

金門縣自來水廠停復水作業執行要點

94 年 7 月 5 日發文日期：水愛字第 940004167 號函訂定

109 年 2 月 6 日發文日期：金水供字第 1090000917 號函修訂

111 年 11 月 30 日發文日期：金水供字第 1110010786 號函修訂

- 一、為使金門縣自來水廠(以下簡稱本廠)各課室能確實掌握辦理停、復水措施時之各項作業，且避免因停水時間過久或延誤復水，導致降低供水服務品質，特訂定本要點。
- 二、有關涉本要點法令如下：
 - (一)自來水法第六十二條。
 - (二)本廠營業章程第五條。
- 三、執行本要點業務辦理主要由生產供水課(含服務所)、行政課及工務課等各承辦課室分工負責。
- 四、停水區分下列類別：
 - (一)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，如管線工程施工(接水點銜接)、消防栓、用戶水表裝接、水表汰換作業、機電設備改善等，可於五天前預知，且無法自其他供水系統調配，致影響正常供水之停水事件。
 - (二)非計畫性停水：
係指未能於五天內辦理通告作業之臨時管破搶修、電力中斷、施工、自然管破、機電設備故障或人為破壞等所導致，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。
- 五、各課室應就供水事故發生之種類、時機及影響供水程度等資訊，綜合研判可能有影響供水之虞時，得以通告緊急發布預警停水訊

息，以呼籲用戶儲水備用及節約用水。

六、停復水各時期作業應辦事項：

(一) 平常時期

1. 調查建立大用水戶之用水量（必要時得建立該等用戶之自設蓄水池容量及可容忍停水時間）等資料，並建立停限水執行方式。
2. 調查建立管線末端與地勢較高地區之位置，俾供臨時供水站設置數量與地點之規劃。
3. 整備重要制水閘、特殊閘類。
4. 事先模擬缺水在一定比例之狀況，規劃供水之方式與配套措施，必要時進行應變演練。
5. 應隨時檢視緊急應變排班人力、電話線路及相關設備是否正常，當災害發生時可立即啟動應變，並確保災害期間客訴管道及停水訊息通知管道暢通。
6. 與地方民意代表、村里長及社區等落實建置良好通訊管道，讓資訊更廣泛更透明知悉，做為溝通之橋樑。

(二) 停水準備期

1. 依據可能缺水之水量，規劃停水範圍、方式、時程、村里名與停水戶數及水壓降低戶數（以下簡稱停水影響戶數），並於廠內智慧水務管理平台登錄停水資訊。
2. 整備送水車及臨時供水站。
3. 建立縣府、消防單位、衛生單位、環保單位、大用水戶、醫療院所、監獄等相關單位或用水戶之對話窗口與負責人聯絡方式。
4. 撰寫停復水新聞稿：內容應避免冗長、並掌握重點等，務求讓民眾簡單易懂，以正面性陳述方式表達，相關照片或

圖卡應先發布，讓民眾清楚知道停水相關訊息。

5. 利用各類媒體、本廠官方社群媒體、官網、簡訊、電子郵件、現場廣播、人工發送停水通知單等多重管道方式，告知用戶停水時程、停（復）水時應注意事項。
6. 停復水前，應事先規劃復水時水質檢驗、採樣參考點。
7. 停水公告查詢系統(水務平台)登錄案件、停水新聞稿及停水通知單等所揭露之資訊應仔細核對正確且一致。如停水資訊有更動時，應立即通知相關單位並公告。
8. 停水施工前應確認各控制點制水閥及各閥件是否已確實關閉，安全無虞之下再進行作業。
9. 停水前應先完成各蓄（配）水池之調整、避免影響供水。

（三）停水期

1. 現場施工督導。
2. 臨時供水站、送水車之指揮與管理。

（四）復水初期

1. 注意復水期排水（氣）作業。
2. 初期先調供管線末端、高區與加壓站水量保持壓力後，往出水端回溯打開分支管之制水閥。
3. 必要時進行停水影響區域之水質檢驗，增加採樣、檢驗頻率，尤其對老舊社區與管線破管頻率高之位置。

七、計畫性停水作業應辦理事項：

- （一）計畫性停水施工前，應查閱管線圖以瞭解相關管線之管種、管徑、送水方式及附近相關之制水閥、消防栓，提出改接需求等資料，並確實評估施工能量，預估停水範圍及停、復水時間。
- （二）重大施工計畫性停水(如連續停水達十二小時以上或定時供

水者)，各課室應先擬訂「停水作業計畫表」，並依據自來水法第六十二條規定，向縣府申請核准，並公告周知。

(三) 辦理各類停水事件前，各課室應先與相關單位及人員溝通會商確認相關準備作業及流程，並簽奉核准始同意辦理停水。

(四) 停水通告方式及期程

1. 影響戶數一百戶以上或停水時間超過四小時者，其應辦理事項如下：

(1) 停水日期二日前：利用金門日報、本廠官方社群媒體 (FB、LINE 等)、官網或發送停水通知單等管道發佈停水訊息。

(2) 停水日期一日前：以簡訊通知受影響用戶，並聯繫村里長及現場進行廣播等。

2. 其餘停水影響狀況：於停水日期一日前，用戶簡訊發送、村里長聯繫廣播或現場通知等，並同步於本廠官方社群媒體 (FB、LINE 等) 及官網等發佈停水訊息。

3. 有關計畫性「停水通知作業檢核表」，承辦課室應於簽核辦理停水公告時一併陳核，並於停水公告日前一工作日完成各項檢查，經課室主管確認。

(五) 各類停水事件如於通告周知後，因故需更改停水日期及時間，應循程序報請核備外，並儘速透過多元管道進行通知，以減少用戶抱怨。

(六) 各類停水事件於開始停水後，若因未能在預期時間內復水，則視為非計畫性停水，並立即依第八點非計畫性停水作業準則辦理相關通告作業。

八、非計畫性停水作業準則，應辦理事業流程如下：

(一) 現場人員立即了解現場狀況，初步判斷可能停水原因、預估復水時間、停水區域、停水戶數等，將相關資訊彙整回報，

並立即進行停水通知，以廣為周知降低用戶抱怨。

(二) 非計畫性停水作業仍因突發性緊急造成停水事件，得不受計畫性停水通告期程之限制，惟仍應依自來水法第六十二條規定，於事後補報主管機關核備，以簡化處理作業。

(三) 停水通告方式：

1. 利用本廠官方社群媒體(FB、LINE 等)、官網、簡訊等多元管道發佈停水訊息。

2. 聯繫村里長協助廣播或於現場進行廣播。

(四) 各式停水訊息公告(簡訊、FB 或 LINE 等通訊軟體群組訊息)至少應由課室主管或服務所主任確認後再行公告，訊息更新時亦同。

九、管線停水施工依下列標準作業程序辦理：

(一) 停水施工前準備：

1. 先行查詢施工位址有無其他地下管線，並知會相關管線單位會勘或指界，必要時先進行改接點探挖，以避免影響施工進度並避免危害公共安全。

2. 施工前，檢查需用管件材料、回填材料、道路面層施作材料、交通安全設施、抽排水設備、其他相關施工器具及備援機具等設施是否齊全。監造人員亦應先了解若材料或器具不足時可至何處取得。

3. 於施工前須先邀集相關單位確認管線位置及管種是否正確。

4. 確認廠商相關施工及品管人員及其他工地相關人員是否了解施工內容。

5. 可先組裝之另件需先行組裝，以縮短停水時間。

6. 需先預擬緊急應變措施，於無法在公告時間內準時復水時

啟動。

(二) 停水施工作業：

1. 各服務所進行供水調配及關閉水源作業。
2. 施工點兩端關閉之閘門範圍內，依照當地地形妥適開啟排水、排泥設施，以縮短排水施工時間。
3. 進行施工位置之交通改道或設置交通安全設施。
4. 依據契約規範及其他規定辦理管線開挖、施工及回填作業。
5. 施工完成後，應同步更新原有竣工圖及管線圖資。

(三) 復水作業

1. 檢查及清理停水區域內排氣設施之開關是否全開，排氣孔是否暢通。
2. 甫開啟之水源，其流速及水壓宜緩慢且穩定提升，以減少沖刷管壁，開啟之速度應考量排氣速度及管材可承受壓力。
3. 巡視開啟之排水設施是否已全部關閉，供水壓力是否恢復正常。

十、獎懲

- (一) 執行停復水作業，成效卓著者，得依規定予以敘獎。
- (二) 相關人員如違反本作業要點規定，致延誤停復水作業時效或停水未確實通知引發新聞輿情導致民怨，造成災情損害或影響本廠聲譽情節重大者，應依本廠規定予以懲處。
- (三) 整體績效列入年度考核評比參考。

十一、 本要點簽奉核定後實施；修正時亦同。

※附件

(一) 停水工作分工，附件一

(二) 停水計畫表，附件二

(三) 停水通知作業檢核表，附件三

(四) 停復水作業要點標準處理流程圖，附件四

(五) 停水通告作業分層負責表，附件五

停水工作分工

權責課室	要點條次	工作項目
行政課	六、(一)、1	調查建立大用水戶之用水量等資料，並建立停限水執行方式。
	六、(一)、5	隨時檢視緊急應變排班人力及電話線路是否正常，當災害發生時可立即啟動應變，並確保災害期間客訴管道及停水訊息通知管道暢通。
	六、(二)、3	建立縣府、消防單位、衛生單位、環保單位、大用水戶、醫療院所、監獄等相關單位或用水戶之對話窗口與負責人聯絡方式。
	六、(二)、5 七、(四)、1 七、(四)、2 八、(三)、1	利用各類媒體、本廠官方社群媒體、官網、簡訊、電子郵件等方式告知用戶停水時程、停(復)水時應注意事項。(下班時段之官網、FB、LINE 等訊息發佈及處理交由監控室負責)
	七、(四)、1	利用金門日報、本廠官方社群媒體(FB、LINE 等)、官網及簡訊等管道發佈停水訊息。
生產供水課	六、(一)、2	調查建立管線末端與地勢較高地區之位置，俾供臨時供水站設置數量與地點之規劃。
	六、(二)、1 六、(二)、5	非上班時段突發停水事故，經彙整相關資訊後，在廠內智慧水務管理平台登錄停水資訊，並於官網、官方社群媒體(FB、LINE 等)等管道發佈停水訊息；同時聯絡村里長及社區等並進行停水現場廣播、告知用戶停水訊息。(監控室)
	六、(二)、2	整備送水車及臨時供水站。
	六、(三)、2	臨時供水站、載水車之指揮與管理。
	六、(四)、3	進行停水影響區域之水質檢驗，增加採樣、檢驗頻率，尤其對老舊社區與管線破管頻率高之位置(水質檢驗室)。

權責課室	要點條次	工作項目
服務所	六、(一)、3	整備重要制水閥、特殊閥類。
	六、(一)、4	事先模擬缺水在一定比例之狀況，規劃供水之方式與配套措施，必要時進行應變演練。
	六、(一)、5	隨時檢視緊急應變排班人力及相關設備是否正常，以確保災害發生時可立即啟動應變。
	六、(二)、1	判斷停水事件可能造成之缺水量，規劃停水範圍、方式、時程、村里名與停水戶數及水壓降低戶數，並於廠內智慧水務管理平台登錄停水資訊。
	六、(二)、5 七、(四)、1、(2) 七、(四)、2 八、(三)、2	聯絡村里長、停水現場廣播等方式告知用戶停水時程、停(復)水時應注意事項。
	六、(二)、6	事先規劃復水時水質檢驗、採樣參考點。
	六、(二)、8	停水施工前應確認各控制點制水閥及各閥件是否已確實關閉。
	六、(二)、9	停水前應先完成各水池之調整、避免影響供水。
	六、(三)、2	臨時供水站、載水車之指揮與管理。
	六、(四)、1 九、(二)、1 及 2 九、(三)	停水前中後之供水調配、關閉水源、排水、排泥、排氣及復水等作業。
	六、(四)、2	初期先調供管線末端、高區與加壓站水量保持壓力後，往出水端回溯打開分支管之制水閥。
	六、(四)、3	進行停水影響區域之水質檢驗，增加採樣、檢驗頻率，尤其對老舊社區與管線破管頻率高之位置。
	七、(一)	提供承辦課室所施工管線之管種、管徑、制水閥、消防栓等相關資料及停水範圍及預估復水時間。
	八、(一)	協助現場狀況判斷，並協提供停水區域、停水戶數等。
八、(二)	依自來水法第 62 條規定，於事後補報主管機關核備。	

權責課室	要點條次	工作項目
承辦課(含服務所)	六、(一)、6	與地方民意代表、村里長等落實建置良好通訊管道。
	六、(二)、1	於廠內智慧水務管理平台登錄停水資訊。
	六、(二)、4	撰寫停復水新聞稿。
	六、(二)、5 七、(四)、1、(1) 七、(四)、2 八、(三)、2	聯絡村里長、人工發送停水通知單等方式告知用戶停水時程、停(復)水時應注意事項。
	六、(二)、7	針對所揭露之停水資訊應仔細核對正確且一致。如停水資訊有更動時，應立即通知相關單位並公告。
	六、(三)、1	現場施工督導。
	七、(一)	計畫性停水施工前，應查閱管線圖以瞭解相關管線之管種、管徑、送水方式及附近相關之制水閘、消防栓，提出改接需求等資料，並確實評估施工能量，預估停水範圍及停、復水時間。
	七、(二)	針對計畫性重大施工停水，擬訂停水作業計畫表，並依據自來水法第六十二條規定，向縣府申請核准，並公告周知。
	七、(三)	辦理停水事件前，應先與相關單位及人員會商確認相關準備作業及流程，並簽奉核准始同意辦理停水。
	七、(四)、1、(2) 七、(四)、2	聯絡村里長告知用戶停水時程、停(復)水時應注意事項。
	七、(四)、3	計畫性「停水應辦事項檢核表」，於簽核辦理停水公告時一併陳核，並於停水公告日前一工作日完成各項檢查，經課室主管確認。
	七、(五)	停水事件如於通告周知後，因故需更改停水日期及時間，應循程序報請核備外，並儘速透過多元管道進行通知，以減少用戶抱怨。
	七、(六)	開始停水後，若未能在預期時間內復水，則依第八點非計畫性停水作業準則辦理相關通告作業。

權責課室	要點條次	工作項目
	八、(一)	立即了解現場狀況，初步判斷可能停水原因、預估復水時間等，將相關停水資訊彙整回報，並立即進行停水通知。
	八、(二)	依自來水法第六十二條規定，於事後補報主管機關核備。
	八、(三)	停水訊息(含更新)至少應由主管人員確認後再行公告。
	九、(一)	管線停水施工前之準備。
	九、(二)	依契約規定施工、交維、圖資更新等施工作業。

金門縣自來水廠 停水計畫表

項 目	內 容
一、 工程名稱	工程名稱/XXX 新設用戶水表裝接/其它
二、 施工地點	
三、 施工單位	
四、 停水原因	<input type="checkbox"/> 管線工程施工 <input type="checkbox"/> 用戶水表裝接 <input type="checkbox"/> 消防栓汰換 <input type="checkbox"/> 水表汰換 <input type="checkbox"/> 其它：_____
五、 停復水時間	_____年____月____日(星期 X)，上午____時至下午____時 (預計復水時間_____時)
六、 停水區域 (含水壓降低地區)	(一) 文字說明 (二) 圖說檢附(google 截圖框選)
七、 影響戶數	_____戶 <input type="checkbox"/> 用戶清冊(如附件)
八、 通知方式	<input type="checkbox"/> 新聞刊登 <input type="checkbox"/> 官方社群媒體(FB、LINE)發佈 <input type="checkbox"/> 官網發佈 <input type="checkbox"/> 村里長廣播 <input type="checkbox"/> 現場廣播 <input type="checkbox"/> 簡訊(含村里長及本廠相關主管) <input type="checkbox"/> 其它：_____
九、 支援	<input type="checkbox"/> 水車 <input type="checkbox"/> 其它：_____
備註	

承辦單位：

生產供水課：

行政課：

單位首長：

※本停水計畫表僅適用重大施工計劃性停水案件，並應依自來水法第六十二條規定，向縣府申請核准。

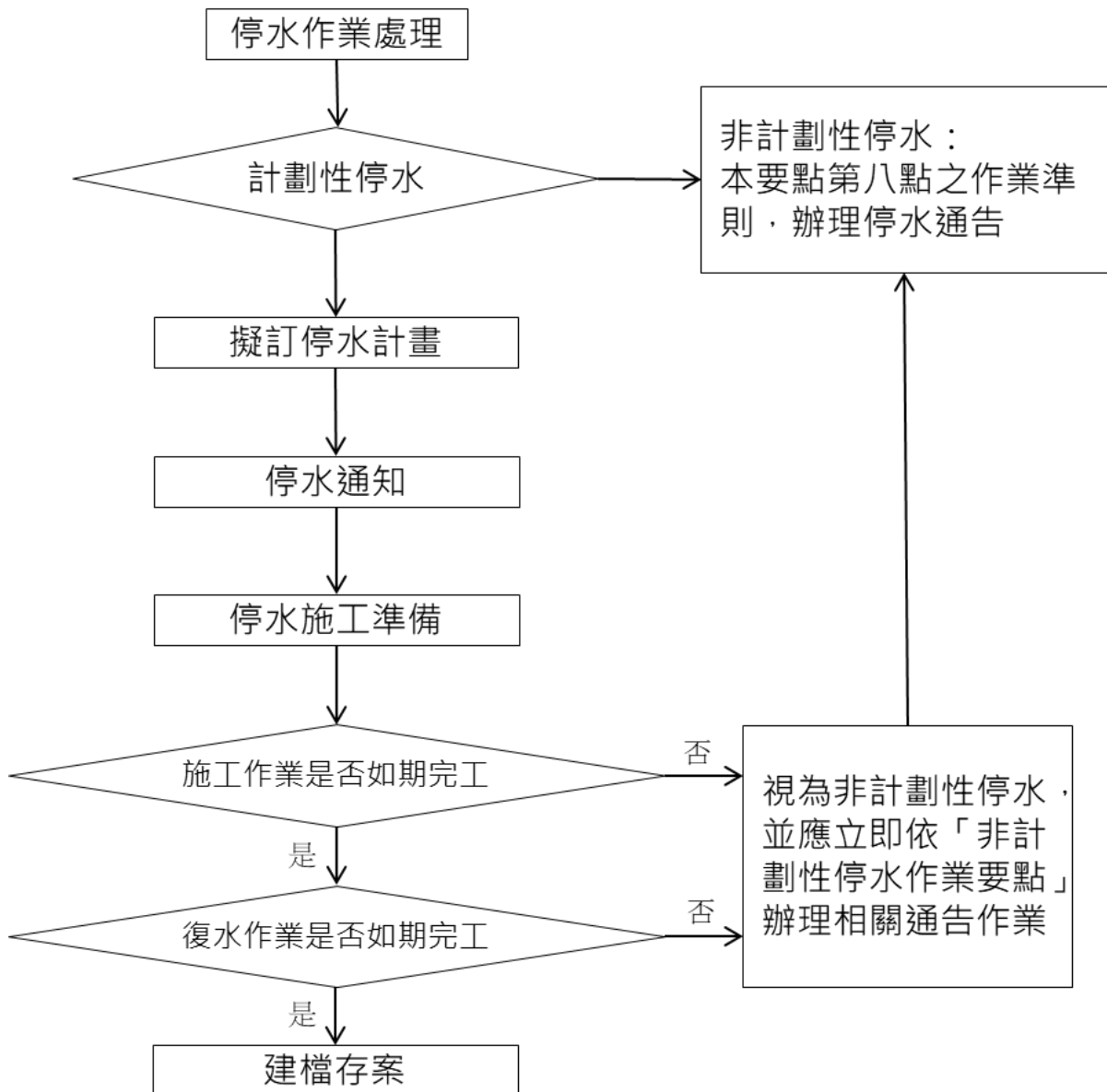
金門縣自來水廠停水通知作業檢核表

承辦課室：_____課

填表日期：_____年_____月_____日

執行項目	權責課室	辦理項目 無則免√ (簽核時勾選)	檢查結果 無則免√ (停水前一天檢核)
一、停水區域新聞稿撰寫	承辦課室		
一、發佈新聞稿及傳送金門日報記者等媒體	行政課		
二、停水區域及範圍圖提供	生產供水課		
三、停水區域用戶資料提供	行政課		
四、停水區域用戶手機簡訊發送(含村里長)	行政課		
五、水廠官網發布停水資訊	行政課		
六、水廠FB粉專發布停水資訊	行政課		
七、水廠官方 LINE 發布停水資訊	行政課		
八、停水區域電話通知村里長廣播	承辦課室		
十、停水通知單	承辦課室		
十一、水車支援	生產供水課		
十二、其它()	承辦課室		
備註：			
一、本檢核表僅適用於計畫型停水(不包含服務所用用戶水表裝接案件)。			
二、本檢核表於簽核辦理停水公告時一併陳核，由承辦人依作業性質就辦理項目做勾選，並於停水執行前一工作日完成各項檢查，經課室主管確認。			
業務承辦人：		課室主管：	

停復水作業要點標準處理流程圖



§自來水法六十二條

自來水事業對自來水用戶應經常供水，如因災害、緊急措施或工程施工而停止全部或一部供水時，應將停水區域及時間事先通告周知，並呈報所在地主管機關核備；但停止供水事故係臨時發生者，得於事後補報。其有特殊情形必須連續停水達十二小時以上或定時供水者，應先申請所在地主管機關核准，並公告周知。

停水通告作業分層負責表

停水類別	停水影響情況	授權層級	停水通知方式							
			金門日報	官方社群媒體 (FB、LINE)	官網發佈	停水通知單	廠內內部通報	用戶簡訊	村里長通知	現場廣播
計畫性停水	一百戶以上或停水時間超過四小時者	副廠長以上	二日前	二日前	二日前	二日前	簽核	一日前	一日前	當日
	其餘狀況	服務所主任		一日前	一日前		●	一日前	一日前	當日
非計畫性停水	一百五十戶以上或停水時間超過四小時者			●	●		●	●	●	●
	其餘狀況			●	●		●		●	●

備註：●表示本廠同仁經現場了解狀況，初步判斷可能停水原因、預估復水時間、停水區域、停水戶數等，經相關資訊彙整判斷，立即進行停水通知。