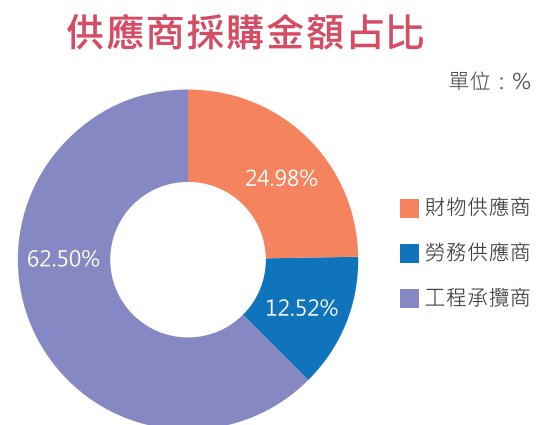
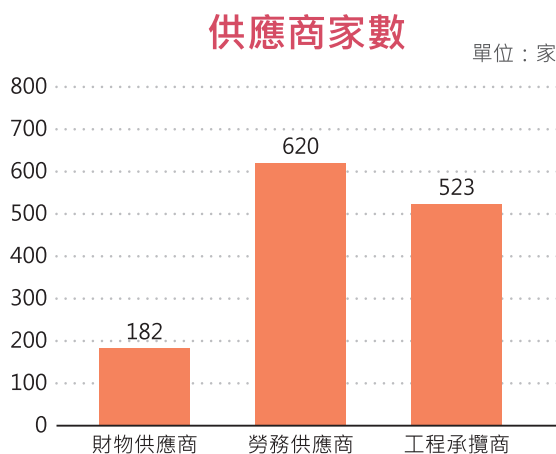
☆ 優先採購社福團體物品及服務

2015年台水依據「優先採購身心障礙福利機構或團體生產物品及服務辦法」採購身心障礙福利機構或團體所生產之物品及其提供之服務，全公司整體比率為47.6%，已達目標5%以上。台水總管理處並榮獲台中市政府公開表揚熱心配合2015年採購身心障礙者庇護工場產品。

6.2 供應鏈管理與評鑑

台水2015年供應商家數共1,325家，國內採購占比為100%。

台水2015年供應商統計			
	財物供應商	勞務供應商	工程承攬商
供應商家數(家)	182	620	523
供應商採購金額占比(%)	24.98%	12.52%	62.50%
國內採購占比(%)	100.00%	100.00%	100.00%



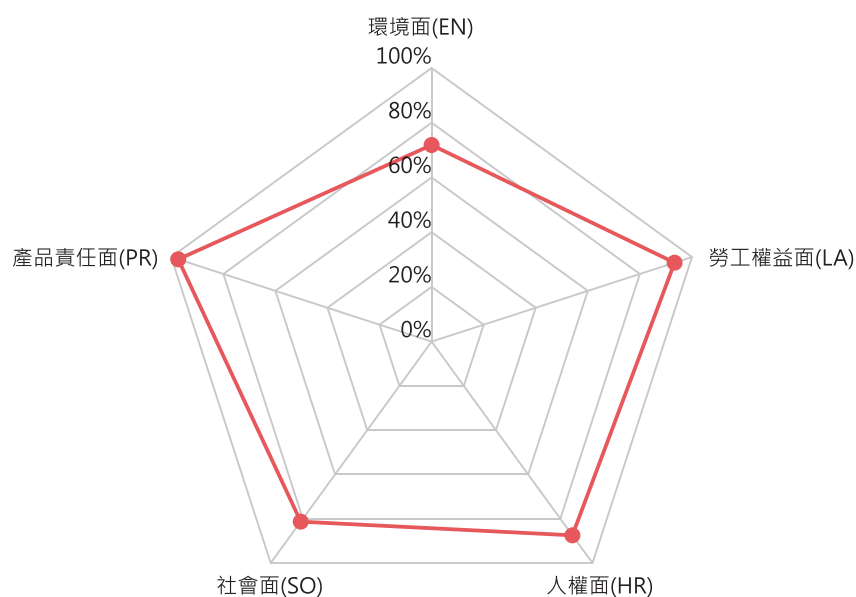
台水各項採購皆須符合政府採購法相關規定辦理，以達公正、公開、公平，迄今成效良好。新進供應商與既有供應商皆符合採購法規定。公司內部成立發包中心為採購專責單位，統理政府採購法相關疑義、異議、申訴、諮詢等業務，以健全採購制度及提升採購效率。

廠商如被訂約機關刊登政府採購公報列為拒絕往來，除有政府採購法第103條第2項及其施行細則第112條之1規定所列情形外，該廠商於拒絕往來期間內，不得參加全國各機關辦理採購之投標或作為決標對象或分包廠商。

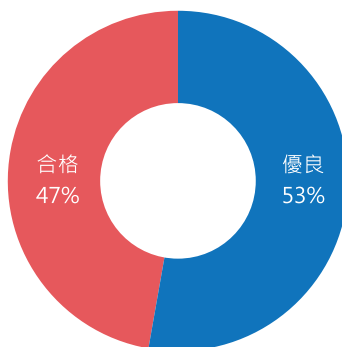
☆ 供應商CSR評鑑

2016年台水導入「供應商CSR現況自評問卷」，問卷分為環境面、勞工面、人權面、社會面、產品面五大構面，先行針對15家國內主要供應商，進行CSR現況分析，供應商自評分數等級分為優良、合格、待改善三等級，共計8家供應商自評分數超過85分，7家供應商自評分數超過60分，自評分數顯示台水供應商在CSR方面均有一定程度的管理與落實。目前台水針對此評鑑結果進一步分析後發現，勞工面、人權面、社會面、產品面得分皆優於合格分數，此自評結果將做為台水供應商管理參考，期許在政府採購法的規範下，進一步做為台水供應鏈管理的指導原則，帶領供應商夥伴一同落實企業社會責任，共創多贏。

面向	得分百分比	加強空間百分比
環境面(EN)	71.85%	28.15%
勞工權益面(LA)	93.33%	6.67%
人權面(HR)	87.50%	12.50%
社會面(SO)	81.33%	18.67%
產品責任面(PR)	97.33%	2.67%



供應商資訊揭露分級



7 附錄

附錄一：

全球永續性報告指南GRI(Global Reporting Initiative)G4對照表

以下內容經第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan)查證通過，查證結果如附錄三外部保證聲明書所示

「*」為重大考量面、「●」為經外部保證

類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
1.策略與分析						
核心	G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	●	經營者的話	4	
全面	G4-2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	●	經營者的話	4	
2.組織簡介						
核心	G4-3	企業的名稱	●	2.1 台水簡介	14	
核心	G4-4	主要品牌、產品和服務	●	2.1.2 業務與服務	17	
核心	G4-5	企業總部所在位置	●	2.1 台水簡介	14	
核心	G4-6	公司營運所在國家數及國家名	●	2.1.2 業務與服務	17	
核心	G4-7	所有權性質與法律形式	●	2.1 台水簡介	14	
核心	G4-8	提供服務的市場	●	2.1.2 業務與服務	17	
核心	G4-9	報告公司之規模	●	2.1 台水簡介 2.5 營運績效管理	14 33	
核心	G4-10	員工組成簡介	●	5.1.1 人力結構	70	
核心	G4-11	受勞資雙方共同協議保障之員工比例	●	5.1.2 員工福利	76	
核心	G4-12	描述組織的供應鏈	●	6.2 供應鏈管理與評鑑	90	
核心	G4-13	報告報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變	●	2.1 台水簡介	14	
核心	G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	●	2.3 風險管理	26	
核心	G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	●	編輯方針 2.2.1 公司治理方針	4 19	



類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
核心	G4-16	列出公司參與協會(如商業協會)・和全國或國際性擁護機構的會員資格	●	2.1.3 外部組織參與	18	

3.可辨別的重大考量面及邊界

核心	G4-17	組織合併財務報表所包含的實體	●	2.1 台水簡介	14	
核心	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	●	1.3 企業社會責任重大議題鑑別	10	
核心	G4-19	列出所鑑別的所有重大考量面	●	1.3 企業社會責任重大議題鑑別	10	
核心	G4-20	針對每個重大考量面・說明組織內部在考量面上的邊界	●	1.3 企業社會責任重大議題鑑別	10	
核心	G4-21	針對每個重大考量面・說明組織外部在考量面上的邊界	●	1.3 企業社會責任重大議題鑑別	10	
核心	G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因	●	編輯方針	3	
核心	G4-23	報告與前個報告期在範圍和考量面邊界的顯著改變	●	編輯方針	3	

4.利害關係人的參與

核心	G4-24	利害關係人列表	●	1.2 利害關係人鑑別與溝通	8	
核心	G4-25	鑑別和選擇利害關係人的基礎	●	1.2 利害關係人鑑別與溝通	8	
核心	G4-26	利害關係人參與的方法	●	1.2 利害關係人鑑別與溝通	8	
核心	G4-27	利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項・及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項	●	1.2 利害關係人鑑別與溝通	8	

5.報告參數

核心	G4-28	報告期間	●	編輯方針	3	
核心	G4-29	最近一次報告的日期	●	編輯方針	3	
核心	G4-30	報告週期	●	編輯方針	3	
核心	G4-31	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	●	編輯方針	3	
核心	G4-32	報告之"依循選項"及外部查證	●	編輯方針	3	
核心	G4-33	對本報告尋求外部保證的政策和現行作法	●	編輯方針	3	



類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
6.公司治理						
核心	G4-34	組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會。鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會	●	2.2.2 公司治理架構 1.1 企業社會責任推動	20 7	
全面	G4-35	最高治理單位將經濟、環境和社會議題授權委派給資深管理層和其他員工的流程	●	1.1 企業社會責任推動	7	
全面	G4-36	組織是否已任命負責經濟、環境和社會議題之執行層職位或職位，及是否直接向最高治理單位報告	●	1.1 企業社會責任推動	7	
全面	G4-38	最高治理單位及其委員會的組成	●	2.2.2 公司治理架構	20	
全面	G4-39	最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	●	2.2.2 公司治理架構	20	
全面	G4-40	提名和遴選最高治理單位及其委員會的流程，以及用於最高治理單位成員的提名和遴選標準	●	2.2.2 公司治理架構	20	
全面	G4-41	最高治理單位確保避免及管理利益衝突流程	●	2.2.3 董事會運作	24	
全面	G4-42	最高治理單位和資深管理層在制定、批准、和更新該組織的目的、價值或使命聲明、策略、政策，以及相關的經濟、環境和社會衝擊的目標之角色	●	1.1 企業社會責任推動	7	
全面	G4-43	發展和強化最高治理單位的經濟、環境和社會議題之集體知識所採取的措施	●	2.2.3 董事會運作	24	
全面	G4-44	報告最高治理單位在經濟、環境和社會議題的績效評估流程	●	2.2.3 董事會運作	24	
全面	G4-45	最高治理單位鑑別和管理在經濟、環境和社會衝擊、風險和機會所扮演的角色	●	1.1 企業社會責任推動	7	
全面	G4-46	最高治理單位審查組織的經濟、環境和社會議題之風險管理流程有效性的角色	●	1.1 企業社會責任推動	7	
全面	G4-47	最高治理單位審查經濟、環境和社會的衝擊、風險及機會之頻率	●	1.1 企業社會責任推動 2.2.3 董事會運作	7 24	



類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
全面	G4-48	正式審查和批准該組織永續報告之最高委員會或職位，並確保涵蓋所有重大考量面	●	1.1 企業社會責任推動	7	
全面	G4-49	向最高治理單位溝通關鍵問題的流程	●	1.1 企業社會責任推動	7	
全面	G4-50	向最高治理單位所溝通關鍵問題之性質與總數，及用來處理和解決的機制	●	1.1 企業社會責任推動	7	
全面	G4-52	決定薪酬之流程	●	2.2.3 董事會運作	24	
全面	G4-54	組織在重要營運據點的國家之最高個人年度所得與於該國所有員工年度所得中位數之比率	●	2.2.3 董事會運作	24	
全面	G4-55	組織在重要營運據點的國家之最高個人年度所得之年度加薪百分比與於該國所有員工年度加薪百分比之中位數的比率	●	2.2.3 董事會運作	24	

7.道德與誠信

核心	G4-56	組織的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則與道德守則	●	2.1.1 願景、使命與經營理念	16	
全面	G4-57	尋求道德和法律行為意見及組織誠信相關事宜之內部和外部機制	●	2.4 誠信經營管理方針	29	
全面	G4-58	對不道德或非法行為及組織誠信相關事宜關注之內部和外部機制	●	2.4 誠信經營管理方針	29	

經濟績效指標

*經濟績效	G4-DMA	管理方針	●	2.5 營運績效管理	33	
	G4-EC1	產生和分配的直接經濟價值	●	2.5 營運績效管理	33	
	G4-EC2	氣候變遷導致組織活動對財務之影響及其他風險與機會	●	2.3 風險管理	26	
	G4-EC3	組織界定福利計劃義務的範圍	●	5.1.2 員工福利	76	
*間接經濟 衝擊	G4-DMA	管理方針	●	6.1 社會共榮管理方針	88	
	G4-EC7	基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	●	6.1.1 社區參與活動 2.5 營運績效管理	88 33	



類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
*間接 經濟衝擊	G4- EC8	重大的間接經濟影響	●	3.1.1 多元化水源開發	39	
	TW3	社會公益活動與捐助	●	6.1.2 社會公益與關懷 弱勢	89	
*採購實務	G4- DMA	管理方針	●	6.1 社會共榮管理方針	88	
	G4- EC9	對於重要營運據點當地供應商 之支出比例	●	6.2 供應鏈管理與評鑑	90	
	TW4	優先採購身心障礙福利機構或 團體生產物品及服務之比例	●	6.1.2 社會公益與關懷 弱勢	89	
	TW5	綠色採購比例	●	4.8 綠色採購	67	

環境績效指標

*能源	G4- DMA	管理方針	●	4.1 綠色主張管理方針	53	
	G4- EN3	組織內部之能源消耗量	●	4.7 節能減碳作為	64	
	G4- EN5	能源強度	●	4.7 節能減碳作為	64	
	G4- EN6	能源消耗量減量	●	4.7 節能減碳作為	64	
	G4- EN7	產品和服務的能源需求減量	●	4.7 節能減碳作為	64	
*水資源	G4- DMA	管理方針	●	4.1 綠色主張管理方針	53	
	G4- EN8	各來源別的總出水量	●	4.3 水資源與水源守護	55	
	G4- EN9	因取水而有重大影響之水源	●	4.3 水資源與水源守護	55	
	G4- EN10	水回收及再利用的總量及比例	●	4.3 水資源與水源守護	55	
*廢污水與 廢棄物	G4- DMA	管理方針	●	4.1 綠色主張管理方針	53	
	G4- EN22	污水排放的污染程度及流向 終點	●	4.6 污染防治管理	62	
	G4- EN24	重大洩漏的次數與數量	●	2.4.2 法規遵循	32	



類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
*廢污水與 廢棄物	G4- EN25	視為具危險性的運送、輸入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比				無
*產品及 服務	G4- DMA	管理方針	●	4.1 綠色主張管理方針	53	
	G4- EN27	產品和服務的環境衝擊之減緩影響程度	●	4.7 節能減碳作為	64	
*環境 法規遵循	G4- DMA	管理方針	●	2.4 誠信經營管理方針	29	
	G4- EN29	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方式的處罰	●	2.4.2 法規遵循	32	
*交通運輸	G4- DMA	管理方針	●	3.1 穩定供水管理方針	37	
	G4- EN30	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	●	3.1.2 強化漏水防治	40	
*整體情況	G4- DMA	管理方針	●	4.1 綠色主張管理方針	53	
	G4- EN31	按種類揭露環境保護的總費用與投資	●	4.5 落實環境會計	62	

勞工實踐與合理工作績效指標

*勞僱關係	G4- DMA	管理方針	●	5.1 人力資源管理方針	69	
	G4- LA1	按年齡、性別和區域區分計算新進員工總人數、比例與員工離職總人數和離職率	●	5.1.1 人力結構	70	
	G4- LA2	在重要營運據點對全職員工提供之福利	●	5.1.2 員工福利	76	
	G4- LA3	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	●	5.1.2 員工福利	76	
*職業健康 與安全	G4- DMA	管理方針	●	5.2 職業健康與安全管理方針	84	
	G4- LA5	勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例	●	5.2.1 員工職業安全	85	



類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
*職業健康 與安全	G4- LA6	依區域與性別分析傷害類型及 工傷率、職業疾病發生率、損 失天數比例、缺勤率以及與工 作有關的死亡總人數	●	5.2.1 員工職業安全	85	
	G4- LA7	與其職業有關疾病高發生率與 高風險之作業人員	●	5.2.2 員工健康促進	86	
	G4- LA8	健康及安全相關議題被列於工 會正式協議文件中	●	5.2.1 員工職業安全	85	
*教育與 訓練	G4- DMA	管理方針	●	5.1 人力資源管理方針	69	
	G4- LA9	依員工類別與性別計算單一雇 員每年接受的平均訓練時數	●	5.1.3 人力發展與培訓	80	
	G4- LA10	員工職能管理和終生學習計劃 以協助員工持續受雇之能力及其 退休計畫	●	5.1.3 人力發展與培訓	80	
	G4- LA11	依員工類別與性別接受定期績 效及生涯發展審查的員工比例	●	5.1.3 人力發展與培訓	80	
	TW6	員工環境教育	●	4.4 重視生物多樣性	60	

社會績效指標

*當地社區	G4- DMA	管理方針	●	4.2 環境影響評估與 監測 6.1 社會共榮管理方針	54 88	
	G4- SO1	實施當地社區參與、影響評估 和發展方案的營運活動之比例	●	4.2 環境影響評估與 監測 6.1.1 社區參與活動	54 88	
	G4- SO2	對當地社區具顯著實際和潛在 之負面衝擊的營運活動	●	3.1.2 強化漏水防治 4.2 環境影響評估與 監測	40 54	
*反貪腐	G4- DMA	管理方針	●	2.4 誠信經營管理方針	29	
	G4- SO4	反貪污政策和程序上的溝通和 培訓	●	2.4.1 反貪腐	31	
*社會法規 遵循	G4- DMA	管理方針	●	2.4 誠信經營管理方針	29	
	G4- SO8	不遵從法律及規定之貨幣罰款 及非貨幣之重大懲罰總量	●	2.4.2 法規遵循	32	



類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
產品責任績效指標						
*顧客的健康與安全	G4-DMA	管理方針	●	3.1 穩定供水管理方針	37	
	G4-PR1	健康和​​安全衝擊被評估改善的重要產品和服務類別的百分比	●	3.1.4 加強水質管理	44	
	G4-PR2	依結果種類報告產品與服務在生命週期內違反健康及安全法規和自願性規範的事件數量	●	2.4.2 法規遵循	32	
*產品及服務標示	G4-DMA	管理方針	●	3.2 精實服務管理方針	46	
	G4-PR3	依組織的產品與服務資訊和標示程序要求之產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務類別之比例	●	3.1.4 加強水質管理	44	
	G4-PR4	依結果種類報告產品與服務資訊和標示違反法規及自願性規範的事件數量	●	2.4.2 法規遵循	32	
	G4-PR5	衡量客戶滿意度調查的結果	●	3.2.1 客戶滿意度	47	
	TW7	提供e化服務措施	●	3.2.4 無距離全方位服務	50	
*客戶隱私	G4-DMA	管理方針	●	3.2.2 確保客戶隱私	48	
	G4-PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	●	3.2.2 確保客戶隱私	48	
*產品責任法規遵循	G4-DMA	管理方針	●	2.4 誠信經營管理方針	29	
	G4-PR9	產品與服務的提供與使用，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	●	2.4.2 法規遵循	32	

台水自訂考量面

*供水穩定	G4-DMA	管理方針	●	3.1 穩定供水管理方針	37	
	TW1	漏水防治措施	●	3.1.2 強化漏水防治	40	
	TW2	降低停水的措施	●	3.1.3 停復水管理	42	



附錄二：

全球永續性報告指南GRI(Global Reporting Initiative)G4對照表-非重大考量面，有資訊揭露

以下內容經第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan)查證通過，查證結果如附錄三外部保證聲明書所示

「*」為重大考量面、「●」為經外部保證

類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
經濟績效指標						
市場形象	G4-EC5	依性別報告組織的新進人員薪資與當地最低薪資的比例	●	5.1.2 員工福利	76	
	G4-EC6	重要營運據點當地資深管理階層雇用數量與比例	●	5.1.1 人力結構	70	
環境績效指標						
原物料	G4-EN1	使用的原料之重量或體積	●	4.3 水資源與水源守護	55	
生物多樣性	G4-EN11	在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的營運場址	●	4.4 重視生物多樣性	60	
	G4-EN12	描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊	●	4.4 重視生物多樣性	60	
	G4-EN13	保護或恢復的棲息地	●	4.4 重視生物多樣性	60	
	G4-EN14	受企業營運的活動區域影響棲息地中有IUCN紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量	●	4.4 重視生物多樣性	60	
排放	G4-EN15	直接溫室氣體排放(範疇 1)	●	4.7 節能減碳作為	64	
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放(範疇 2)	●	4.7 節能減碳作為	64	
	G4-EN18	溫室氣體排放強度	●	4.7 節能減碳作為	64	
	G4-EN19	溫室氣體減排量	●	4.7 節能減碳作為	64	
	G4-EN21	氮氧化物(NO _x)、硫化物(SO _x)、及其它重要氣體排放	●	4.6 污染防治管理	62	



類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
勞工實踐與合理工作績效指標						
勞資關係	G4-LA4	針對不論是否在團體協約內容之營運變更的最短預告期	●	5.1.1 人力結構	70	
員工多元化與平等機會	G4-LA12	依性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標報告公司高階管理層和按員工類別的員工組成	●	5.1.1 人力結構	70	
女男同酬	G4-LA13	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和薪酬比率	●	5.1.2 員工福利	76	

人權績效指標						
投資	G4-HR2	報告員工接受與營運相關人權考量面之人權政策或程序訓練的總時數及接受訓練的員工比例	●	5.1.3 人力發展與培訓	80	
不歧視	G4-HR3	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	●	5.1.1 人力結構	70	
結社自由與集體協商	G4-HR4	已辨識可能造成危害或違反結社自由及團體協約之營運據點及供應商，和支持這些權利所採取之措施	●	2.4.2 法規遵循 5.1.2 員工福利	32 76	
童工	G4-HR5	已辨識有顯著童工事件風險之營運據點及供應商，和對有效廢除童工做出貢獻所採取的措施	●	2.4.2 法規遵循	32	
強迫與強制勞動	G4-HR6	已辨識有強迫或強制性勞動風險的營運據點及供應商，和對消除所有形式強迫勞動做出貢獻所採取的措施	●	2.4.2 法規遵循	32	
保全實務	G4-HR7	接受與營運有關之人權政策或程序訓練之保全人員比例	●	5.1.3 人力發展與培訓	80	
原住民權利	G4-HR8	侵犯當地原住民人權事件之總數量和已採取之行動	●	2.4.2 法規遵循 5.1.1 人力結構	32 70	
評估	G4-HR9	受到人權審查或影響評估的營運據點總數和比例	●	5.1.1 人力結構	70	

社會績效指標						
公共政策	G4-SO6	按國家和收款者/受惠者報告政治捐獻的總價值	●	2.4.2 法規遵循	32	



類別/ 考量面	編號	GRI指標內容	外部 保證	對應章節	頁碼	備註
反競爭 行為	G4- SO7	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動之總數和其結果	●	2.4.2 法規遵循	32	
社會衝擊 問題申訴 機制	G4- SO11	藉由正式的申訴機制提出對社會衝擊的立案、處理、並解決之數量	●	3.2.3 全年無休客服中心	49	

產品責任績效指標

行銷溝通	G4- PR6	被禁止或有爭議的產品銷售	●	2.4.2 法規遵循	32	
	G4- PR7	依結果種類報告產品與服務違反市場溝通法規及自願性規範，包括廣告、促銷、贊助等活動數量	●	2.4.2 法規遵循	32	

附錄三：

第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司查證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

**SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE
TAIWAN WATER CORPORATION'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2016**
NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Taiwan Water Corporation (hereinafter referred to as TWC) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2016 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the TWC's CSR Report of 2016 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body and the management of TWC. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in TWC's CSR Report of 2016.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all TWC's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2013) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for TWC and moderate level of scrutiny for applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, and the senior management in headquarter; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from TWC, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION


On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within TWC's CSR Report of 2016 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of TWC's sustainability activities in 01/01/2015 to 12/31/2015.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

TWC has demonstrated a good commitment to its stakeholders and to integrating inclusivity into its strategic and management approach. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, consumers, investors, local communities, suppliers and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. TWC may consider raising engagement maturity to concentrate relevant significant issues in future reporting.

Materiality

TWC has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders. It is recommended that the process and criteria applied to assess materiality to be formalized and documented to ensure better consistent result in future reporting.

Responsiveness

The report provides a comprehensive response to the issues and stakeholder concerns relating to TWC's activities. Future reporting would benefit from more reporting on the results of stakeholder feedback on this report.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (G4 2013) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Principles

The report, TWC's CSR Report of 2016, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. General Standard Disclosures

It is recommended to have more descriptions on the goals and targets set for the identified material aspects in next report.

Specific Standard Disclosures

More disclosures of environmental and sector specific indicators are recommended.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
08, August 2016
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

