

台灣自來水公司計畫性停水訊息通知公告作業未臻周延，審計部促請改善

台灣自來水公司因應各類工程施工需要，辦理計畫性停水及通知公告作業，經審計部查核發現，未建立周妥停水訊息通知公告之確認管控機制，致有受影響戶未獲通知情事，經函請研謀改善，除已於停復水作業要點修正規定確認複核機制外，並增加以電子郵件或 LINE 等多元通知方式，確保受停水影響地區用戶獲知，以利用戶及早因應，降低受影響程度。

審計部指出，台灣自來水公司為提升供水服務，確保因應各類工程施工配合停水作業安全及停水公告訊息正確，暨便利相關訊息查詢，訂有停復水作業要點及建置停水公告查詢系統。另為告知用戶停水時程、停（復）水時應注意事項等，於停水當地各類媒體及公司官網刊登停水訊息，並配合宣傳車廣播、人工發送停水通知單等通知用戶。

然而，審計部於 109 年 5 月查核發現，台灣自來水公司辦理計畫性停水及通知公告作業，未建立周延通知公告停水訊息確認管控機制，導致有公告停水區域未涵蓋所有受影響地區，造成有 3 千戶未收到停水通知，無法事先因應，形同無預警停水，嚴重影響用戶用水，造成生活不便，經審計部於 109 年 6 月函請台灣自來水公司研謀改善。

審計部表示，經追蹤改善情形，台灣自來水公司已於 109 年 8 月修正停復水作業要點，增訂停水資訊確認複核機制，並自 110 年 1 月起增加以電子郵件或 LINE 等通知方式，確保停水受影響地區用戶獲知，俾利用戶及早因應，有效降低受影響程度。截至 110 年 9 月底止，電子郵件停水通知會員 8 千餘人，已發送 37 萬餘次；LINE 停水通知好友 9 萬餘人、發送 22 萬餘次。



台灣自來水公司停水公告查詢系統頁面
(擷取自台灣自來水公司網站)