

103 年度 台灣自來水公司

永續報告書



台灣自來水公司
TAIWAN WATER CORPORATION



目 錄

編輯方針	3
經營者的話	5
鉛管新聞事件回應	7
1 誠信經營	8
1.1 關於台水	8
1.2 組織架構	12
1.3 營運概況與財務資訊	14
1.4 永續關鍵議題	16
2 當責治理 提升效能	20
2.1 落實公司治理	20
2.2 經營目標與策略	22
2.3 風險管理	23
2.4 強化內部控制	25
3 質優量足 感動用戶	27
3.1 強化漏水防治措施	27
3.2 重大公共工程	28
3.3 改善無自來水地區供水	28
3.4 提升供水品質	29
3.5 推動場域環保驗證	31
3.6 全年無休客服中心	32
3.7 提供服務場所無線上網	33
3.8 無距離全方位服務	34
4 照護員工 樂活職場	36
4.1 人力結構	36
4.2 勞資關係	37
4.3 人力發展與培訓	38
4.4 健康樂活職場	42
4.5 供應商管理	47



5 節能環保 呵護地球	48
5.1 執行環境影響評估	48
5.2 宣導環境教育	49
5.3 落實環境會計	50
5.4 建構水文生態園區	51
5.5 管控耗能	52
5.6 宣導節約用水	54
5.7 推動電子帳單	55
6 關懷弱勢 回饋社會	56
6.1 自發性清理環境	56
6.2 關懷用戶免費健檢	56
6.3 關懷弱勢團體	57
6.4 協助災後重建	58
6.5 加強水源守護	59
附錄一：全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative) G4 對照表	61
附錄二：第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Group – Societe Generale de Surveillance) 查證聲明書	65



編輯方針

關於本報告書

103 年，台灣自來水股份有限公司 (在本報告中簡稱「台水」、「台水公司」、「本公司」、「我們」)發行第六本永續報告書，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，善盡社會公民的責任。本永續報告書依序揭露台水在經營績效、公司治理、企業社會責任推動、永續服務、永續環境、員工照顧和社會參與等層面上展現為企業永續發展與善盡企業社會責任上所作的努力和績效。

報告期間與範疇

本報告書涵蓋台水公司 103 年 1 月 1 日至 103 年 12 月 31 日在經濟、環境、社會三大環節所落實的政策推動與績效。報告內容以台水公司總管理處為主，部份資料涵蓋其所屬區管理處、區工程處。

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。

本報告書內容中所揭露的統計數據來源系來自台水公司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。為提升本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)完成查證符合中度保證等級精神。SGS 查證報告聲明書詳如附錄二。



發行時間

台水公司未來將每年定期發行「永續報告書」，並同時於台水官方網站上公開發表。

現行發行版本：104 年 12 月發行

下一發行版本：預定 105 年 8 月發行

聯絡方式

如您對本報告有任何疑問或建議，歡迎您聯絡我們，聯絡資訊如下：

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

回顧 103 年，台灣發生食用油標示不實、造假的食品添加物以及工廠違法排放廢水等商業道德、環境污染事件，引發社會輿論撻伐，在在讓我們深自警惕，企業在追求財務績效的同時，「社會責任」、「倫理道德」儼然為現代企業經營無可規避的一環。

過去一年，台水經營團隊投入諸多心力於內部管理的改善，由法定預算虧損 6.76 億元，轉為創造 0.62 億元稅後盈餘；亦傾聽各方利害關係人的聲音，結合企業核心能力與資源，在各項關鍵議題如公司治理、用戶關懷、員工照護、環境永續、社會公益等作出具體貢獻，茲摘述 103 年相關因應作為與成效如下：

一、在當責治理方面，秉持誠信公開原則，建置公司治理相關機制，訂定「公司治理實務守則」、「公司治理委員會設置要點」、「獨立董事行使職權要點」、「獨立董事暨監察人與董事會檢核室、經理部門互動會議計畫」、「董事及監察人選任辦法」、「監察人信箱處理要點」、「道德規範與行為準則」等實施要點，並於 103 年經濟部所屬事業公司治理制度評鑑，榮獲第一名佳績。

二、在用戶服務方面，我們致力結合核心能力資源與企業社會責任，持續加強穩定供水、用水安全、客戶服務等議題，傾聽用戶聲音，提升服務品質。103 年於經濟部國營會統一辦理四家國營事業滿意度調查，以整體服務滿意度加上在民眾心中形象及社會觀感等三項指標，採一般用戶及中大型用戶平均計算台水滿意度為 88.22 分，優於其他國營事業。

三、在員工照護方面，讓員工在平等、安全、健康的職場快樂上班，是我們對員工的承諾，我們重視員工職涯發展及福祉，鼓勵員工參與各項社團、休閒活動，並提供員工完善的健康照護協助方案及福利措施，協助員工在工作與家庭之間取得平衡，照護員工的身心健康。特別是，台水第四區管理處經台中市政府評定榮獲「103 年台中市樂活職場優樂、永樂優良事業單位」。

四、在環境永續方面，我們分由「投入面」落實綠色採購；「處理面」推動製程節能改善；「行銷面」宣導節約用水、推動電子帳單、宣導環境教育等；「回饋面」落實環境會計制度，以追求環境永續發展。值得一提的，繼北部區域「宜蘭深溝水源生態園區」率先於 101 年 4 月通過環境教育設施驗證之後，南部區域



「澄清湖高質水處理中心」亦於 103 年 3 月通過驗證，未來將續推動「湖山淨水場」、「馬公第二海水淡化廠」通過驗證。

五、在社會公益方面，我們本著「取諸社會，用諸社會」的理念，深刻體認必須運用核心技能、聯結相關資源，對弱勢族群及地方社區做出貢獻，致力於回饋生產場所所在社區，並將對員工的關懷，擴展到他們所屬的家庭與社群。

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。台水當貫徹「品質、創新、信賴、專業」之經營理念，勇於面對未來種種挑戰，繼續傾聽各界的回饋，在公司治理、經營效率、客戶服務、員工照護、環境保護等方面盡心盡力，更希望能以創新之思維及技術，朝向綠色、節能、環保而努力，以及促進人類整體或弱勢族群福祉而邁進，落實台水對社會應負之責任，為公司相關利害關係人，開創出多贏之局面。

謹以此報告書分享台水 103 年在永續發展各面向的足跡與成果，盼能獲得您的指導，鼓勵我們不斷向上、向前、向善邁進。



董事長

阮剛登

謹誌



鉛管新聞事件回應

104 年 10 月針對新聞媒體報導自來水鉛管問題，台水公司於 10 月 30 日針對此事件進行回應及相關處理。有關台水公司供水轄區用戶管線屬鉛管者，係公司成立(民國 63 年)前各鄉鎮水廠經營時期所施設，公司成立後除不再使用鉛管外，並將既設鉛管配合管線汰換及修漏工程予以逐步汰換更新，用戶外線含鉛水管尚未完成汰換部分，主要係因時代久遠分布地下清查不易，另分布在巷道狹窄之老舊社區或用戶外線設於屋內（原設於屋後防火巷因用戶加蓋造成），因用戶反對配合遷移水表位置等有施工困難者。

有關台水公司供水轄區用戶管線屬鉛管者，迄 104 年 9 月底尚有 6,651 戶列管改善中，其分布位置為苗栗市 500 戶、宜蘭縣 5,934 戶及花蓮市 217 戶，為尊重各用戶，台水公司將於一週內派員拜訪各鉛管用戶，予以關心並說明預定施工期程，請用戶配合辦理外線含鉛水管汰換作業，全案預定於 105 年底前改善完成。

有關自來水鉛管引起民眾疑慮，台灣自來水公司為關心苗栗縣、宜蘭縣、花蓮縣的鉛管用戶健康狀況，計畫辦理血鉛濃度檢驗，於 104 年 10 月 30 日分別由第三、八、九區管理處拜訪苗栗縣、宜蘭縣及花蓮縣政府(衛生局)商談辦理血鉛濃度檢驗事宜，各地方政府都積極回應全力協助辦理，亦訂定鉛管戶驗血鉛作業辦法及流程。台灣自來水公司於 104 年 11 月 18 日表示，目前已完成苗栗、宜蘭和花蓮地區的鉛管戶水質檢驗，鉛含量檢驗結果均符合飲用水水質標準 0.01 mg/L。相關檢測資料已陸續公布於台水公司網站，查詢網址如下：

苗栗地區：<http://www3.water.gov.tw>

宜蘭地區：<http://www8.water.gov.tw>

花蓮地區：<http://www9.water.gov.tw>

台水公司總管理處網址：<http://www.water.gov.tw>

台水公司針對鉛管戶將另發放抽血檢驗通知單併送驗血鉛作業辦法及流程，提醒鉛管戶在期間內完成血鉛濃度檢驗；另，關於水費減免，台灣自來水公司原則比照北水處鉛管戶每月減免 5 度用水量之用水費，迄鉛管完成抽換為止。

本公司所供應之自來水，依環保署公告之飲用水水質標準項目，長久以來持續性及定期檢驗淨水場原水、清水及用戶端配水，地方環保單位也每月定期抽驗水質，請民眾可以放心飲用。



1 誠信經營

1.1 關於台水

民國 61 年 12 月 16 日，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 62 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 63 年 1 月 1 日成立。成立之初，併入全省 55 個水廠，復於民國 65 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)。

台灣自來水股份有限公司基本資料

項目	內容
公司名稱	台灣自來水股份有限公司
股權狀態/市場別	經濟部國營事業
產業類別	自來水經營業
主要產品	自來水供應、開發自來水源建設供水設施
成立日期	63 年 1 月 1 日
實收資本額	NT\$1,375 億元
股份	政府 100%
董事長	阮剛猛
總經理	胡南澤
員工人數	5,518 人
企業總部	台中市北區雙十路二段 2-1 號



水的來源與過程

水存在形態雖有固態、液態和氣態，而地球中的水多數存在於大氣層中、地面、地底、湖泊、河流及海洋中，透過物理作用(蒸發、降雨、滲透、地表流動和地底流動等)，由一個地方移動至另一個地方。水資源的主要來源包括雨水、雪水、河水、海水淡化和地下水等。

- 地面水(Surface Water)主要來源是河川、湖泊、海洋。
- 地下水(Ground water)蓄積於地層中含水層之水量，可利用水井、隧道或排水渠等方式加以收集利用。

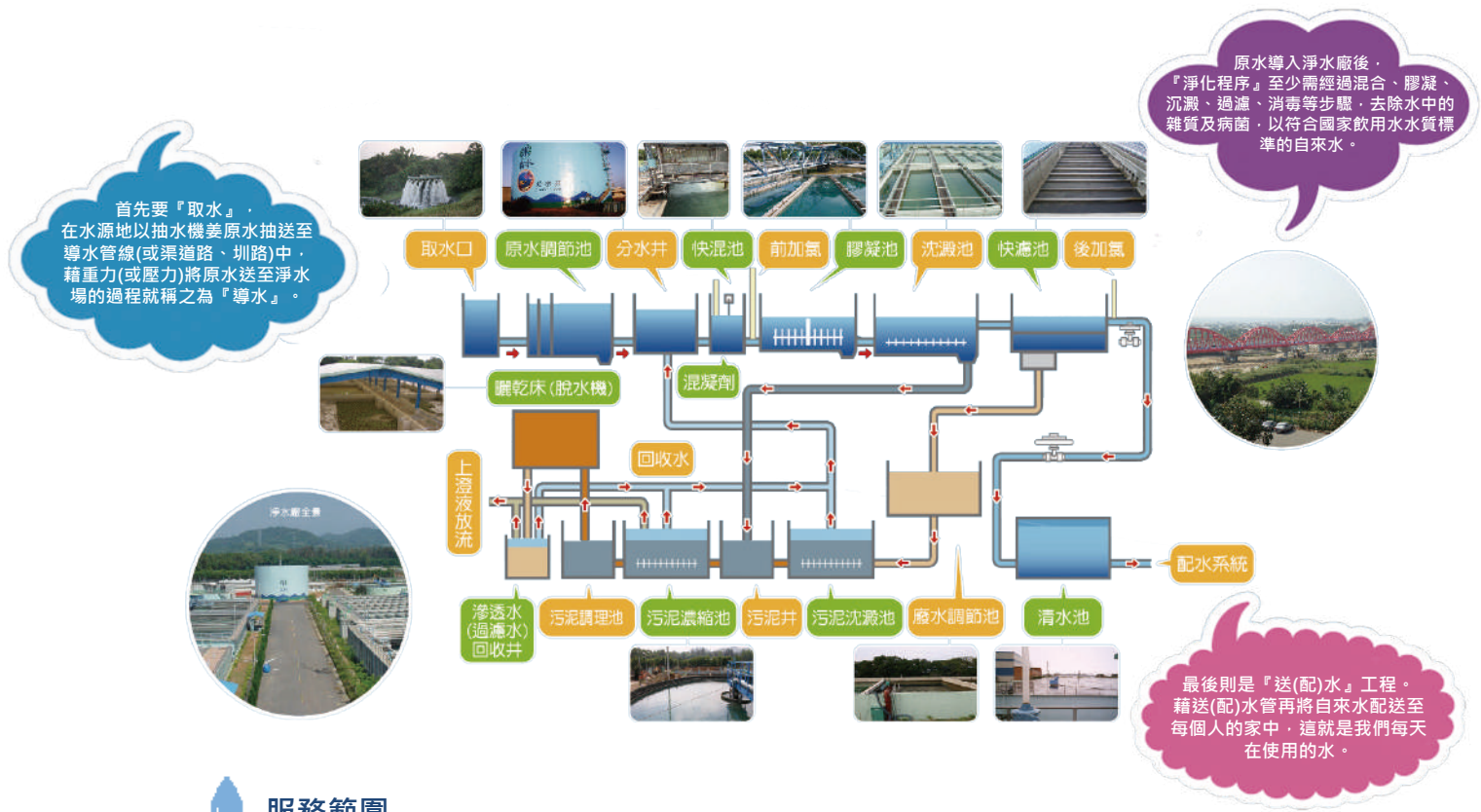
103 年本公司所轄淨水場出水能力達 1,343 萬 6 千立方公尺 / 日，較公司成立前，即 民國 62 年底 136 萬 5 千立方公尺 / 日，增加 1,207 萬 1 千立方公尺 / 日，成長達 8.84 倍；系統供水能力為 1,123 萬 3 千立方公尺 / 日，較上年平均每日增加 18 萬 6 千立方公尺。

103 年本公司自來水水源，主要來自水庫水 (53%)、地下水 (14%) 及地面水 (33%)。自來水從水源地送到我們的家中，是需要經過很多精密的作業流程。才能提供安全又方便的自來水。

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」。

原水導入淨水場後，『淨化程序』至少需經過混和、膠凝、沈澱、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。

最後則是『送(配)水』工程，藉送(配)水管再將自來水配送至每個人的家中，這就是我們每天在使用的水。



服務範圍

台水供水區域遍及全台(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，該等地區係歸台北自來水事業處負責供水)。

第一區-基隆、新北市淡水河以北

第二區-桃園

第三區-新竹、苗栗

第四區-台中、南投

第五區-雲林、嘉義

第六區-台南

第七區-高雄、屏東、澎湖

第八區-宜蘭

第九區-花蓮

第十區-台東

第十一區-彰化

第十二區-新北市淡水河以南



經營理念、使命、願景

本公司經營理念為「QuICK (即效率、快速服務之意涵)」，分述如下：

- 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。

- 創新(Innovation)

以技術、管理及服務之創新，追求永續發展。

- 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。

- 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。

台水公司經營理念、使命、願景



參與組織與協會

台水公司參與組織與協會

學(協)會 或職業團體名稱	擔任職務名稱	參與代表
中華民國自來水協會	理事長	胡總經理南澤



公司驗證

台水公司已通過臺灣職業安全衛生管理系統(TOSHMS)、國家職業安全衛生管理系統(CNS15506)及環境管理系統(ISO14001)之驗證，相關驗證如下：

台水公司相關驗證



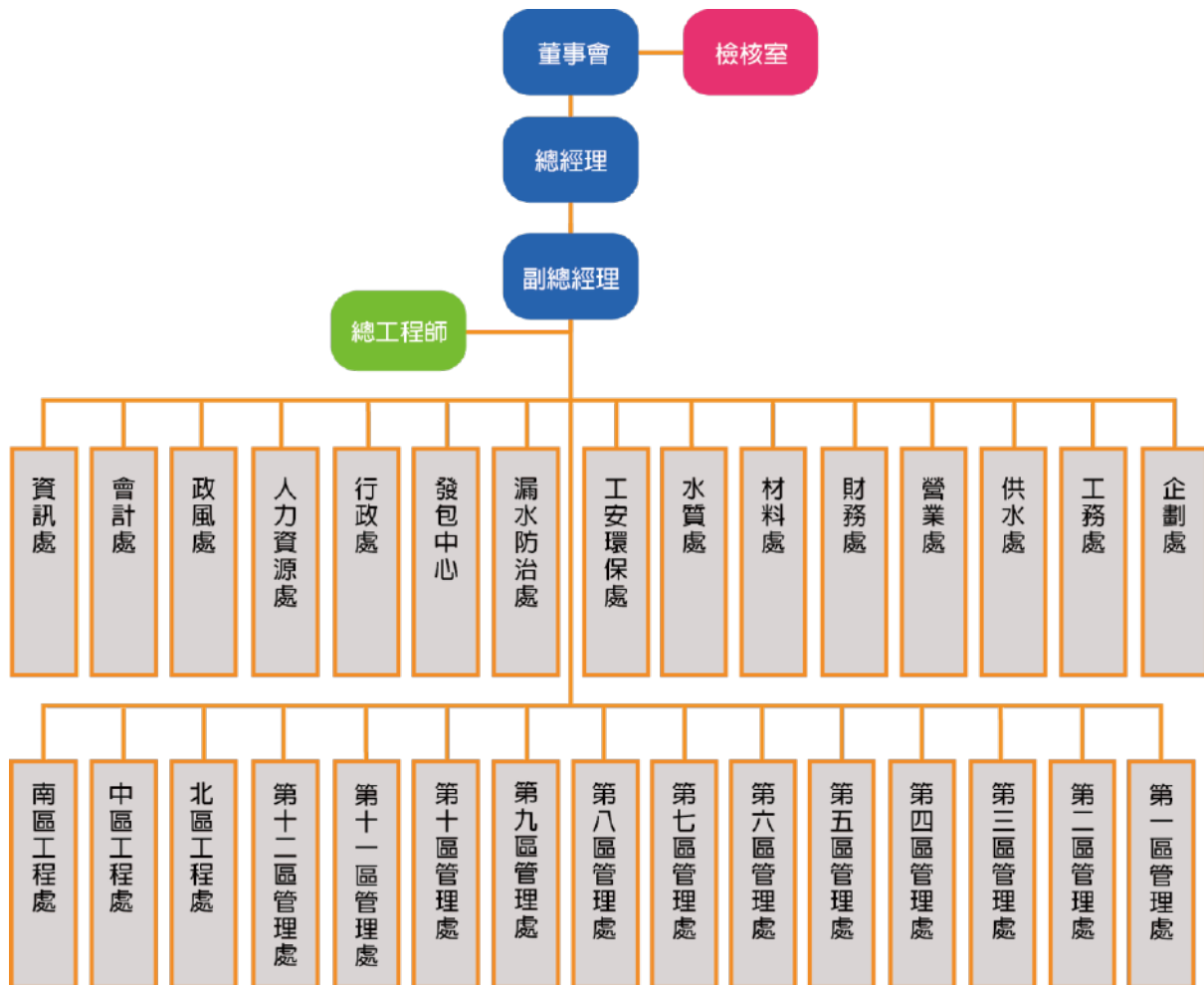
1.2 組織架構

台水為經濟部所屬國營事業機構，除依公司法成立董事會及設置董事、監察人外，並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。

台水總管理處組織架構分為總經理層、處長(主任)層、組長層，三個層次。所屬區管理(工程)處分為經理(處長)層、課長層(廠長、主任)、股長層，三個層次，符合經濟部所屬事業組織設置要點規定。



台水公司組織架構



台水公司工作職掌

單位		職掌
總管理處	檢核室	• 年各項業務計畫、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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。
	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。 五、辦理政風相關事項。

1.3 營運概況與財務資訊

自來水是民生必需品，亦是產業的原料之一，故台水採取「以需定供」的經營模式。其中，103 年經營績效表現良好，主要項目說明如下。

- 用戶數方面，103 年較上(102)年，增加 14 萬 9,569 戶，成長 2.30%。
- 銷售水量方面，除一般用水因用戶數成長而增加外，工業用水也受經濟景氣與科技發展而增加，103 年較上(102)年，銷售水量增加 6,559 萬 7 千立方公尺，成長 2.86%。



- 生產水量方面，因需求面(銷售水量)的增加，加上降低漏水率之成效，生產水量隨之增多，103 年較上(102)年，增加 6,791 萬 5 千立方公尺，成長 2.17 %。
- 收支與淨利方面，本年決算總收入為 287.72 億元，本年決算總支出 287.10 億元，本年決算收支相抵後，本期淨利為 0.62 億元，較預算數淨損 6.76 億元，由虧轉盈，相差 7.38 億元，主要係給水收入、用戶新裝收入、其他營業收入、營業外收入增加，及用人費、物料、折舊、災害損失等費用減少所致，易言之，台水戮力於收支管控，堪稱成效顯著。

台水公司 101~103 年主要經營績效

項 目		101 年	102 年	103 年
用戶數	實 績 數 (戶)	6,452,171	6,501,126	6,650,695
	成長率(%)	1.35	0.76	2.30
銷售水量	實 績 數 (千立方公尺)	2,254,045	2,295,724	2,361,321
	成長率 (%)	1.02	1.85	2.86
生產水量	實 績 數 (千立方公尺)	3,115,357	3,128,967	3,196,882
	成長率(%)	0.13	0.44	2.17
總收入	實 績 數 (億元)	271.09	281.40	287.72
	成長率(%)	1.08	3.80	2.25
總支出	實 績 數 (億元)	269.70	280.69	287.10
	成長率(%)	-0.65	4.07	2.28
稅後淨利 (淨損 -)	實 績 數 (億元)	1.39	0.71	0.62
所得稅費用	實 績 數 (億元)	-0.45	-0.16	0.04
員工薪資福利	實 績 數 (億元)	72.85	67.72	66.92



1.4 永續關鍵議題

台灣自來水股份有限公司(以下簡稱「台水」)係經濟部所屬國營事業，服務範圍內為獨占性質，與其他企業存有差異性，而公司的經營作為是為實踐對各利害關係人之承諾，並戮力達成各利害關係人之期盼。台水公司參考 AA1000 SES-2011 利害關係人議和標準的五大原則(依賴性、責任、影響、多元觀點、張力)針對利害關係人進行排序，鑑別出台水公司需優先溝通的利害關係人為：股東(政府)、用戶、社區居民、公司員工及供應商或合作廠商，其各類別所涵蓋之對象如下表。

利害關係人(大類)	涵蓋對象
股東	政府機關、主管機關、地方政府
自來水用戶	一般用戶、工業用水用戶、大型用戶
社區居民	各供水設施、服務場所附近之社區、民眾
公司員工	員工、企業工會
供應商或合作廠商	相關合作之供應商、廠商

利害關係人	關切之議題	溝通管道及頻率
股東	◇ 經營管理 ◇ 穩定供水 ◇ 公司治理	董事會議每年至少 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」、「董監事閱覽專區」，供董監事隨時掌握公司資訊
自來水用戶	◇ 穩定供水 ◇ 用水安全 ◇ 客戶服務	顧客滿意度調查每年至少 1 次 網站揭露即時用水資訊 設立全年無休 24 小時客戶服務中心
社區居民	◇ 友善環境 ◇ 社會公益 ◇ 用水安全	舉辦敦親睦鄰活動 各區管理處舉辦「台水與您有約」活動
公司員工	◇ 人力資源 ◇ 穩定供水 ◇ 經營管理	董事會 2 席勞工董事 董事長信箱、總經理信箱 勞資會議每年 4 次(3 個月 1 次) 設有工會
供應商或合作廠商	◇ 客戶服務 ◇ 廉能政風	訂定相關管理制度 供應商或承攬商會議(視需要召開)
	◇ 社會公益	舉辦廉政相關講習活動(每年至少 2 次)

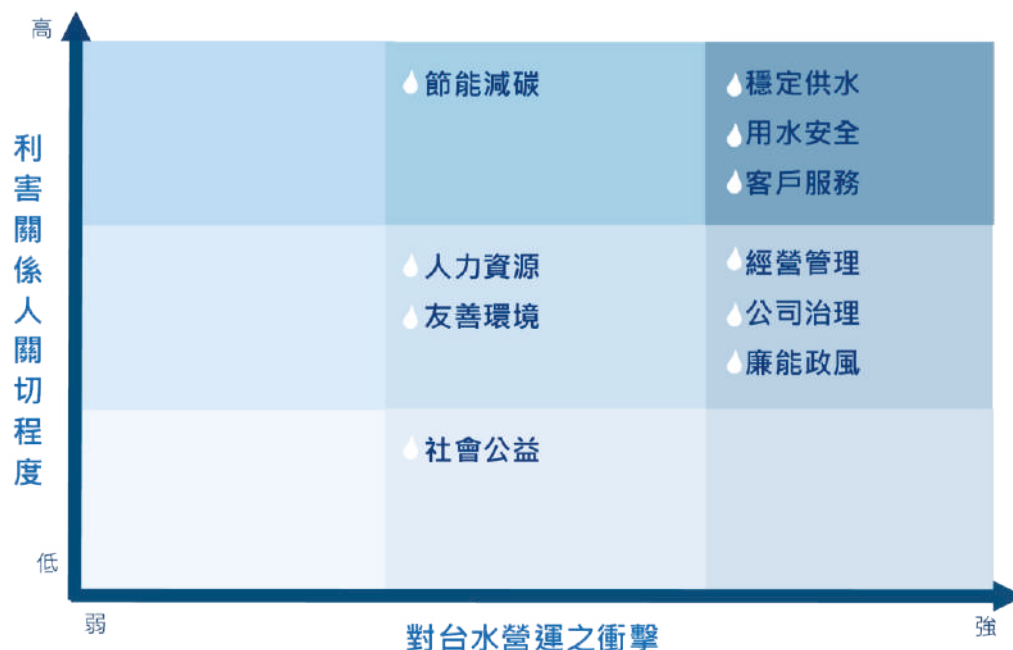
為瞭解利害關係人對台水所關切的議題，台水先確認公司業務面所涵蓋之議題，透過問卷調查的方式蒐集資訊。經過問卷調查後之結果予以分析，各利害關係人族群較關切之議題因其角色有所不同，故將各利害關係人族群所關切之台水公司相關議題整理如下表。

由上表可知，股東(政府機關、主管機關、地方政府)較為注重台水之經營績效、公司治理及供水之穩定性；用戶則是對供水之穩定性、安全性及台水所提供之服務較為關注；社區居民則關切對環境之友善程度；公司員工較為關心人力資源管理面向；而供應商或合作廠商則認為客戶服務及台水是否有廉能之環境較為重視。



台水永續議題矩陣

另經分析各利害關係人所關切議題之程度，並自我評估其對公司營運之衝擊程度，歸納、整理出「台水永續議題矩陣」，呈現如下：



由上圖「台水永續議題矩陣」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，我們當確保供水無虞、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。



經分析後之重大考量面排序、回應章節與邊

排序	重大性 議題	對應 GRI4.0 重大考量面	組織內	組織外			
			台水公司	供應商	主管機關	社區居民	用戶
1	穩定供水	間接經濟衝擊	●			●	●
2	用水安全	環境問題申訴機制 社區申訴機制 顧客健康與安全	●		●		●
3	客戶服務	產品服務與標示 TW2-提供服務場所無線上網 TW3-無距離全方位服務 TW4-水電麻吉貼心聯合服務	●			●	●
4	經營管理	經濟績效 公司治理	●		●		
5	經濟績效	經濟績效	●		●		
6	公司治理	公司治理	●		●		
7	廉能政風	反貪腐	●	●	●		
8	節能減碳	能源	●		●		
9	人力資源	職業健康與安全 勞僱關係 訓練與教育 多元化及平等機會 TW5-宣導環境教育	●		●		
10	友善環境	整體情況(法規符合性) 當地社會 產品及服務 TW6-綠色採購	●	●	●	●	●
11	社會公益	TW1-社會公益 TW7-建構深溝水文生態園區 TW8-優先採購社福團體物品 及服務	●			●	

以上各利害關係人所關切之台水關鍵議題，我們依其屬性，聚焦為本報告書之五大永續發展策略，分別為

- ◇ 當責治理，提升效能
- ◇ 質優量足，感動用戶



- ◇ 照護員工，樂活職場
- ◇ 節能環保，呵護地球
- ◇ 關懷社區，回饋社會

依上述五大永續發展策略，積極採取相關因應作為，回應各利害關係人所關切、關注之議題，以符合利害關係人之期待，彙整如下表，各項因應作為亦分別於後續章節中揭露、說明。

利害關係人 關切議題	永續發展策略	103 年台水因應作為與成果
經營管理	當責治理	經營目標及策略、風險管理機制、經營財務績效
公司治理	提升效能	落實公司治理、強化內部控制
穩定供水	質優量足 感動用戶	漏水防治、改善無自來水地區供水
用水安全		提升供水品質、推動場域環保驗證
客戶服務		全年無休客服中心、提供服務場所無線上網、無距離全方位服務
人力資源	照護員工 樂活職場	培育優秀人才、完整職前訓練、培育主管人才、合宜人力配置、在職訓練、員工健康關懷、打造樂活職場、營造安全工作環境、職災預防及因應、改善勞資關係
廉能政風		加強廉政倫理、供應商管理
友善環境	節能環保 呵護地球	執行環境影響評估、宣導環境教育、落實環境會計、綠色採購、建構水文生態園區
節能減碳		管控耗能、宣導節約用水、推動電子帳單
社會公益	關懷社區 回饋社會	自發性清理環境、關懷用戶免費健檢、關懷弱勢團體、協助災後重建、加強水源守護



2 當責治理 提升效能

2.1 落實公司治理

經濟部為落實「公司應是一個自主經營個體，董事會應負起公司經營決策及監督經理部門之責」理念，自94年起將公司治理列入部屬事業之年工作考績成效指標項目，且自98年起委託公正單位辦理所屬事業公司治理制度評量，針對經濟部所屬事業公司治理制度進行年評鑑，並將評量結果列入各事業年工作考成績。

經濟部公司治理制度評量係以符合公開發行公司之應有作為及參考證交法等規範作為統一考核基礎，雖台水是經濟部所屬國營事業中唯一未公開發行公司，且與經濟部所屬各事業單位之成立背景或特性不相同，公司治理對台水未盡適用，惟自民國94年起配合政策率先推動公司治理工作，96年開始建置獨立董事(零持股董事)以發揮其功能，其後陸續訂定「台灣自來水股份有限公司董事會議事規則」、「台灣自來水股份有限公司獨立董事暨監察人與董事會檢核室、經理部門互動計畫」、「台灣自來水股份有限公司董事及監察人選任辦法」、「台灣自來水股份有限公司監察人信箱處理要點」、「台灣自來水股份有限公司道德規範與行為準則」、「台灣自來水股份有限公司獨立董事行使職權要點」、「台灣自來水股份有限公司公司治理委員會設置要點」、「台灣自來水股份有限公司公司治理實務守則」、「台灣自來水股份有限公司經營管理暨策略委員會設置要點」等機制以落實執行，舉辦反貪腐座談會，並於台水全球資訊網站建置「公司治理專區」，揭露有關公司治理相關資訊。



召開公司治理委員會議



召開公司治理委員會議



強化董事會功能

為提升董事會運作效能，並落實監督管理，強化董事會組成與功能，遴選公正、客觀之內部與外部董事。

- 具有「獨立董事」制度之精神：台水雖為 100% 官股之國營公司且未公開發行者，為求落實公司治理，自 96 年起董事組成依「經濟部所屬國營事業實施獨立董事作業要點」，設有二席獨立董事，係邀請社會上學有專精之專家學者擔任，除借重其學識經驗外，更具有獨立董事之精神，以健全公司治理。
- 於董事會下設置董事會土地買賣及交換審議小組：台水出售或交換之土地，每件底價在新臺幣 5,000 萬元以上者，除應經公司內部之審核程序外，尚須提報董事會土地買賣及交換審議小組，經委員會審核完成後，再予提報董事會，以強化土地買賣及交換案件之審議，亦有保障利害關係人權益之作用。
- 設置「公司治理委員會」：台水於 102 年成立「台灣自來水股份有限公司公司治理委員會」，召集人由委員互相推舉產生，除可遂行任務推動外，亦可落實公司治理之準則。



董事會成員

職稱	姓名	職稱	姓名
董事長	阮剛猛	董事 (獨立董事)	黃北豪
董事 (總經理)	胡南澤	董事 (獨立董事)	李堯賢
董事	連清宏	董事 (勞工董事)	高文浩
董事	謝世傑	董事 (勞工董事)	盧美倫
董事	王瑞德	董事 (勞工董事)	黃振隆
董事	李少儀	監察人	林永發
董事	許育寧	監察人	邱鏡淳
董事	呂曜志	監察人	林敏珠
董事	李素琴	監察人	林裕修
董事	吳宏謀	監察人	陳淑姿



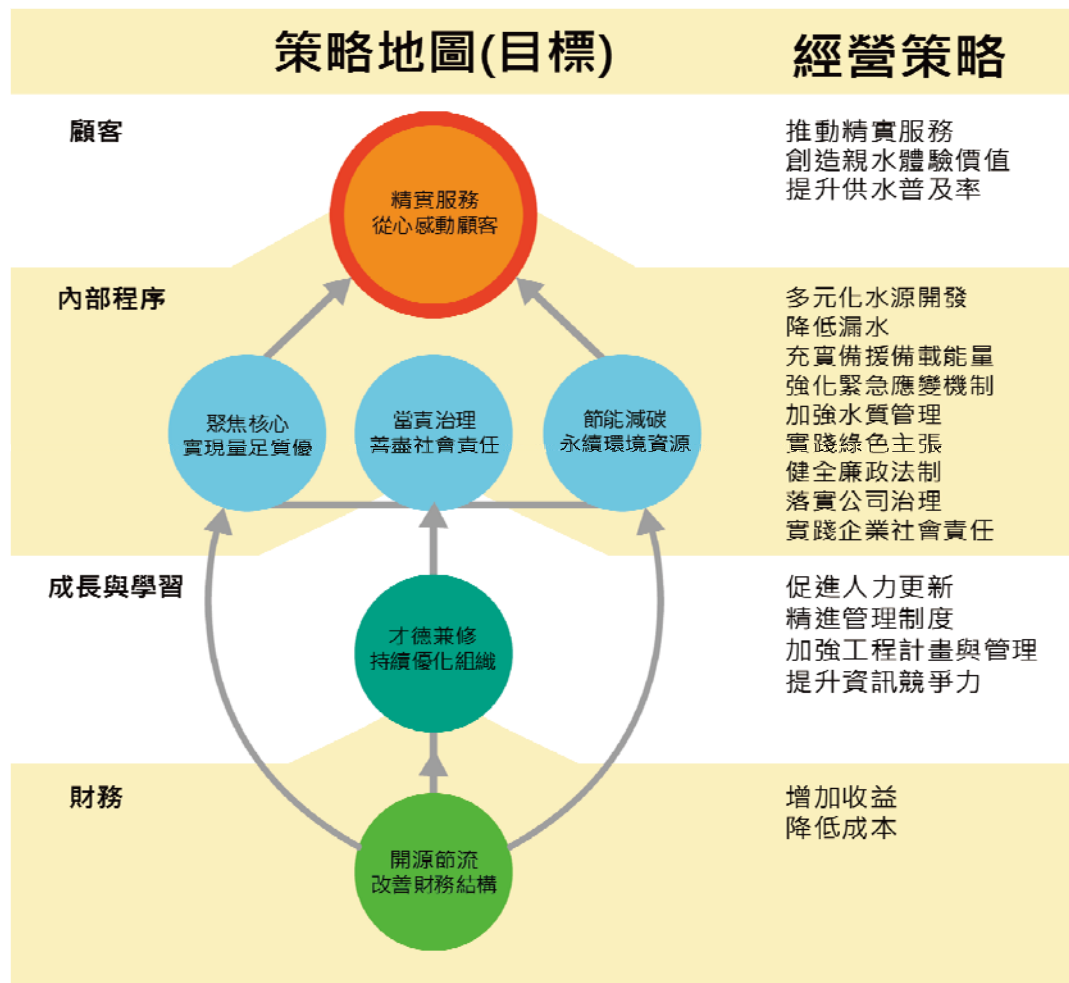
揭露公司重大訊息

為秉持公司治理的精神，台水依政府規定，公開發行公司必須遵守各項必要的資訊揭露，包含公司經營、財務績效及公司治理等有關的資訊，向利害關係人做即時且適當的揭露。

103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。

2.2 經營目標與策略

隨著全球氣候變遷、溫室效應惡化，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。為克服「量足非可控，質優日益困難」之經營困境，台水以前瞻、務實的思維，衡酌外在環境的現實，透過內在能力的調整，經由策略創新，滾動式檢討台水中長程經營策略，從而落實執行。

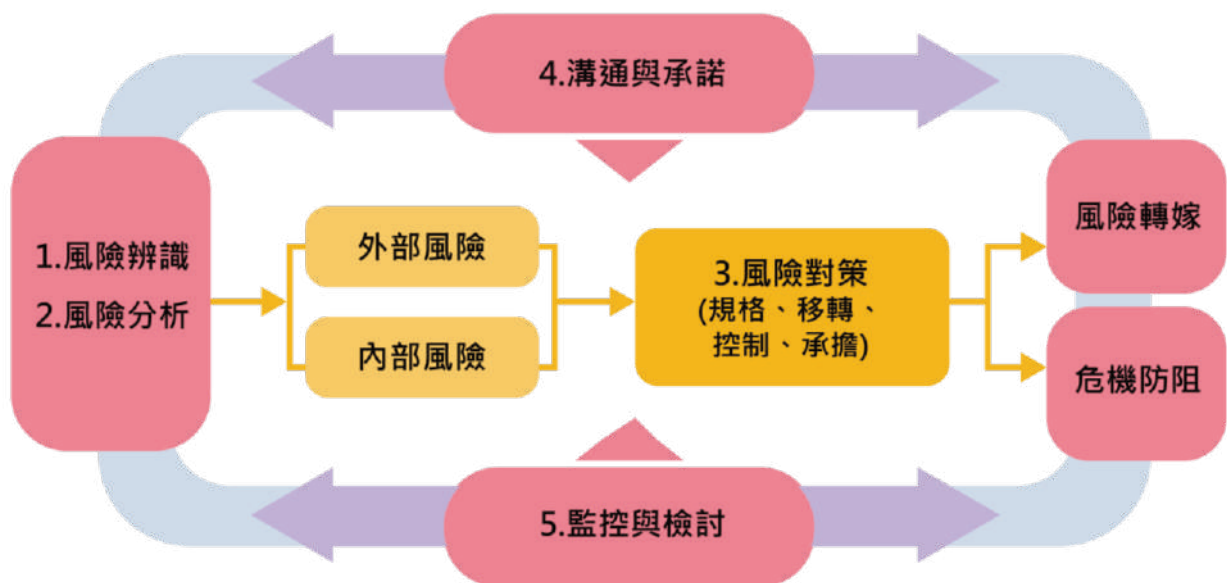


就台水策略地圖而言，不同於營利事業，「財務利潤」並非公營事業主要追求的目標，財務面只是基本要求，反而將「顧客構面」置於最重要的地位。惟若無合理利潤，將使事業無法存續，爰將「健全財務」置於策略地圖底部，其雖非最終目標，惟係趨使組織達成其他經營目標的礎石，除支撐「人力資本、資訊資本、組織資本」的提升，推動企業學習與成長，以不斷地改善及創造價值，並維繫價值創造的內部程序，讓公司在「供水」、「顧客服務」、「環境改善」等流程均有所專精，終能為顧客創造量足、質優、服務好的自來水價值。

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。此種「旱澇不均」的劇本，近年在台灣重覆上演，加重台水穩定供水之壓力。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，研訂並函頒「風險管理與危機處理基準」，俾使公司同仁以重視風險管理及危機處理意識為基點，將之內化為公司文化的一部分。亦即，透過公司各業務層面，系統化、持續地進行風險評估、處理、監督及溝通，將風險管理融入日常營運中，形塑風險管理文化、提升風險管理能量，冀期有效規避、移轉各項經營風險或降低其影響程度。

風險管理程序





經濟部於95年起函示所屬各事業每年提報「主要風險圖像」，台水即每年滾動式檢討並於每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。103年共有「臨時無預警停水及水質安全」等9個風險項目納入管制。

103年主要風險圖像

風險分布				
影響	非常嚴重 (3)	9.資訊服務中斷與不安全		
	嚴重 (2)	1.臨時無預警停水及水質安全	3.採購弊端 5.員工及承攬商發生重大職業災害事故 7.工程計畫用地徵收遭民眾抗爭 8.受理協助突發性水壓驟降之管線檢漏	
	輕微 (1)		2.發生勞資糾紛與員工抗爭 4.績效獎金發放爭議 6.管線搶修存料不足	
		發生機率低 (1)	可能 (2)	幾乎確定 (3)
機 率				

其中，針對台水首要風險項目「臨時無預警停水及水質安全」的風險情境與因應對策如下表所示。因台水公司積極採取相關因應風險管控措施，有效控制臨時無預警停水之發生頻率及影響程度。

風險情境與因應對策

風險情境	因應對策
1.汛期原水濁度異常	● 成立災害預警與監控系統 ● 增置水源輸送管線設備 ● 加強集水區整治 ● 活化水庫壩堰功能
2.管線破損	● 加強修漏 ● 優先汰換漏水密度高之管段
3.搶修能力受限	● 提高供水備援調度能力 ● 提高投標誘因，鼓勵優良廠商參與投標
4.既有水源水質劣化	● 加強集水區保育、治理與污染防治計畫 ● 淨水設備更新改善 ● 多元化水源開發



5. 管線維修後排水不確實	● 維修期間加強抽排水作業，避免汙水進入管內 ● 維修後加強洗管排水作業
6. 異常水質	● 異常水質時，即時檢驗相關水質檢項 ● 調配供水，啟動備用水源

2.4 強化內部控制

台水遵照「經濟部所屬事業機構內部檢核實施要點」規定，成立隸屬董事會之檢核室，負責檢查及覆核內部控制制度之缺失與衡量營運之效果及效率，並適時提供改進建議，以促進公司之健全經營，增進經營績效。



辦理內部控制制度自行檢查

103年首次辦理內部控制制度自行檢查作業，經召開103年第4、5、7、8次互動會議預審後，提請第16屆第18次（103年11月份）董事會議審議通過，將「內部控制制度聲明書」公告於台水全球資訊網站公司治理專區，俾落實自我監督機制。



執行內部檢核

台水103年內部檢核計畫經提請第16屆第7次董事會議通過後，函頒執行。年內執行檢核業務如下：

- 巡迴檢核：完成所屬一級單位暨所轄廠所各類業務檢核。
- 專案檢核：檢核結果計提出制度及執行面建議改進事項。
- 追蹤管控查核缺失：缺失改善欠佳單位提報獨立董事暨監察人互動會議審查，確認缺失情節嚴重或必要者，經理列席董事會報告及備詢。



加強與公司董事及監察人之互動

- 103年檢核報告及追蹤報告完成後即函送獨立董事及監察人查閱，以掌握時效、發揮檢核功能。
- 每季於董事會議報告內部檢核業務執行情形。
- 召開獨立董事暨監察人與董事會檢核室互動會議提出報告或審查案。



強化內部學習，擴大檢核效應

103年1月份辦理中階及基層主管內控訓練班，計6班次、調訓300人，擴展內稽技能及效應。另中階主管管理研習班、新進員級、士級人員職前訓練班排定內部控制課程，計5班次、調訓200人，各層級人員均能藉由典範學習增強業務執行能力。



獨立董事暨監察人與董事會檢核室互動會議



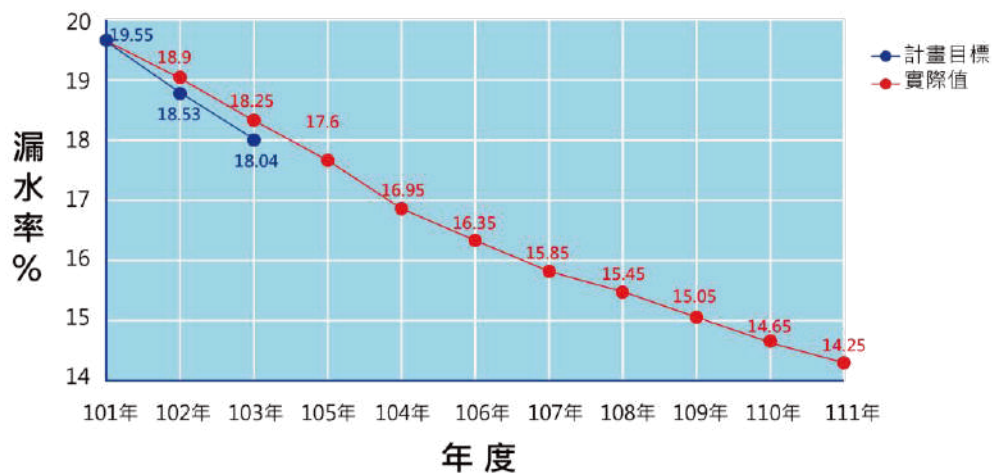
3 質優量足 感動用戶

3.1 強化漏水防治措施

台水公司於民國63年成立後，以提高供水普及率為首要任務，普及率由63年底41.03%提高至103年底91.81%，共提升了50.78%；鋪設管線長度由64年底8,079公里提高至103年底59,288公里，增加51,209公里。

管線埋設於道路地下，即受現地自然環境及操作壓力等影響，隨使用時間而逐漸劣化，再加上地震頻繁、社經環境變遷，致增多交通負荷等因素，產生管線破管漏水。

台水公司參考國內外之研究文獻及國際間辦理降低漏水率之經驗，刻正辦理「降低漏水率計畫（102至111年）」，以「合理水壓管理」、「提升修漏之速度及品質」、「主動漏水控制」、「管線資產維護」等4大策略，逐年將漏水率由101年底19.55%降至111年底14.25%。於103年執行降低漏水率相關作業費用約70億，漏水率已降低至18.04%，相較計畫目標18.25%，超越0.21%。





3.2 重大公共工程

項次	工程名稱	計畫期程
1.	板新地區供水改善計畫二期工程	93~106年
2.	穩定供水設施及幹管改善	95~103年
3.	離島地區供水改善計畫-馬公增建4,000噸海水淡化廠	100~106年
4.	加速辦理降低自來水漏水率及穩定供水計畫	98~104年
5.	高雄地區增設伏流水工程	100~104年
6.	高屏地區原有水井抽水量復抽工程	100~105年
7.	水庫設施更新改善計畫	100~105年
8.	調度及備援系統提升計畫	100~104年
9.	湖山水庫下游自來水工程計畫	101~106年
10.	大肚、龍井高地區一帶供水計畫	101~104年
11.	豐原場新設初沉池工程(食水料溪右岸)	101~105年
12.	東港溪原水前處理工程	101~105年
13.	無自來水地區供水改善計畫	101~104年
14.	大安大甲溪水源聯合運用輸水工程計畫 - 大甲溪輸水管路及周邊自來水幹管埋設工程	102~106年
15.	102至111年降低漏水率計畫 - 汰換管線暨分區計量管網建置計畫	102~111年
16.	臺南高雄水源聯合運用調度輸水工程	103~105年

3.3 改善無自來水地區供水

目前台水業務轄區自來水普及率雖達91.81%，但估計仍約有52.6萬戶尚無自來水（依據103年12月底統計資料），主要係因地形高、距離遠等因素無法納入自來水供水系統供水。

政府為解決、改善無自來水地區民眾用水問題，往年即有針對自來水普及率低於平均普及率之鄉鎮市，訂定有專案計畫辦理，嗣為廣續辦理，乃配合政府政策訂定「無自來水地區供水改善計畫第二期（101-104年）」，可續解決民眾供水需求。



雲林古坑鄉華南地區供水延管工程(機電部份)

前述計畫主要工作有自來水延管工程及簡易自來水設備改善工程。其中自來水延管工程部分，係對於位處自來水供水區內，或距自來水系統不遠，且其延管供水經費不高者，原則考慮改接用自來水，由政府編列經費投資台水辦理；至於簡易自來水設備改善部分，係對於住處附近無自來水系統，或距離甚遠或高差過大，延管供水可行性甚低，且不符經濟者，由政府編列經費補助地方政府辦理改善或設置簡易自來水設備。



嘉義太保市新埤里供水延管工程

3.4 提升供水品質

飲用水水質標準日趨嚴格，行政院環保署除98年11月26日再修訂「飲用水水質標準」，增訂可能影響健康之重金屬項目銻、鉍限值外，103年1月9日又再修正「飲用水水質標準」，加嚴水中戴奧辛限值，增列包括消毒副產物⁻鹵乙酸，7項揮發性有機物⁻二氯甲烷、鄰⁻二氯苯、甲苯、二甲苯、順⁻1,2⁻二氯乙烯、反⁻1,2⁻二氯乙烯、四氯乙烯，及1項影響適飲性及感觀物質⁻鉛標準；並擬持續檢討微囊藻毒LR型、壬基酚、鄰苯二甲酸二甲酯、鄰苯二甲酸二(2⁻乙基己基)酯、氯苯、苯乙烯、乙苯、1,1-二氯乙烷、甲醛、鎘、銻等十一項標準。

隨著環保意識普遍提昇，用戶對自來水水質要求亦日趨嚴格，台水對於水源



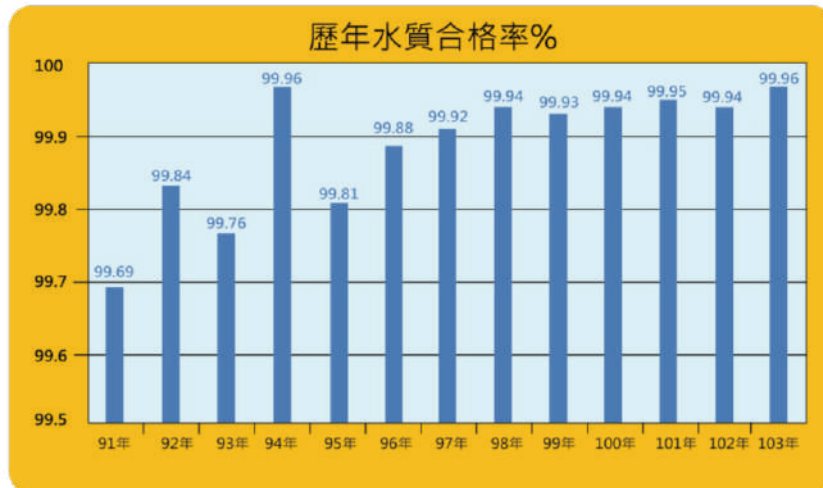
之水質、淨水過程之水質及供水之水質皆建立完整之檢驗制度，並致力於設置自動監測儀器、每年辦理水質相關之自行或委外研究專案、輔導基層水質改善工作，以確保供應之自來水能符合水質標準。

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91年99.69%提升至103年99.96%，功效卓著。隨著公司即將併入環資部，台水各檢驗單位將持續辦理TAF驗證。

台水於103年轄區只有4件因水質不符合標準而被環保單位裁罰事件，每件裁罰6萬，共24萬，水質合格率达99.96%，其裁罰事件之描述、處理方式以及未來預防措拖等如下說明。

事件描述	回應處理	未來預防
103 年 2 月五區處台西所四湖「鐵」不符合標準。	加強四湖淨水場前加氯氧化，使溶解鐵氧化成顆粒鐵，並透過沉澱、過濾設備去除，以符合標準。	請五區處台西所加強淨水場操作及水質監測業務。
103 年 2 月七區處美濃所六龜「大腸桿菌群」不符合標準。	加強六龜淨水場加氯消毒，維持清水餘氯量，阻絕大腸桿菌群存在清、配水機會。	請七區處美濃所加強淨水場操作及水質監測業務。
103 年 7 月一區處淡水所新北市石門區配水兩件「餘氯」不符合標準。	加強老梅淨水場清水加氯消毒，維持清水餘氯量，使配水末端仍能維持有效餘氯在法規值 0.2mg/L 以上。	請一區處淡水所加強淨水場操作及水質監測業務。





3.5 推動場域環保驗證

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ISO14001驗證。以符合ISO14000標準為架構，並參酌其他環境管理相關標準，結合現行管理制度，規劃並輔導建立ISO14000管理制度，通過ISO14001驗證，找出並解決環保問題的原因，以預防污染的方法來節省開支，並塑造良好的工作環境。

為達成永續經營，於95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(ISO14001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ISO14001驗證，目前已通過環境管理系統ISO14001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。



3.6 全年無休客服中心

配合政府電子化便民服務，台水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99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。自99年6月15日至103年12月31日止，客服中心進線總電話量達4,404,765通，103年進線量為1,025,133通，103年平均每月進線電話量達85,428通，103年申訴後送案件達3,451件，已予處理結案者3,451件，平均服務水準(15秒內接聽率)亦達88.68%。在顧客滿意度方面，每月進行顧客滿意度外撥調查，針對客服人員回答正確性、客服人員服務態度、現場處理人員服務態度、現場處理人員處理時效及現場處理人員處理結果等5個問項進行滿意度調查，103年滿意者分別為97.5%(客服人員回答正確性)、97.56%(客服人員服務態度)、97.67%(現場處理人員服務態度)、97.87%(現場處理人員處理時效)及97.20%(現場處理人員處理結果)，由顧客滿意度的支持及穩定的服務水準，顯示用戶已漸感受此客服專線之便利。



客服人員討論客服案件

台水為善盡社會公民責任、創造弱勢族群就業機會，1910客服中心成立初期，即大幅進用肢體障礙者擔任客服人員(客服中心目前委外值機人力為肢體中度以下障礙者計12人，並依新合約向台中市政府勞工局申請進用2名視障人員，至103年12月31日止1910客服中心共有41名客服員)，占總客服員比例高達34%。另貼心地考量到身障人員行動上的不便，在場地及設備上特別規劃殘障坡道、無障礙空間席、身心障礙廁所...等，讓身障客服人員能在自在的環境下工作，在在顯示台水照顧弱勢不遺餘力的用心，並落實政府照顧弱勢團體之政策，善盡企業社會責任，提升公司企業形象。



客服人員受訓情況



身障客服人員

3.7 提供服務場所無線上網

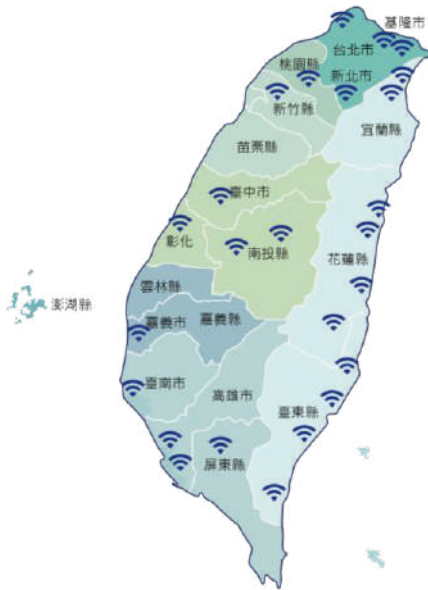
台水為積極配合政府推動「iTaiwan」公共區域提供免費無線上網服務，除提供民眾行動手持裝置充電服務，亦提供下列無線連網方式：

- ◇ 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電子帳單帳號登入無線上網服務。
- ◇ 自來水公司員工電腦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。



台水「iTaiwan」無線上網服務熱點數與區域分布統計



單 位	區 域	iTaiwan 熱點數
總管理處	台中	1
第 1 區管理處	基隆、台北	8
第 2 區管理處	桃園	7
第 3 區管理處	新竹、苗栗	5
第 4 區管理處	台中、南投	16
第 5 區管理處	雲林、嘉義	22
第 6 區管理處	台南	9
第 7 區管理處	高雄、屏東	12
第 8 區管理處	宜蘭	3
第 9 區管理處	花蓮	4
第 10 區管理處	台東	4
第 11 區管理處	彰化	8
第 12 區管理處	台北	7
北區工程處	台北	2



台水配合行政院研究發展考核委員會辦理「全民上網愛台灣，打卡分享雙重送」活動，台水萬里金山服務所榮獲優質服務獎項。

3.8 無距離全方位服務



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。截至103年底網站會員數已逾60萬人，全年透過e櫃檯進行之各類申辦件數達18,730件。



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，台水持續推動跨機關服務，自103年12月15日起將原本與各戶政機關合作提供戶籍異動跨機關(多合一)便民服務整合於台水網路e櫃台，民眾持自然人憑證於內政部全球資訊網辦理姓名或於戶政單位臨櫃辦理戶籍地變更，提供民眾更便利之e化服務，同時減少機關間文件交換之時間及產生郵寄費用。



水電麻吉貼心聯合服務

台水與台電公司於101年10月1日起開辦「水電麻吉貼心聯合服務」，民眾只要攜帶水(電)費收據及相關應備證件，在台水或台電服務櫃台可一併辦理「水」、「電」通訊地址變更、金融代繳、電子帳單、過戶及軍眷優待等五項業務，103年共計代收案件逾2.5萬件。



4 照護員工 樂活職場

4.1 人力結構

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。

近3年隨著人員離退及積極進用新進人員，台水員工平均年齡之增長情形已趨緩，截至103年底止，台水員工人數5,518人，平均年齡48.56歲，其中職員1,641人、平均年齡48.43歲；工員3,877人、平均年齡48.62歲，均較101年底及102年底為低。惟台水人力結構仍以年齡55歲以上之資深人員為多，未來10年將有43.95%人員退休，故為因應退休潮，台水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。

103年台水公司員工結構

類別	組別		男	女	組別小計與比例	
			人數	人數	小計	佔全體員工比例
職務	正式	技術人員	810	76	886	16.06%
		業務人員	135	182	317	5.74%
		行政人員	175	218	393	7.12%
		駐衛警員	19	0	19	0.34%
		士級人員	2,740	1,111	3,851	69.79%
	臨時	約聘僱人員	19	7	26	0.47%
		觀光區從業人員	11	15	26	0.47%
年齡	未滿 20		0	1	1	0.02%
	20-29		221	118	339	6.14%



類別	組別	男	女	組別小計與比例	
		人數	人數	小計	佔全體員工比例
	30-39	893	338	1,231	22.31%
	40-49	603	280	883	16.00%
	50-59	1,418	580	1,998	36.21%
	60 以上	774	292	1,066	19.32%
人員 分類	正式人員	3,879	1,587	5,466	99.06%
	臨時人員	30	22	52	0.94%

	教育程度	職員	工員	合計	佔全體員工比例
最高 學歷	博士	15	0	15	0.27%
	碩士	522	144	666	12.07%
	學士	686	1,085	1,771	32.09%
	專科	324	1,056	1,380	25.01%
	高中職	88	1,406	1,494	27.08%
	國中	6	186	192	3.48%

	男	女	未滿 30	30-49	50 以上	比例 (新進率/離職率)
新進	253	85	131	203	4	6.13%
離職	264	84	38	75	235	6.30%

備註：

- 1.新進率=103年新進員工總數/103年底員工總數 (不含商調人數)
- 2.離職率=103年離職員工總數/103年底員工總數 (不含商調人數)

4.2 勞資關係



召開勞資相關會議並加強工會溝通交流

總處及各區處、工程處皆依法令請工會推派代表並按時召開勞資會議、勞工安全衛生會議及職工福利委員會，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，公司均派員列席瞭解工會訴求並適時回應。

103年5月28日企業工會召開第五屆第一次會員代表大會，董事長當日應邀



出席致賀，除感謝員工及工會幹部之努力貢獻外，並勉勵工會以勞資雙贏的前提下，一同為公司未來打拼。



以勞資和諧前提下完成工作規則修正

台水工作規則自83年修正後，期間歷經數次修正未果，由相關單位及企業工會共同研商條文並函送臺中市政府備查，終經該府103年8月29日函復同意備查。



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，於103年8月就任，原十一區黃進財於103年8月卸任)。勞工董事除定期參加台水董事會議、勞工安全衛生委員會議及勞資會議外，並參與公司治理、責任中心制度執行等公司業務協調，協助發展自來水事業及推行相關政令、政策。

4.3 人力發展與培訓



培育優秀人才

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。



總經理赴考場關心甄試情況

台水新進人員之進用，職員部分配合經濟部辦理新進分類職位人員甄試，工員部分則由台水自行辦理評價職位人員甄試。透過公平、公正、公開之考試制度，吸引具相當能力之青年報考，為公司注入年輕、高素質之人員，用以活化人力、降低平均年齡及用人費成本，並改善人力斷層及人員老化等困境，進一步避免可能出現之經驗與技術傳承等問題，以提升整體人力運用效能。



完整職前訓練

為舒緩人力老化，近年來配合專案精簡政策汰換人力，並適時招募新進人員。為使新進同仁能快速熟悉業務，以利技術傳承，於報到時，即施以集中訓練，由各業管單位介紹業務現況及安排實地參觀、操作，各用人單位則須擬定實習（員級）或試用（士級）期間專業技能訓練計畫報總管理處核備。職前訓練結束後，再由各用人單位進行實務訓練，期間指派專人輔導，至實習或試用期滿，成績合格者始轉為正式派用（員級）或僱用（士級），103年計辦理「新進員級人員職前訓練班」3班次及「新進士級人員職前訓練班」5班次。



新進員級人員訓練班



培育主管人才

鑒於各級主管為業務推動及溝通之樞紐，台水對於主管人才之培育十分重視，每年均辦理相關培訓及管理班種，採階梯式主管培育方式，逐步逐級培育台水管理人才，103年計辦理基層主管培訓班、基層主管管理班、中階層主管管理班、高階主管培訓班、高階主管管理班，並派訓參加經濟部專業人員研究中心辦理之中階層主管幹部培訓班，藉由各項訓練及管理課程，作為台水各級管理人才儲備之用。



培訓班訓練人次
幹部培訓班訓練人次表

班別	102 年	103 年
基層主管培訓班	32 人	42 人
高階主管培訓班	0 人	30 人
基層主管管理研習班	50 人	46 人
中階主管管理研習班	99 人	91 人
高階主管經營管理研習班	32 人	42 人
經濟部中階層主管幹部培訓班	19 人	20 人



在職訓練

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。

另因面臨經營環境不斷變遷，如水源開發不易、原水污染嚴重等，因此需積極培養管理及技術人才，以提升用水服務品質，故台水充分利用人力資源處訓練所各項資源，專責辦理員工職前及在職專業訓練，並遴選具有發展潛力之員工參加外部訓練，亦派員至先進國家觀摩、研習、參加國際會議，期能有效提升自來水專業技能。



103年人力資源處訓練所共計開辦117班次，計有5,393受訓人次。除利用台水人力資源處訓練所專責辦理員工在職或職前等各項專業訓練、多職能訓練，配合公司政策與事業需要以收即訓即用之效果外，並遴選具有發展潛力之員工參加經濟部專業人員研究中心各項訓練，及參加學術機構或公、民營訓練機構之研討或訓練。

103年遴派參加經濟部專業人員訓練中心各項訓練計57人；遴派參加公共工程品質管理訓練班及回訓班計57人；派員出國觀摩、研習、參加會議共9案。

訓練類別	102 年	103 年
經濟部專業人員訓練中心各項訓練	43 人	57 人
公共工程品質管理訓練班及回訓班	56 人	57 人
訓練所管理、技術、行政類別訓練計畫	5,751 人次 142 班次	5,393 人次 117 班次
派員出國觀摩、研習、參加會議	7 案	9 案



加強廉政倫理

為使台水員工明瞭公務員廉政倫理規範，喚起重視公務倫理，有效提國民對政府的信任與支持；為建立台水員工正確法律認識，避免誤觸法網，使公務員勇於任事，提升行政效率，爰規劃辦理「圖利與便民」專案法紀宣導，期使公務員清楚分辨便民與圖利之界線，於執行職務時，有所依循。

台水政風處於103年8月7日辦理「圖利與便民專案法紀宣導講習會實施計畫」，會中並聘請臺灣臺中地檢署陳檢察官立偉，分就「圖利與便民」及「經濟部所屬員工廉政倫理規範」等主題進行專題演講，參加人員包括台水各單位主管及採購相關業務同仁共計達100人，占機關同仁總人數之19.8%，場面盛大，與



會員工均專注聆聽，學習效果顯著；為期擴大宣導成效，以「經濟部所屬員工廉政倫理規範」設計題目，辦理有獎徵答活動，以收寓教於樂之效。

台水基於「防貪先行、肅貪在後」之理念，希望事先透過法紀宣導，型塑員工正確價值觀，排除其公正履行職務之障礙，就有可能減少很多的圖利犯罪，規劃辦理圖利與便民廉政宣導，釐清圖利與便民之區別，協助台水員工免除心中恐懼、樂於為民服務。



法紀宣導講習會

4.4 健康樂活職場



員工健康關懷

健康促進是世界各國一致的目標，促進勞工健康也是世界職業安全衛生的新潮流，且職業健康服務制度為先進國家職業安全健康體系中，相當重要的一環，亦是法規明文規範的雇主責任。台水積極推動勞工健康促進計畫，關懷員工健康，確保職場的安全衛生狀況，預防職業災害與職業病，提升工作者的身、心理健康與工作能力，並提供預防性的職業健康服務。為強化員工健康管理並提供必要的醫療照護，每年辦理勞工健康檢查，建立健康相關資料庫、統計分析資料，以推動健康服務及健康促進。



台水103年辦理健康檢查、健康促進、健康教育講座、體能檢測、適度體能及健康操推行等活動，藉以提升員工健康、工作力及整體的工作表現，增進勞資和諧、強化公司競爭力，藉由推行職場健康促進活動，提升企業形象及員工健康，創造雙贏。



打造樂活職場

讓每個企業都成為勞工心目中的「樂活職場」，讓勞工都能「快樂工作.豐富生活」是台水一直努力的目標。

臺中市持續舉辦「樂活職場」甄選活動，今年已邁入第五屆，特別以「和樂」、「優樂」及「永樂」三個面向選出16家優秀的事業單位，這些選拔出的優秀企業在促進勞資和諧、福利制度以及人才培訓上都有具體且值得其他企業學習並效法的地方，共同的目標都是打造一個健康、快樂又有效率且不斷成長的樂活職場，如此必能帶來更理想的企業經營成果。

台水第四區管理處以提供安全、安心的健康環境、重視勞工身心靈健康、增進勞工福祉及健全員工訓練教育措施、職涯規劃等單元參加評選。經臺中市政府評定榮獲『103年台中市「優質企業、快樂活動」樂活職場優樂、永樂二星獎優良事業單位』並獲得獎金5萬元整，於103年11月4日上午於臺中市政府接受表揚。



台水第四區管理處獲頒台中市「優質企業、快樂活動」樂活職場優樂、永樂二星獎



營造安全工作環境

台水之勞工、承攬商、系統、設施及作業，終年無休，以維自來水量足量、質優、無間斷供應，依規模與性質，整體營運為中度風險事業，卻經常從事水岸、開挖、吊掛、基樁、坑道、擋土、局限空間、高架等高度風險作業，致有溺水、被撞、墜落、感電、崩塌等重大職災事故發生。

台水將職業安全衛生管理內化為企業營運管理之一環，善用循序漸進之P-D-C-A管理模式，所屬各區處全面導入臺灣職業安全衛生管理系統 (Taiwan Occupational Safety and Health Management System，簡稱為TOSHMS)，以健全職業安全衛生管理制度。總管理處暨所屬各區處於101年10月前16個單位全面通過職業安全衛生管理系統驗證，103年並持續辦理定期追蹤稽核，從符合TOSHMS進而達成CNS 15506國家職業安全衛生管理系統要求，對安全衛生管理資源運用、責任歸屬及方案執行等，有制度、有系統的推行運作，恪遵安衛法規，持續改善，有效防範職業災害發生。



台水秉持長期重視工安議題及自我提昇下，以尊重生命，尊嚴勞動為核心價值，讓勞工能在安全的作業環境中，健康而愉快的工作，持續提升安全衛生管理績效，提高自來水服務品質與顧客滿意，進而創造公司整體經營績效，達到永續經營的目標。



職災預防及因應

為加強落實工安督導查核，俾利早期發現不安全設備及行為，立即改善，予以先制防範，防止災害事件發生，保障勞工安全與健康。台水公司擬定工安督導查核計畫函頒實施，總管理處成立「工安督導小組」，由總經理擔任總召集人，主管工安之副總經理擔任召集人，工安環保處處長為執行秘書兼委員，並聘請具有工程或工安專業知識人員為委員，執行督導及查核。各區管理處、各區工程處亦均參照成立所屬「工安查核小組」據以執行查核作業。

103年針對工程施工中工安設施、人員機具安全配備、廠區重要設備之安全措施及作業環境等實施督導查核，年辦理承攬工程工安督導查核計1,364件，達



規計畫371件，赴各場站辦理安全環保稽核共計944次，建議改善缺失均紀錄並列管追蹤至改善完成。

另職業災害事件應變作業計4件，包含5月19日第九區管理處發生承攬商勞工1人進行傾卸車油箱確認油位時，遭傾卸斗子突然降落夾擊死亡事件；7月9日北區工程處發生承攬商勞工1人從事吊掛彎管時遭挖土機撞擊死亡事件；8月25日第五區管理處發生員工1人，疑似因漸凍症致四肢漸感無力，不慎跌落滾入水面溺斃事件；11月13日第六區管理處發生承攬商勞工1人於工地遭後方闖入之外來車輛倒車逆向行駛撞擊死亡事件等，雖有工安意外，但均無受勞動部罰款。

若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。



工安查核情形



工安查核情形

「紀錄和報告職業事故和疾病」行為準則統計

項目	計算規則	103年	
		男	女
工傷率(IR)	(工傷總數/總工作時數)X200,000	0.07	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	157.09	367.09
缺勤率(AR)	(報告期間總缺勤天數/報告期間總工作天數)	0.0040	0.0043
年死亡人數	報告期間因工傷死亡人數	1	1

備註：

缺勤天數至少包括工傷假、病假

4.5 供應商管理

台水以在地採購為原則，且材料規格符合公司規範，為滿足工程用料需求及庫存管控成效，該材料的採購、撥配及儲運等作業分別採取統一集中辦理和因地制宜授權區處辦理。

我們盡力辦理降低材料庫存減少積壓資金及提升採購績效之精進措施，如運用財物採購分析機制及訂定基準存量管控，辦理庫存最低存量管控及配合供應商製程與工程需用料時程，適時適量適價提出請購，以及訂立定期契約且酌訂後續擴充條款以確保彈性用料；另亦藉由集中採購及開口契約，爭取較大減價空間及有效降低庫存。

103年公司用料金額37.69億元，材料週轉率17.132次，庫存金額從100年之4.76億元逐步降為103年之4.06 億元。103年改善成果節省材料採購成本4.87億元。



材料稽查與管理



整齊儲存靈活調度料帳對符

台水辦理供應商各項器材規範預審及審查，如不符規範須提出說明、補正、澄清者，除電話告知或email外，以行文方式訂期請用料單位、廠商回復，有良好的互動。103年檢驗資料審查不符退回者16件；器材成品檢驗不符，判定不合格者29件，均能妥當處理。

另就辦理財物履約，一般業務執行與供應商溝通除了電話聯繫外，通知訂期製交、逾期交貨催告、終止或解除契約均以書面為之，並訂期請供應商回復，供應商來函洽詢業務均依公文處理時限內回復，溝通互動良好。

供應商於材料交貨驗收後，台水均以最速件辦理付款，讓供應商於最短期間內取得營業資金週轉。



5 節能環保 呵護地球

5.1 執行環境影響評估

為預防及減輕開發行為對環境造成不良影響，以落實環境影響評估制度，台水如有新興開發計畫，均依「環境影響評估法」及相關規定辦理，其開發行為依據行政院環境保護署所頒訂「開發行為應實施影響評估細目及範圍認定標準」規定辦理，具有一定規模以上的開發行為，必須先通過環境影響評估審查方能執行，台水恪遵法規，以符合環境影響評估相關法規的規定，藉以達成環境保護之目的。

辦理環境影響評估作業時，台水將環境影響評估說明書初稿公開於網路（環評開發案論壇），供人民及各界表達意見，並辦理公開說明會，通知有關機關、當地民意機關及當地村（里）長轉知當地居民參加，落實資訊公開，及時做到資訊適度公開。已完成環境影響評估審查的開發計畫，進行開發行為施工前，台水另辦理施工前相關說明會，提供民眾陳述及表達意見，促進全民參與。

截至103年已完成環境影響評估審查的開發計畫計有12案，部分計畫因實際需要增加辦理環境影響差異分析報告及變更內容對照表審查，全數已通過的環評案件共計有26件。

針對已通過環評審查之開發案件，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，並接受行政院環境保護署、地方環保機關及經濟部之不定期監督及追蹤。

為積極有效輔導台水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切實執行，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要點」進行自我追蹤及輔導。103年公司針對全部已通過案件辦理11場次環境影響評估現地追蹤及輔導，促使現場人員確實遵守環評相關規定，充分展現出環保執行力，並貫徹環境保護的決心，善盡公司社會責任，達成經濟發展與環境保護雙贏之目的。



環境影響評估審查會議

5.2 宣導環境教育

配合環境教育法自100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，103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5,368人，總計實施環境教育之成果為32,677.5（人×小時），並依規定在104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。

台水積極宣導及辦理環境教育，103年度平均每人約接受6小時以上的環境教育時數，優於法規所規定值，期能營造優質環境教育學習環境，並藉由概念認知與價值澄清之過程，提升員工的環保意識、環境技能與態度、以期轉化為具體行動，落實正向環境保護行為，並鼓勵於生活身體力行，達成永續環境。



台水身為國營企業，為善盡社會責任，配合政府推動環境教育政策，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101年4月16日通過「宜蘭深溝水源生態園區」認證，南部區域於103年3月25日通過「澄清湖高質水處理中心」認證並於103年10月15日開始營運，未來中部區域將推動「湖山淨水場



環境教育設施場所」，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，以水資源保育及教育為重心推動相關導覽及課程，吸引及鼓勵民眾入園及參與活動，使民眾樂於參與，並於過程中增進環保認知與責任，以達社會永續發展的目標。



環境教育講習

5.3 落實環境會計



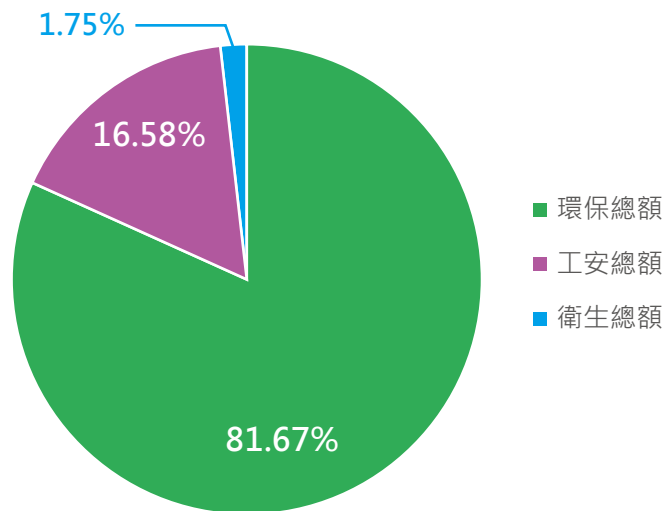
環境會計

台水自100年10月開始建置「環境會計資訊管理系統」，並於101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。

103年環境成本支出總額為9.71億元，其中環保類支出為7.93億元，工安類支出為1.61億元，衛生類之支出總額為0.17億元。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，履行台水對環保的承諾，達到企業永續經營的目的。

100~103 年環境成本支出				單位：億元
年	環保總額	工安總額	衛生總額	合計
100	8.60	1.98	0.16	10.74
101	8.75	1.79	0.16	10.70
102	7.76	1.95	0.16	9.87
103	7.93	1.61	0.17	9.71

103年環境成本支出比例



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。

103年公司成績已達91.7%，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。



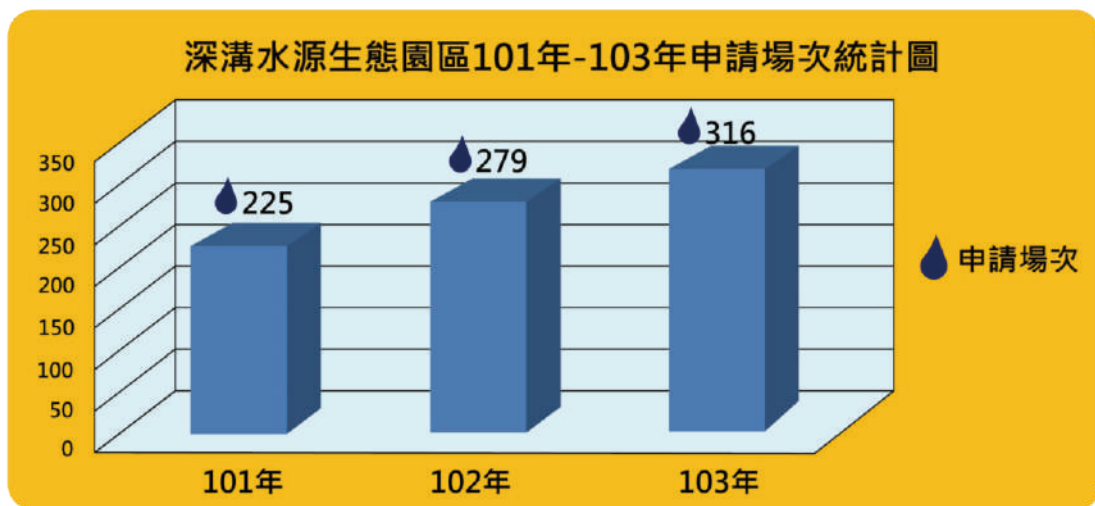
5.4 建構水文生態園區

台水第八區管理處深溝水源生態園區自101年4月16日通過驗證以來，以專業精心設計的學習與體驗方案，配合專業人員、設施與場地，辦理各種以水資源為主軸的戶外環教活動。本園區103年獲得環保署環境教育設施場所計畫補助，辦理「深植深溝水資源教育之水到渠成環境教育品質計畫」，增進與提升本園區環教志工及講師對於環教之認識，辦理情形如下：

- 其他環境教育場域辦理4場，於園區內辦理2場次增能研習。



- 邀請宜蘭縣內中小學至本園區體驗各種水資源環境教育課程並補助車資，共計6梯次。
- 舉辦4場「水資源深植我心」水資源議題講座，以使參與學員可以透過講座更能明白發生在我們生活中有關水資源的問題，進而珍惜水資源。
- 補助宜蘭縣境內立案社福團體車資，邀請5個梯次的社福團體至本園區體驗環境教育活動。



辦理環境教育活動

5.5 管控耗能



辦公場所能源管理

在油電雙漲趨勢下，為避免油、電使用「量」的增加，戮力於下列具體作法：

- 落實執行「台水推動辦公場所節約能源實施計畫」，避免油、電使用量增加。
- 加強宣導節能減碳新觀念，並於每月召開之主管會報檢討執行成效，經

統計歷年來均呈現負成長，對降低公司營運成本及減少二氧化碳排放量有莫大幫助。

台水公司101年~103年執行情形

(單位：10⁹焦耳)

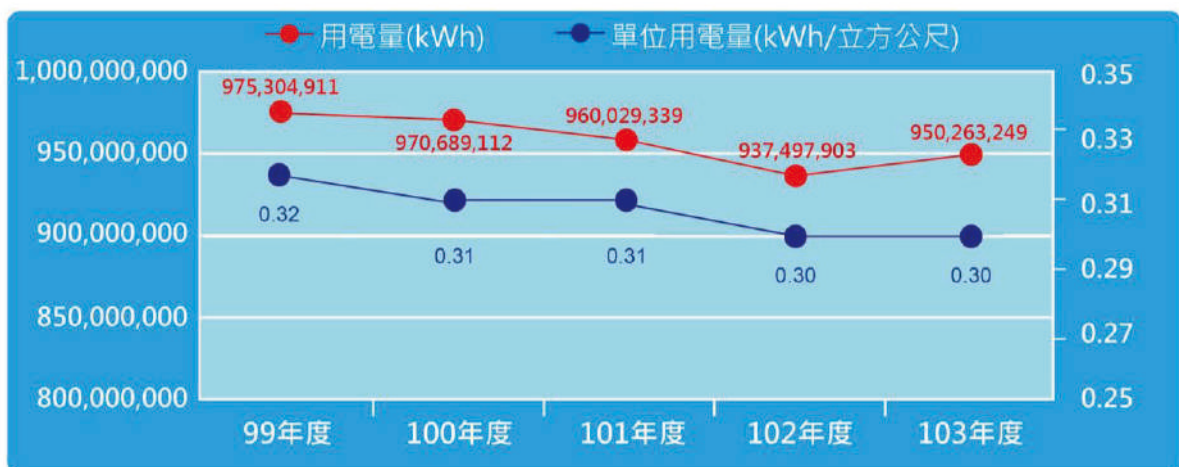
	101年	102年	103年	備註
用電	35.24	34.78	33.95	辦公場所用電
用油	27.97	27.94	27.15	公務車輛用油
能源消耗總計	63.21	62.72	61.1	



生產操作能源管理

台水公司為生產自來水所支出之用電費，因台電公司101年起二階段調漲電價及102年取消7折優惠之影響，費用103年較102年大幅增加約40.18%，對台水營運造成龐大負擔。

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99~103年單位用電量，自100年起單位用電量均逐年降低，其中103年單位用電量較99年減少5.66%，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。

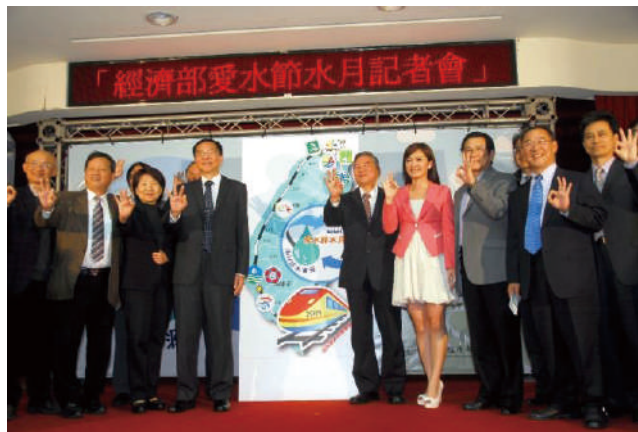




5.6 宣導節約用水

台灣地區水資源缺乏，為珍惜水資源，台水持續依據行政院核定推動節約用水計畫，協同水利署進行節約用水教育宣導、落實節水教育紮根工作，除配合水利署各項節約用水政策、措施及方案之擬訂與執行外，由各區處結合在地辦理各項宣導活動、淨水場參觀及教師研習營等，同時加強破漏管線汰換及檢修漏等作業，以提高用水效率，減緩水源開發壓，而臻節水型社會之目標。

- 配合世界水資源日及世界地球日期間(3/22~4/22)並呼應水利署「愛水節水月宣導活動」，以「節約『水』手做」水資源教育宣導為主軸於全台辦理一系列活動，全台共計辦理約25場相關宣導活動。
- 為加強擴大各管道宣導節約用水，台水亦依水情適時於各大雜誌及週刊，如壹週刊、AZ旅遊雜誌、Deco居家雜誌、國家地理雜誌及財訊等刊登節約用水宣導語。
- 因應103年3~4月份台南地區水情不佳情況，為了喚起台南地區民眾節水意識，與水利署及台南市政府於4月12日，在台南市生活美學館舉辦「Hold住水資源，103年全民節水日」大型節水宣導活動。



愛水節水月宣導



愛水節水月宣導

5.7 推動電子帳單

為達政府節能減碳政策，推動帳單無紙化響應環保珍愛地球，台水於 98 年 1 月 15 日電子帳單服務系統全新改版上線，提供水費電子帳單(pdf 檔)寄送及下載列印及定期扣繳(代繳)用戶電子收據，以取代實體紙本收據，並提供未(催)繳通知、歷史帳單查詢與個人化帳單管理等加值服務，提升服務品質，減少紙張使用響應環保。此外，為提供用戶更多元繳費方式並提高電子帳單申辦意願，因應非代繳戶反映家中沒印表機需自行列印電子帳單繳費多所不便，103 年推出「行動比爾 APP」及「行動水管家 APP」，用戶可利用 APP 將繳費資訊轉成條碼，持手機至超商即可繳費。截至 103 年 12 月 31 日止電子帳單申辦且不寄紙本，數計 412,525 件，103 年減少碳排放量約為 115,441kgCO₂e(計算來源參考行政院環境保護署台灣產品碳足跡資訊網公告之原木漿影印紙排放係數)，已由 98 年初 1 萬餘戶，大幅增加逾 50 萬戶且仍持續增加中。

103 年配合相關行銷活動並適時辦理獎勵回饋活動，包括持續實施每期水費 3 元回饋金措施並針對代繳用戶加碼回饋 2 元，共計 5 元之回饋金，及辦理「首辦電子帳單抽現金，e 化推廣達人送好禮」活動等，希望廣邀民眾一起加入推廣的行列，共同為地球盡一份心力。



民眾申辦電子帳單情形



6 關懷弱勢 回饋社會

6.1 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，公司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。



協助清理鄰里社區環境

6.2 關懷用戶免費健檢

鑒於關心民眾身體健康，預防重於治療，地區醫院巡迴各鄉里免費服務健康檢查，台水第十一區處草屯營運所關懷在地用戶身心，暨職場健康促進推行，藉由職業醫師的協助，確實的健康檢查，有效的呈現用戶及員工暨眷屬生理健康狀況，希望減少傷病的發生。

該所於103年11月18日於南投縣草屯鎮博愛路6號，邀請新泰宜醫院巡迴服務醫療群組到所為轄區用戶及本所員工詳細免費健康檢查項目如下：口腔檢查、大腸篩檢、頸部及全身超音波檢查等等。



免費健檢活動

此一服務有助員工了解及關心自我的身心狀態，幫助員工養成良好生活型態及健康行為，並藉由社會醫療體系的支援，醫療專業人員的提供服務，關懷轄區用戶，提倡推行健康檢查，預防勝於治療，避免浪費醫療經費。敦親睦鄰，服務在地鄉親，善盡企業社會責任，盡心盡力。

6.3 關懷弱勢團體



捐贈再生電腦

台水持續配合政府政策，推動計畫實施「汰換設備捐助」，將汰換電腦交由華碩電腦公司維修再生後，經華碩文教基金會轉贈偏遠地區學童或弱勢團體再利用。並於104年獲華碩文教基金會頒發感謝狀。





優先採購社福團體物品及服務

103年度台水依據「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66.79%，已達本辦法5%之規定以上。台水總管理處歷年來多次榮獲台中市政府公開表揚熱心配合採購身心障礙者庇護工場產品，並頒發感謝狀。



捐贈辦公家具

台水公司為促進資源回收再利用及避免資源浪費，經清查已無需使用之辦公家具堪用物，於辦妥相關程序後，捐贈財團法人瑪利亞社會福利基金會繼續使用，頗受好評。



6.4 協助災後重建

103年7月31日23時57分高雄市苓雅區三多一路、三多二路、前鎮區凱旋三路、一心一路因丙烯外洩發生嚴重石化氣爆，造成當地道路、水利設施及地下維生管線多處因氣爆受損，台灣自來水股份有限公司第七區管理處8月1日凌晨0時接獲高雄市政府消防局通報，立即通知各所屬給水廠增量出水，監控供水調度，穩定大高雄地區水壓，俾使消防局救災水源不虞匱乏；並配合市政府緊急應變，巡查損壞管線並關閉漏水閥門；另設置取水站及調派送水車巡迴機動服務，讓氣爆區域災民用水無虞。8月2日起陸續動員搶修廠商自三多一路、三多二路、凱旋三路、一心一路等路段架設臨時管線及修復損壞管線，並於8月7日凌晨1點全面恢復災區臨時供水。

此次高雄石化氣爆事件造成自來水管線爆管停水，台水為減輕災民負擔，協助災民重建家園，提供受災戶各項水費減免優惠措施，約28,200戶可享優惠，減收金額約99萬元。



協助高雄氣爆地區恢復供水

6.5 加強水源守護

淨川

台水為切實加強水源保護，防止水源汙染，為努力打造「安全、安心、安居」之環境，除了不定期巡查水源外，台水第一區管理處工作同仁自發成立「水源守護隊」，不定期巡查河川、水庫、抽水站，並在假日號召喜愛戶外健行活動同仁，工作之餘以「淨川」的方式實踐親水愛水理念，為守護水源盡一份心意。



定期巡查河川



集水區保育

由於水庫興建所費不貲，完成後經多年營運，常因集水區內土壤地質特性，水土保持未竟其功，及集水區內之人為活動，除造成表土流失與水庫淤積之外，亦造成水源涵養失調、水質污染及環境與生態之衝擊，更因一般居民對法規及水土保持觀念不足，致對集水區經營管理上產生諸多困擾。

台水公司基於對水資源之保育，台水公司自79年度起至88年度止計辦理新山、西勢、寶山、永和山、蘭潭、仁義潭、南化、鏡面、澄清湖、鳳山、成功、興仁、東衛、小、赤崁地下、西安、烏溝蓄水塘及七美等水庫集水區調查治理規劃。89年度至103年度配合經濟部中小型水庫保育整體計畫及辦理水庫集水區保育實施計畫並敦聘農委會、水土保持局、林務局、經濟部水利署、各縣市政府等專家協助審查及提供諮詢，其成果報告書均已分送有關單位參辦。



附錄一：全球永續性報告指標 GRI (Global Reporting Initiative)

G4 對照表

類別/考量面	G4 編號	GRI 指標內容	對應章節/說明	省略	頁碼	外部保證
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	-	5	●
2.組織簡介						
核心	G4-3	企業的名稱	編輯方針	-	3	●
核心	G4-4	主要品牌、產品和服務	1.1 關於台水	-	8	●
核心	G4-5	企業總部所在位置	1.1 關於台水	-	8	●
核心	G4-6	公司營運所在國家數及國家名	1.1 關於台水	-	8	●
核心	G4-7	所有權性質與法律形式	1.1 關於台水	-	8	●
核心	G4-8	提供服務的市場	1.1 關於台水	-	8	●
核心	G4-9	報告公司之規模	1.1 關於台水 1.3 營運概況與財務資訊	-	8 14	●
核心	G4-10	員工組成簡介	4.1 人力結構	-	36	●
核心	G4-11	受勞資雙方共同協議保障之員工比例(台灣自來水(股)公司企業工會未簽署團體協約)	受團體協約保障之員工比例為 95.2%(參與工會之員工比例)	-		●
核心	G4-12	描述組織的供應鏈	4.5 供應商管理	-	47	●
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	無	-		●
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	-	24	●
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	無	-		●
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	1.1 關於台水	-	8	●
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。	編輯方針 1.2 組織架構	-	3 12	●
核心	G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程。	1.4 永續關鍵議題	-	16	●
核心	G4-19	列出所鑑別的所有重大考量面。	1.4 永續關鍵議題	-	16	●
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	1.4 永續關鍵議題	-	16	●
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	1.4 永續關鍵議題	-	16	●
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。	無	-		●
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。	無	-		●
4.利害關係人的參與						
核心	G4-24	利害關係人列表。	1.4 永續關鍵議題	-	16	●



類別/考量面	G4 編號	GRI 指標內容	對應章節/說明	省略	頁碼	外部保證
核心	G4-25	鑑別和選擇利害關係人的基礎。	1.4 永續關鍵議題	-	16	●
核心	G4-26	利害關係人參與的方法	1.4 永續關鍵議題	-	16	●
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	1.4 永續關鍵議題	-	16	●
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	●
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。	2.1 落實公司治理	-	21	●
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。	1.1 關於台水	-	8	●
經濟績效指標						
經濟績效	G4-DMA	經濟績效管理方針	1.3 營運概況與財務資訊	-	14	●
	G4-EC1	產生和分配的直接經濟價值	1.3 營運概況與財務資訊	-	14	●
間接經濟衝擊	G4-DMA	間接經濟衝擊管理方針	3.3 改善無自來水地區供水	-	28	●
	G4-EC7	基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	3.2 重大工程 3.3 改善無自來水地區供水 6.4 協助災後重建	-	29 28 58	●
環境績效指標						
能源	G4-DMA	能源管理方針	5.5 管控耗能	-	52	●
	G4-EN3	組織內部之能源消耗量	5.5 管控耗能	-	52	●
	G4-EN5	能源強度	5.5 管控耗能	-	52	●
	G4-EN6	能源消耗量減量	5.5 管控耗能	-	52	●
水資源	G4-EN8	各來源別的總出水量	1.3 營運概況與財務資訊	-	14	●
產品與服務環境衝擊	G4-DMA	產品與服務環境衝擊管理方針	5.7 推動電子帳	-	55	●
	G4-EN27	產品和服務的環境衝擊之減緩影響程度。	5.7 推動電子帳	-	55	●
環保法規遵循	G4-DMA	環保法規遵循管理方針	安樂淨水場、暖暖淨水場各因違反廢棄物清理法第 31 條第 1 項，被裁罰 6000 元	-		●
	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		-		●
交通運輸	G4-EN30	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊	3.1 強化漏水防治措施	-	27	●
整體環保投入	G4-DMA	整體環保投入管理方針	3.5 推動場域環保驗證	-	31	●
	G4-EN31	按種類揭露環境保護的總費用與投資	5.3 落實環境會計	-	50	●



類別/考量面	G4 編號	GRI 指標內容	對應章節/說明	省略	頁碼	外部保證
環境問題申訴機制	G4-DMA	環境問題申訴機制管理方針	3.6 全年無休客服中心	-	32	●
	G4-EN34	藉由正式的抱怨機制提出對環境衝擊的立案、處理、並解決之數量	3.6 全年無休客服中心	-	32	●
勞工實踐與合理工作績效指標						
勞僱關係	G4-DMA	勞僱關係管理方針	4.3 人力發展與培訓	-	38	●
	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	4.3 人力發展與培訓	-	38	●
職業健康與安全	G4-DMA	職業健康與安全管理方針	4.4 健康樂活職場	-	42	●
	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	4.4 健康樂活職場	-	42	●
	G4-LA7	與其職業有關疾病高發生率與高風險之作業人員	4.4 健康樂活職場	-	42	●
	G4-LA8	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	團體協會中與健康安全相關議題之比例為 11%	-		●
訓練與教育	G4-DMA	訓練與教育管理方針	4.3 人力發展與培訓	-	38	●
	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	100%	-	35	●
	TW5	員工環境教育	5.2 宣導環境教育	-	49	●
多元化與工作機會平等	G4-DMA	多元化與工作機會平等管理方針	4.1 人力結構	-	36	●
	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	3.6 全年無休客服中心 4.1 人力結構	-	32 36	●
社會績效指標						
當地社區	G4-DMA	當地社區管理方針	5.1 執行環境影響評估	-	48	●
	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	5.1 執行環境影響評估	-	48	●
反貪腐	G4-DMA	反貪腐管理方針	4.3 人力發展與培訓	-	38	●
	G4-SO4	反貪污政策和程序上的溝通和培訓	4.3 人力發展與培訓	-	38	●
社會問題申訴機制	G4-DMA	社會問題申訴機制管理方針	3.6 全年無休客服中心	-	32	●
	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	3.6 全年無休客服中心	-	32	●
產品責任績效指標						
顧客健康與安全	G4-DMA	顧客健康與安全管理方針	3.4 提升供水品質	-	29	●
	G4-PR1	健康和 safety 衝擊被評估改善的重要產品和服務類別的百分比。	3.4 提升供水品質	-	29	●



類別/考量面	G4 編號	GRI 指標內容	對應章節/說明	省略	頁碼	外部保證
	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	3.4 提升供水品質	-	29	●
產品標示與客戶滿意	G4-DMA	產品標示與客戶滿意管理方針	3.6 全年無休客服中心	-	32	●
	G4-PR5	衡量客戶滿意度調查的結果	3.6 全年無休客服中心	-	32	●
產品與服務法規遵循	G4-DMA	產品與服務法規遵循管理方針	3.4 提升供水品質	-	30	●
	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	3.4 提升供水品質	-	30	●
自有指標						
社會公益	G4-DMA	社會公益管理方針	6 關懷弱勢 回饋社會	-	56	●
	TW1	社區公益活動	6.1 自發性清理環境 6.2 關懷用戶免費健檢	-	56 56	●
	TW7	深溝水源生態園區申請場次	5.4 建構水文生態園區	-	51	●
	TW8	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	6.3 關懷弱勢團體	-	57	●
客戶服務	G4-DMA	客戶服務管理方針	3 質優量足 感動用戶	-	27	●
	TW2	提供服務場所無線上網，提供無線上網熱點數	3.7 提供服務場所無線上網	-	33	●
	TW3	無距離全方位服務，E 櫃台進行各類申辦件數	3.8 無距離全方位服務	-	34	●
	TW4	水電麻吉貼心聯合服務，代收案件數	3.8 無距離全方位服務	-	34	●
友善環境	G4-DMA	友善環境管理方針	5.3 落實環境會計	-	50	●
	TW6	綠色採購比例	5.3 落實環境會計	-	50	●



附錄二：第三方公正單位台灣檢驗科技股份有限公司(SGS Group – Societe Generale de Surveillance) 查證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE TAIWAN WATER CORPORATION'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2014

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 2014. 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 Sustainability Report of 2014 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 Sustainability Report of 2014.

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.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for TWC; and
- evaluation of the report against the referenced Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013) indicators and AA1000APS.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, and the senior management in Taiwan; 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 Sustainability Report of 2014 verified is accurate, reliable and



provides a fair and balanced representation of TWC sustainability activities in 01/01/2014 to 12/31/2014. Some statements and data within the scope were not assured due to lack of accessible records during the timescale allowed for assurance. The standard disclosures assured are clearly marked in the content index of this report.

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 Standard Disclosures contained in this report has been properly prepared with reference to GRI G4 Guidelines and AA1000APS. Based on the scope of work and the assurance procedures we performed, we conclude that nothing has come to our attention that causes us to believe that the selected key performance data would be erroneously described.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

For future reporting, TWC may proactively consider having more direct engagements with stakeholders.

Materiality

TWC may consider initiate formal processes for determining issues that are material to the business and reflect the importance and priority of stakeholders.

Responsiveness

The report has properly given responses to the common public concerns in the sector. Formal public channel or platform for receiving stakeholder concerns regarding CSR issues is recommended.

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

General Standard Disclosures

More disclosures on mid and long term sustainability goals and targets are recommended.

Specific Standard Disclosures

Disclosures of EC2, EN6, EN24, SO2, SO3 are encouraged. The report may have more analysis and discussions on the data information disclosed for PR5 in next report.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
8 December, 2015
WWW.SGS.COM

