

# 2020 企業社會責任報告書摘要版

2020 Corporate Social Responsibility Report (Summary version)



# 處長 的話

北水處取用水源、人力、土地設施等眾多社會資源，肩負大臺北民生與經濟發展的供水責任，從經濟、環境與社會三個面向訂定企業社會責任政策，致力提升水利用效能、減少能耗與排放、友善職場與社區，並以具體目標及行動呼應聯合國永續發展目標。積極實踐企業社會責任，以提供質優量足、用戶滿意的服務為使命，邁向直飲、效能、永續的臺北好水願景，打造臺北成為水資源永續的宜居城市。

2020 年面對極端氣候，翡翠水庫水位創 17 年新低，因應旱象，北水處成立緊急應變小組，研擬各階段行動方案，為旱象發生預作準備，順利度過危機。

2020 年 1 月 21 日 COVID-19 於臺灣首例確診，進入抗疫時期，北水處依中央流行疫情指揮中心及臺北市政府防疫措施，辦理各項防疫作為，並投入 1.61 億元實施水費短期減價及市有不動產之減租、延租等紓困方案，善盡社會責任。

在政策推動下，為完善供水環境，持續辦理管網改善，漏水率由 2005 年 26.99% 降至 2020 年 11.9%，相當於每日減少 49 萬公噸的漏水量，有餘裕支援鄰近地區的用水需求；完成直潭淨水場第一座快濾池改善，確保淨水處理能力；大度淡海線完成，完善區內備援供水及加強支援台水公司、淡海新市鎮等開發區用水需求。為建構智慧生活，推動智慧水管理，新建物全面安裝智慧水表並啟動營運測試，帶動智慧水產業；為減少資源耗用，持續推動節約用水。

未來將藉由翡翠原水管的建置完成，來強化臺北自來水系統，確保大臺北地區供水穩定安全，並跨區域合作聯合調度供水，紓解石門水庫供水壓力；推動自來水設施整備計畫，透過全面健檢整備，確保設施安全無虞，優化供水系統效能並延長壽命，確保自來水事業之永續發展。



# 榮耀 事蹟



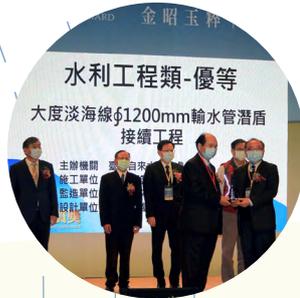
## 第一名

「臺北自來水智慧化資訊管理系統」榮獲臺北市政府 2020 傑出資訊創新獎



## 第一名

「臺北市政府智慧支付平台繳水費專案」榮獲臺北市政府 2020 傑出資訊應用獎



## 優等

「大度淡海線  $\phi$  1200mm 輸水管潛盾接續工程」，榮獲行政院公共工程委員會第 20 屆「公共工程金質獎」



## 優等

「東湖  $\phi$  1000mm 輸水幹管潛盾統包工程」榮獲中華民國地下管道技術協會 109 年度「優良地下管道工程獎」



## 優等

榮獲「臺北市政府各機關(構)107 至 108 年推動性別平等工作獎勵計畫團體獎」



## 季軍

員工提案「建構無線通訊監測網的耐操透通型水表箱」榮獲臺北市政府 109 年創意提案競賽創新獎

# 專題 -

## 面臨 COVID-19 之衝擊及防疫措施

臺灣於 2020 年 1 月 21 日確診 COVID-19 首例病例後，進入抗疫時期。臺北市政府為因應疫情，市災害應變中心於 2020 年 2 月 27 日一級開設，統計至 2020 年底，由市長主持之疫情指揮中心會議召開 104 次，副市長主持之疫情小組會議召開 70 次。北水處依照臺北市政府政策，辦理各項防疫、紓困等作為。

### ● 實施防疫措施 確保員工健康



### ● 因應疫情短期紓困方案善盡社會責任

2020 年 3 月 1 日至 8 月 31 日			
對象	受惠戶數	減價比例	減價金額 (元)
營業用水	16 餘萬戶	15%	1 億 107 萬
防疫用水	25 家醫院 55 家旅館	50%	4,129 萬
合計			1 億 4,236 萬

2020 年 3 月 1 日至 8 月 31 日			
對象	減免說明	減免金額 (元)	
減租	營業使用者	50%	1,506 萬
	住宅使用 (受中央紓困補助者)	20%	3 萬
	促參案	50%	340 萬
停租	營業使用者	停止計收 (3 至 5 月)	38 萬
合計		1,887 萬	

# 01 永續發展

北水處取用水源、人力、土地設施等眾多社會資源，肩負起大臺北民生與經濟發展的供水責任，從經濟、環境與社會三個面向訂定企業社會責任政策，致力提升水利用效能、減少能耗與排放、友善職場與社區，並以具體目標及行動呼應聯合國永續發展目標 SDGs，積極實踐企業社會責任，打造臺北為水資源永續的宜居城市。

## 永續發展策略

北水處為追求永續發展，除了落實企業化經營，提高經營效能，健全財務，更要善盡社會責任，對內提升水利用效能、供水系統穩定與人力培育，對外誠信經營遵守法規，並與社區和諧共享。讓水資源永續以確保民生用水與經濟發展，減少能耗落實環境保護，並妥善員工照顧與培育。

## 企業社會責任政策

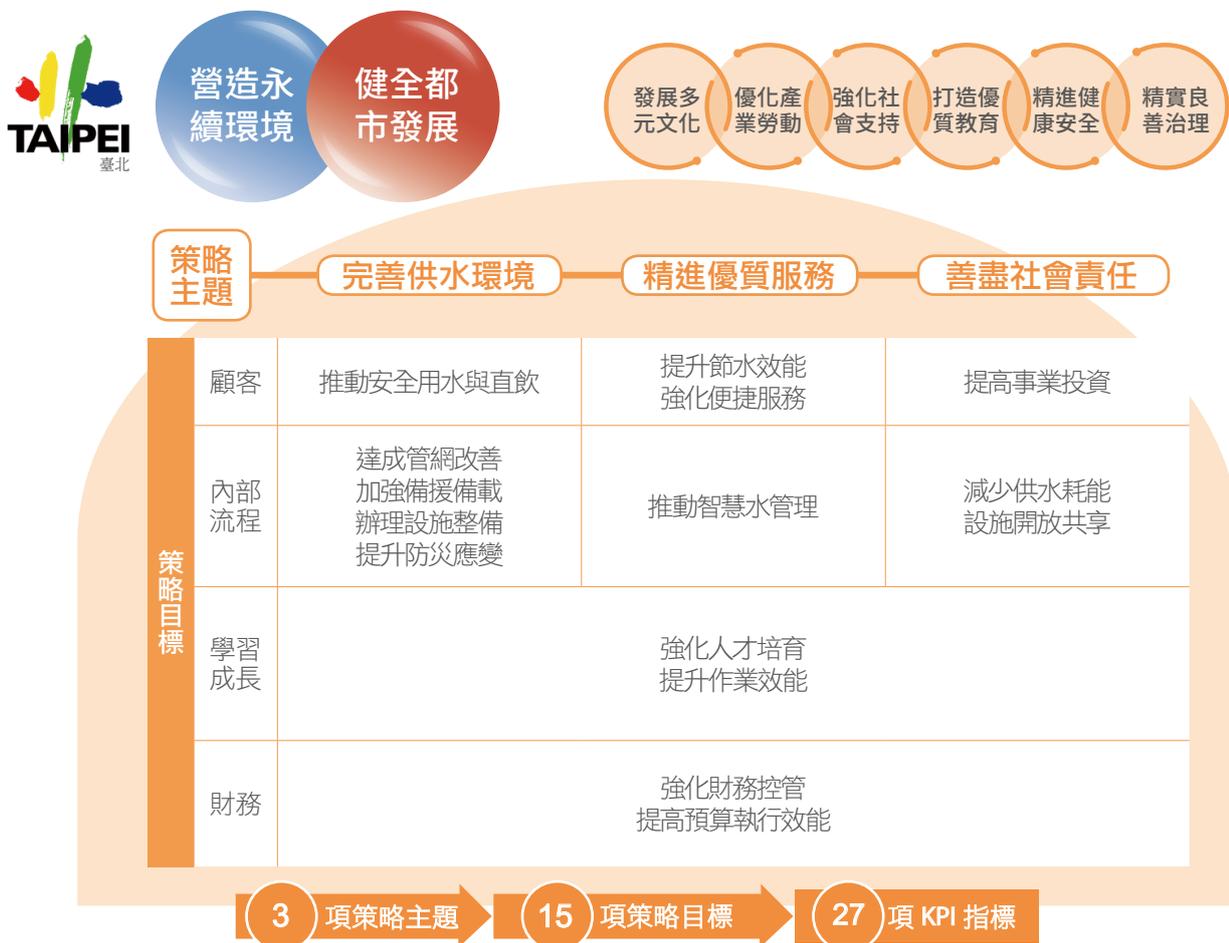


## 02 企業經營

承接臺北成為宜居永續城市的整體願景，北水處以提供質優量足、用戶滿意的服務為使命，致力提供直飲、效能、永續的臺北好水，而健全的財務結構即是推動各項業務的基石，北水處依據財務預測嚴格控管各項費用，從成本最低化、資金最小化、利潤最大化三方面來控管財務，並參考金融穩定委員會（FSB）之 TCFD 發布「氣候相關財務揭露建議」的報告架構，分析氣候變遷風險與機會的財務影響。2020 年業主權益 893 億 7,199 萬元，較前一年度增加 9.80 億元。

### 使命願景與經營策略

承接府級策略主題，在營造永續環境及健全都市發展之府級策略目標下，展開北水處三大策略主題：完善供水環境、精進優質服務、善盡社會責任。



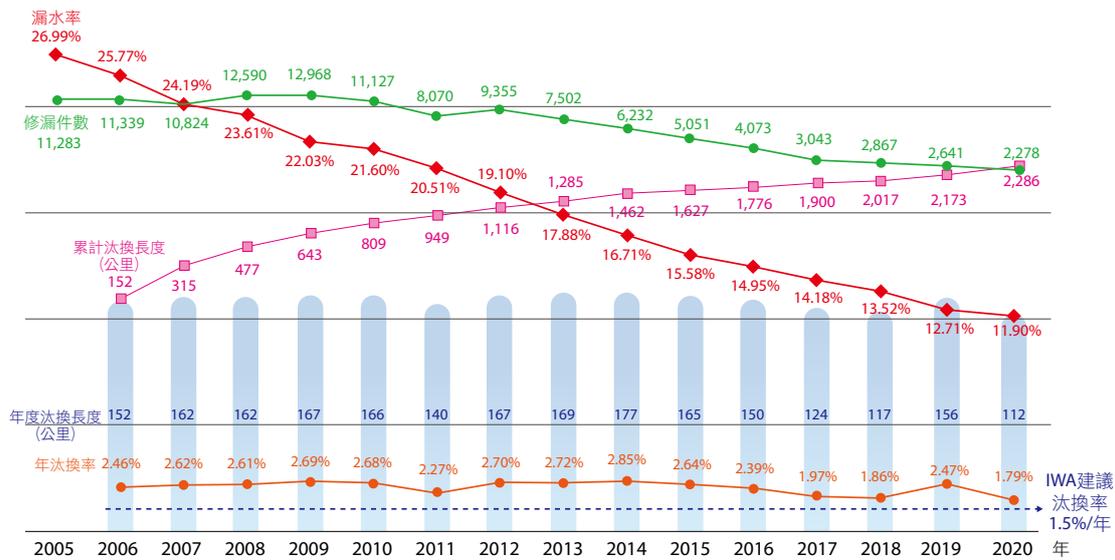
### 正直誠信 法規遵循

- 北水處落實正直誠信經營原則，提供多元廉政窗口檢舉管道，於官網 (<https://www.water.gov.taipei>) 設置資訊公開 / 廉政及遊說資訊專區，提供民眾廉政檢舉需要之資訊及檢舉管道。
- 遵循飲用水水質標準、飲用水水源地水質標準及飲用水管理條例等有關產品與服務的健康和安全法規。
- 2020 年違反水污染防治法 1 件，已檢討並調整相關程序及改善設施，納入內控機制，以長期執行相關管控措施。

## 03 穩定供水

### 管網防漏 降低漏水率

- 2020 年漏水率降至 11.90%、管線汰換 112 公里、修漏件數降至 2,278 件。



漏水率、管線汰換長度與年汰換率統計圖

### 穩定供水 防災能力

#### 1. 備援備載計畫



備援備載成效說明圖

- 原水系統備援：為因應高濁度原水問題，持續推動翡翠原水管工程，截至 2020 年 12 月底已完成主體隧道開挖長度累計達 708.5 公尺，預計 2023 年 8 月完工。
- 淨水系統備載：為維持淨水能力，持續改善直潭場第一座淨水設施，已於 2020 年 11 月 11 日完工。
- 供水系統備援：大度淡海線  $\phi$  1200mm 輸水管工程已於 2020 年 5 月 21 日完工，並於 11 月 28 日正式通水啟用。

2. 設施整備計畫：可強化效能並提升防災能力，確保供水穩定。

- 2020 年 11 月完成大同一座配水池清洗檢視。
- 截至 2020 年底完成幹管整備長度累計達 4.13 公里。
- 於 2020 年 9 月完成新店、永福及圓山水管橋耐震補強，於 2020 年 3 月 12 日完成 10 處配水池整修工程，提升設施耐震能力。

## 用水安全與直飲

1. 水質管理：為確保供水安全與品質，採取全流程水質管理為水質把關，確保飲用水安全。

- 2020 年供水水質合格率 100%。

年度	2017	2018	2019	2020
合格率	100%	100%	100%	100%
檢驗項目	重金屬、農藥、臭味、微生物、消毒副產物、揮發性有機物及新興污染物等 139 項，包含我國飲用水水質標準 68 項、飲用水水源水質標準 10 項。			
檢驗結果	均符合我國飲用水水質標準、飲用水水源水質標準及歐美等先進國家與組織飲用水水質標準，水質安全穩定。			

- 水質檢驗準確與信賴：2020 年參加有機氯農藥與總菌落數等 2 項目，均全數通過國際盲測及比對，並獲評鑑為卓越檢驗室。



2. 直飲推廣：

- 2020 年輔導公共場域單位符合直飲標準者 14 處。
- 2020 年輔導臺北市集合住宅社區等私有建物符合直飲標準者 112 處。
- 戶外公共場域廣設直飲台累計達 551 台。為增進友善直飲環境，提供更友善便利公共場域飲水服務，已設置完成友善直飲台 50 台。



美崙公園



景勤 1 號公園



臺北當代藝術館

## 04 環境保護

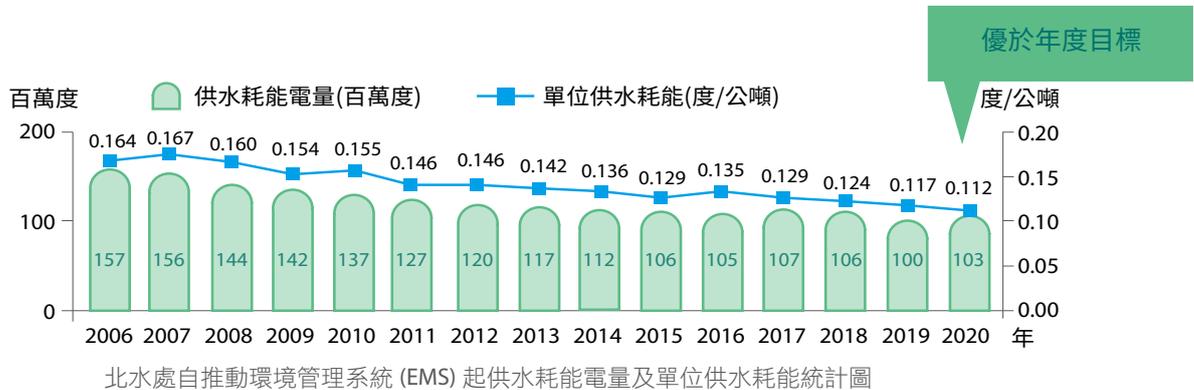
### 水資源管理

- 專人巡查水源保護區避免飲用水水源遭受污染，2020 年共巡查 820 點次。
- 淨水場廢污水經由淤泥處理廠處理後排放，5 個淨水場廢水排放之水質及水量均符合法規標準無違規。
- 直潭壩與青潭堰設置專人全年無間斷值勤操作閘門放流設備，控制維持 2cms 以上之生態放流量，為河川生態永續，善盡企業社會責任。
- 集水區崩塌地定期空拍建檔追蹤，以利通報相關管理機關進行整治。



### 節能減碳 循環經濟

- 供水節能：2020 年與 2006 年（推動 EMS 的基期）相比，單位供水耗能由 0.164（度/公噸）下降至 0.112（度/公噸）。

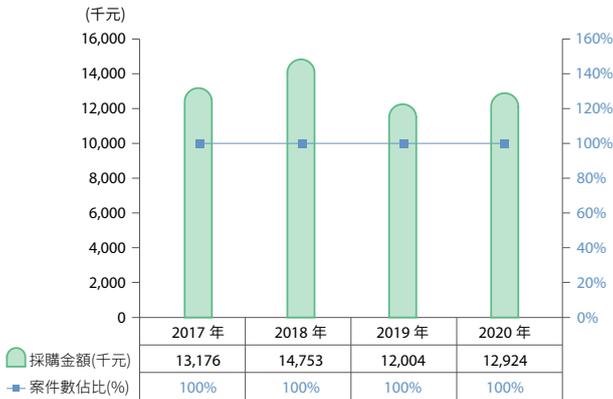


- 庶務節能：2020 年辦公場所用電較 2015 年（基期年）減少約 35.27 萬度，減幅約 18.31%。
- 推動綠能：長興淨水場池頂加蓋太陽光電系統，2020 年收取回饋金 229.4 萬元，全年總發電量 219 萬度，較預期發電量 213 萬度高出 2.8%。
- 循環經濟：配合臺北市府政策，檢討自來水取供事業流程可列入循環經濟範疇，並積極推動。
  - 廢棄物多元再利用：擴大淨水場淤泥餅再利用多元應用、積極辦理變賣廢棄物，使廢棄物（廢水表與廢管材）得以再利用。
  - 增加資源回收·減少垃圾量：2020 年辦公室一般廢棄物資源回收 18.103 公噸。

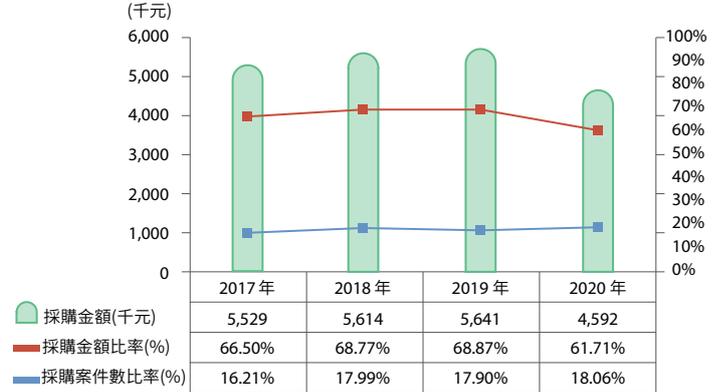
## 供應商管理與採購模式

- 落實綠色消費：優先選購具環保標章之品項，比率達 100%。
- 照顧身心障礙生產者之權益：每年向主關機關陳報向身心障礙團體購買之採購金額與比率，近 4 年皆超越自訂目標比率 60%(法定比率為 5%)。

2017-2020 年綠色採購金額暨案件數佔比



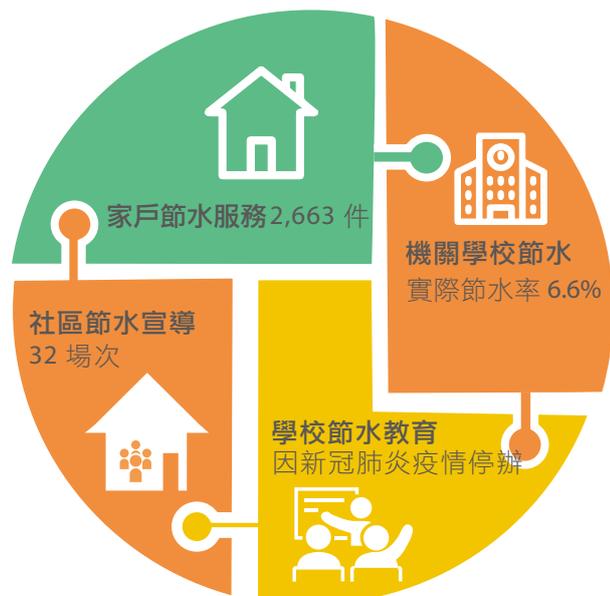
向身心障礙團體購買之採購金額、採購金額比率暨採購案件數比率



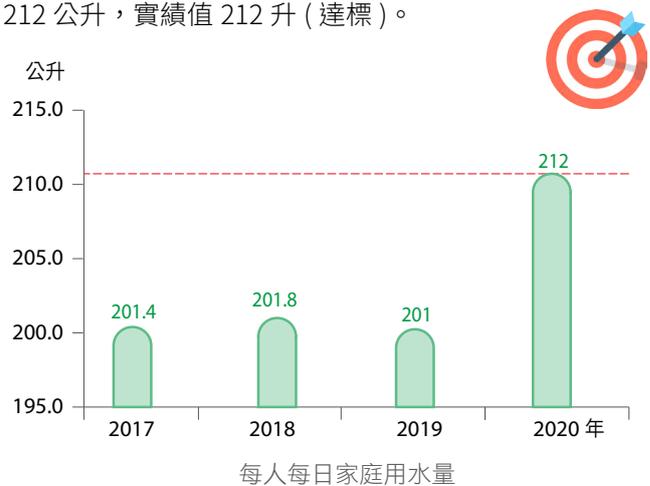
- 推動企業對勞工權益、性別平等、環境保護及產學合作等社會公益之重視，2020 年總計 31 案採購評選案件評分指標，全納入「員工薪資 3 萬元以上」，採用比例 100%。10 案另增加納入提供員工「工作與生活平衡」或「近 3 年自主替員工普遍加薪」或「落實性別平等」，採用比例 32.25%。

## 節約用水

配合臺北市政府減少資源耗用政策，除訂定加強降低每人每日家庭用水量實施方案，並從家戶節水服務、學校節水教育、機關學校節水及社區節水宣導等多元方案，推動節約用水措施。



2020 年每人每日家庭用水量原訂目標 202.7 公升，因疫情期間用水量大增，經奉臺北市政府核定修訂目標值為 212 公升，實績值 212 升 (達標)。



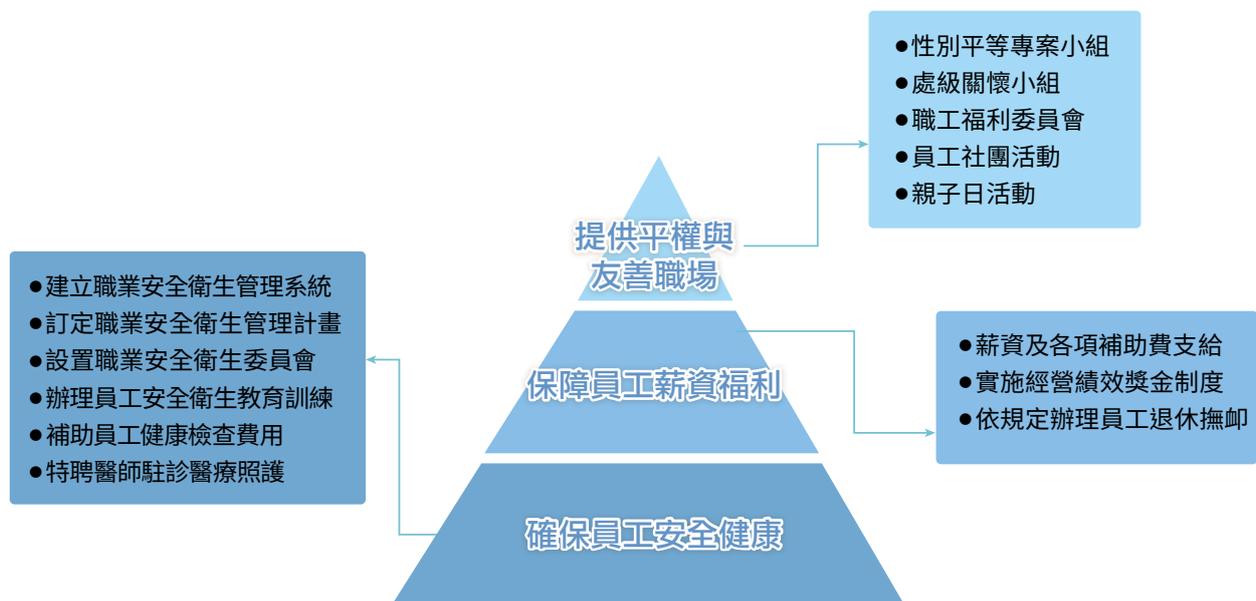
## 05 友善職場

### 和諧勞資關係

- 2020 年底員工人數 1,071 人，勞方 1,069 人，資方 2 人 ( 首長及人事主管 )，全體工會會員均受團體協約保障，涵蓋勞方員工數為 100%。
- 檢視人事規章並適時予以修正，新訂職系專長認定規定，新訂主計、人事、政風人員支薪補充作業規定，新訂北水處及所屬新進人員試用考評作業規定。
- 提供軟硬體資源，協助工會正常運作，2020 年給予補助 125 萬 2,800 元。勞資雙方共同辦理勞工教育訓練，資方補助活動辦理費用，共辦理 9 梯次教育訓練，工會會員 1,048 人次參與。
- 定期召開勞資會議，營造順暢的勞資雙方溝通平台。重視勞工意見，穩定勞雇關係，成立處級關懷小組、辦理員工滿意度調查。

### 妥善員工照顧

提供安全健康的工作環境，在薪資福利上能給予員工穩定與生活保障，強化友善職場環境，增加員工幸福感。2020 年所有員工及非員工之工作者未發生職業病。



### 訓練與培育

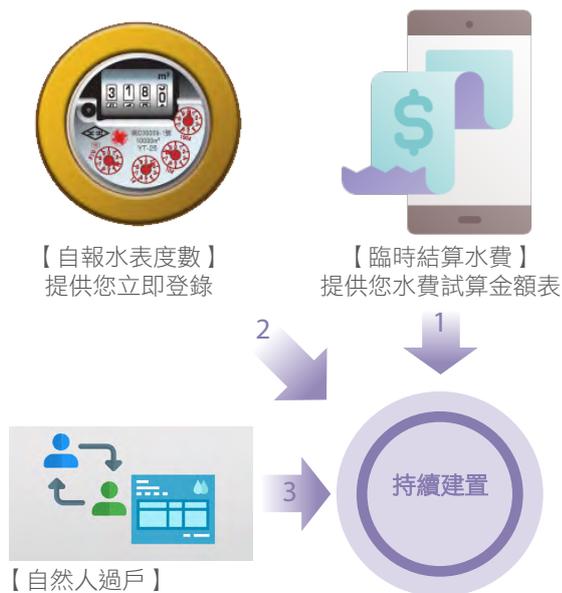
- 進行職員職務輪調歷練，截至 2020 年底，遷調 16 人，遷調比例為 26%。另對主管候選人員進行職涯規劃及潛能評估。
- 訂定年度訓練計畫，對員工進行各類計畫性的知能訓練。2020 年訓練班期共開辦 67 班、108 期。職員 716 人參與業務相關訓練時數皆達 20 小時以上，達成預訂目標。
- 實施多元培育學習，透過計畫性教育訓練以外方式，強化員工各類知能。推動導師制，加速新進人員學習工作所需知能；辦理服務檢定，確保服務品質；要求員工通過經濟部辦理之自來水技術考試檢定。
- 強化知識管理應用；訂定激勵創新作業要點，激發員工潛能與創造力，2020 年薦送參加市府競賽提案共 6 案，2 案入圍，1 案季軍。

## 06 完善服務

### 完善服務與資訊揭露

為建立優質的用戶服務，透過各管道蒐集用戶訊息，即時解決用戶疑義並適時回饋各界意見，以改善服務品質及管理效能；同時為提升民眾用水安心與信心，充分揭露水質與供、停水資訊，方便民眾查詢。

- 客服中心全年無休 24 小時不間斷服務，2020 年總計提供 33 萬 6,169 通電話服務 (包含新冠疫情諮詢服務 2,685 通)。
- 拜訪轄區 783 位里長，對北水處自來水整體服務滿意度達 99.74%，對雙方互動奠定良好基礎。
- 推動「智能客服系統」，用戶諮詢管道多元化。2020 年使用人數 13,219 人、查詢次數 29,752 次，月平均使用人數較去年同期成長 41%，平均覆蓋率達 96%。  
分析用戶需求，提供互動式全 E 化服務。2020 年 7 月及 12 月再建置完成臨時結算水費、自報度數及自然人過戶等 3 項互動式服務。至 2020 年 12 月累計使用 462 次。



- 2020 年使用臺北市政府智慧支付平台 (pay.taipei) 繳水費件數計 506,186 件，約佔所有繳費管道收費件數之 5.37%。



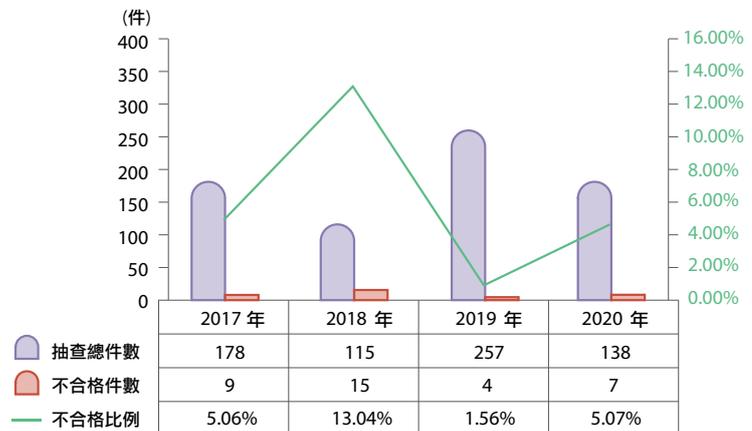
- 供、停水資訊揭露與通知



## 施工管理

為使自來水正常供應管線設施需定期維護與更新，透過系統管制與工程管考強化施工管理，達成逐年逐步降低施工缺失，以減少施工對民眾不便與損失。

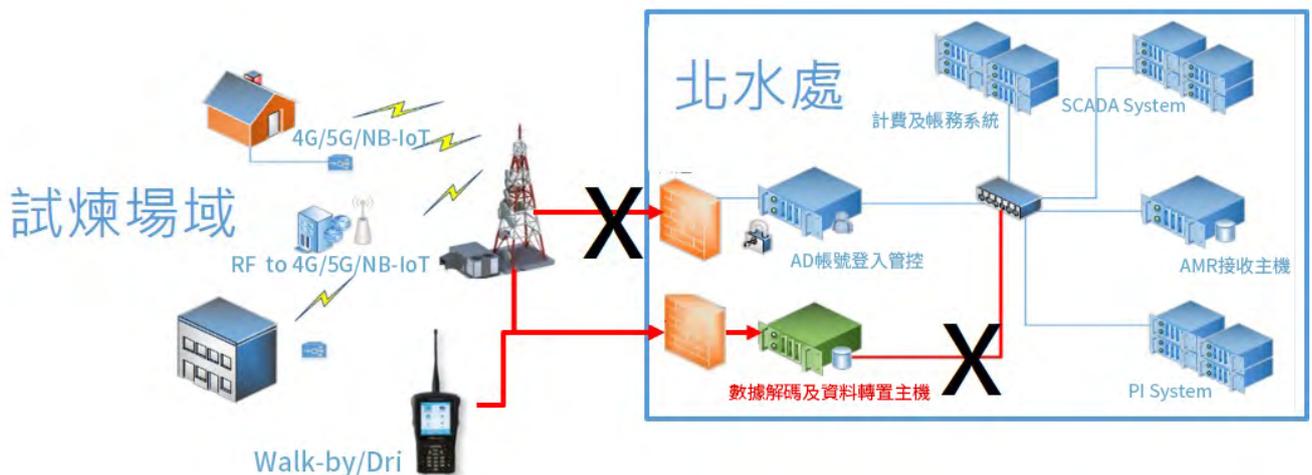
- 辦理監工人員及現場領班人員教育訓練，加強自主品管，降低對當地環境及人員之衝擊程度。相關教育訓練合計 113 人參訓。
- 加強施工現場督導查核，開發現場督導 APP，即時紀錄並上傳系統留存資料，減少施工期間對於民眾造成不便及影響。
- 施工後儘速進行路面銑鋪復原道路平整，每案施工後均需確實量測平整度並拍照作成記錄，每月彙整審核後提送路權單位備查，2020 年共提送 3,625 件。
- 2020 年針對工程品質缺失共辦理 5 次增修契約施工補充說明內容。



2017-2020 年工地查核統計圖

## 智慧水管理

- 為達成自動讀表及新智慧生活型態，自 2020 年起新建案全面安裝智慧水表，逐步推動智慧水表安裝，全年安裝 2,597 只。推動新建市場、新建社宅與北投士林科技園區安裝智慧水表共 1,770 只。
- 完成智慧水表技術試煉第 1 及 2 梯次結果評估，媒合 10 組共 18 家供應鏈公司發展智慧水務。
- 智慧水表營運測試案建置 1 萬只自動讀表，2020 年辦理「營運測試」案公開招標作業，共 7 組 13 家廠商參與。



- 持續推動智慧化服務，協助用戶使用「智慧水管家」平台，發現漏水及改善完成共 1,479 案，預防性減少約 448 萬公噸 (度) 水資源浪費。

## 社區和諧 開放共享

北水處將自來水事業經營場域設施多目標使用與古蹟活化利用，同時強化多角化經營及睦鄰作為，不單以營收成本考量，亦兼顧社區和諧發展與社會責任。

自來水園區 2020 年入園人次 1,429,679 人，創歷年新高。水岸停車場動線優化，不但紓解附近交通，也提升使用率，由原本 68% 上升至 89%。公館多目標綜合大樓新建工程納入性別平等與無障礙等設計概念，同時協調區域居民意見，營造友善公共空間，以達社區和諧共享。

- 321 世界水日 -- 辦理「飲水思源頭—臺北好水探秘」影片首映會。
- Fun 心玩 -2020 臺北親水節，共計 11 餘萬人次參與。
- 2020 公館聖誕季 -- 與臺北市政府「打開臺北」活動串聯，另舉行虎鯨認親記者會。
- 觀音山蓄水池古蹟定時導覽 --2020 年志工排班導覽 250 個場次。



**附錄：永續績效一覽表**

項目	單位	2017年	2018年	2019年	2020年	2020目標值
<b>經濟面</b>						
收入合計	千元	7,117,471	7,208,590	7,261,639	☆ 7,406,301	7,301,555
營業收入	千元	6,797,212	6,909,955	6,933,613	☆ 7,051,672	6,972,745
營業外收入	千元	320,259	298,635	328,026	☆ 354,629	328,810
支出合計	千元	6,210,064	5,955,223	6,520,384	☆ 6,258,491	6,321,030
營業成本	千元	4,230,792	4,150,673	4,543,744	▽ 4,603,720	4,497,579
營業費用	千元	1,800,999	1,635,947	1,736,700	☆ 1,468,574	1,649,876
營業外費用	千元	178,273	168,603	239,941	▽ 186,197	173,575
盈餘(淨損)	千元	907,408	1,253,367	741,254	☆ 1,147,810	980,525
資產總額	千元	98,966,361	99,415,200	100,971,140	☆ 100,498,638	100,069,281
負債總額	千元	11,784,469	12,402,894	12,579,068	☆ 11,126,649	11,717,369
業主權益	千元	87,181,892	87,012,306	88,392,072	☆ 89,371,990	88,351,912
漏水率	%	14.18	13.52	12.71	☆ 11.90	12.11
供水備援率	%	98	100	100	☆ 100	100
淨水備載率	%	40	40	40	☆ 40	40
<b>環境面</b>						
單位供水耗能	度/公噸	0.129	0.124	0.117	☆ 0.112	0.135
淨水用電	千度	10,565	10,018	10,384	☆ 10,065	10,266
加壓用電	千度	96,068	95,963	89,806	☆ 93,203	94,748
辦公室用電	千度	1,809	1,690	1,596	☆ 1,574	1,927
每人每日家庭用水量	公升	201.4	201.8	201	☆ 212	212
綠色採購金額	千元	13,176	14,753	12,004		#
向身心障礙團體採購比率	%	66.50	68.77	68.87	☆ 61.71	60%
淨水淤泥再利用率	%	100	100	100	☆ 100	100
資源回收量	kg	18,287	18,285	18,122		#
直飲台數(戶外場域)	台	436	535	546		#
違反環保法規	案	無	無	無	▽ 1	0
<b>社會面</b>						
員工總數(年底)	人	1,035	1,067	1,059		#
新進員工數	人	58	74	65		#
離職率(不含退休)	%	1.93	1.53	1.71		#
工傷率	%	-	0.61	0.28	☆ 0.18	0.28
員工內部訓練平均時數	小時	50.0	48.9	49.9	☆ 55.6	20
個人資料侵犯投訴	案	無	無	無	☆ 無	無
自來水園區入園數	人	1,277,880	1,216,287	1,346,027	☆ 1,429,679	1,200,000

註： ☆已達標    ▽未達標    #無設定目標值



臺北自來水事業處  
TAIPEI WATER DEPARTMENT



### 聯絡資訊

本報告書依循全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI) GRI準則(GRI Standards) 核心選項編製，並委託香港商英國標準協會太平洋有限公司台灣分公司(BSI Taiwan) 依 AA1000 AS v3第一類型中度保證等級進行查證，取得獨立保證意見聲明書。  
報告書完整版請於北水處官網(<https://www.water.gov.taipei>) /關於水處/文宣及出版品下載。

如果您對於本報告書有任何疑問與建議，請與我們聯絡：

臺北自來水事業處 臺北市長興街131號

企劃科/曹慧娟科長

電話：(02)8733-5767 傳真：(02)8733-5763

企劃科信箱：[twd013@water.gov.taipei](mailto:twd013@water.gov.taipei)