



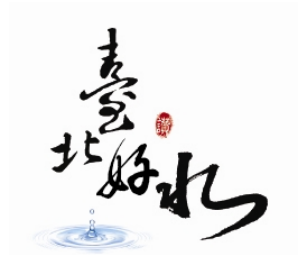
# 第四屆政府服務品質獎

## 參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

臺北自來水事業處

中華民國 101 年 2 月



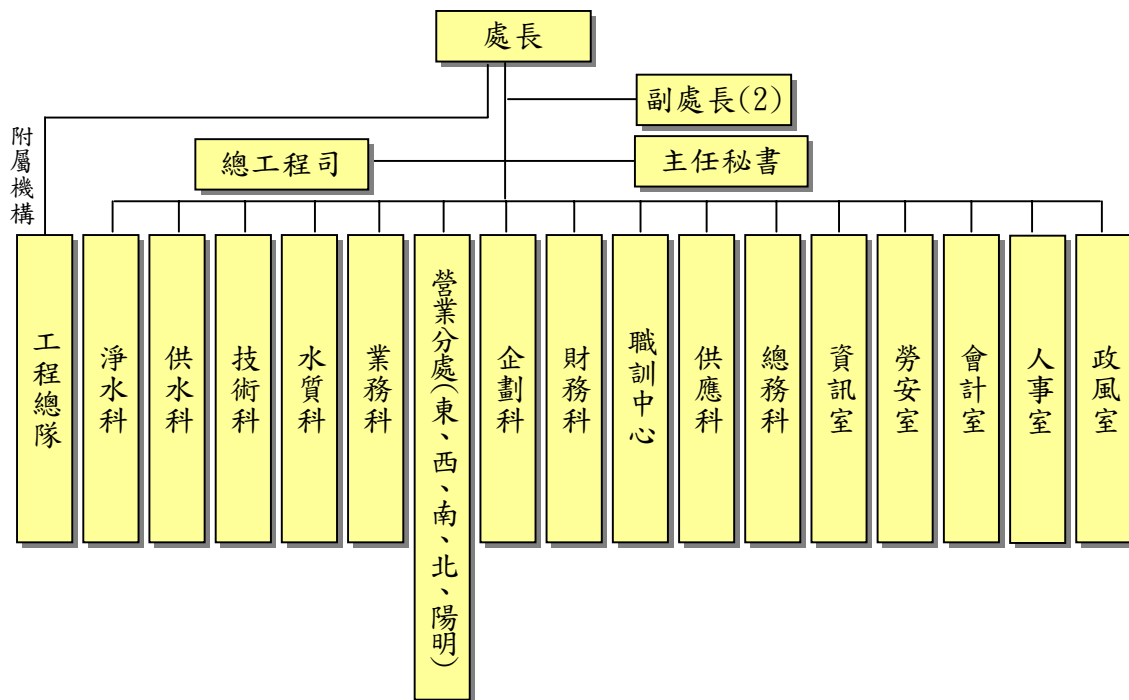


## 基本資料

機關名稱	臺北自來水事業處	首長	吳陽龍	職稱	處長
機關地址	10672 臺北市大安區長興街 131 號				
機關網址	<a href="http://www.twd.gov.tw">http://www.twd.gov.tw</a>				
機關員額	編制員額：1,422 人；預算員額：1,203 人				
總預算	4,970,499 千元				
聯絡人	郭世聰	職稱	企劃司	電話	(02)87335769
E-mail 位址	kst@twd.gov.tw			傳真	(02)87335763

### 機關組織圖

臺北自來水事業處組織架構圖



附屬機構

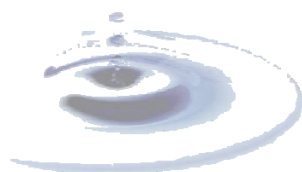


# 臺北自來水事業處提升服務品質績效報告



壹、為民服務業務現況簡介.....	1
貳、提升為民服務品質績效.....	9
【優質便民服務構面】 .....	11
一、服務流程.....	11
二、機關形象.....	27
三、顧客關係.....	45
【資訊流通服務構面】 .....	50
四、資訊提供及檢索服務.....	50
五、線上服務及電子參與.....	62
【創新增值服務構面】 .....	73
六、提供創新(意)服務情形 .....	73
(一)尚水創新活力的推手 .....	74
(二)供水管網改善-為您管住每一滴水的服務.....	77
(三)節約用水—給您愛水、惜水的服務.....	81
(四)自來水管線地理資訊系統(GIS)精進—讓您一目了然的服務.....	85
(五)客戶服務資訊系統整合—給您水時水地客製化的服務.....	89
(六)供水設施變法—給您安心、安靜、安全的服務.....	92
(七)水漾公館—給您好水、好景、好生活的服務.....	94
參、未來努力方向 .....	100

發現  
台北好水  
Discovering Taipei Water Footprint





## 壹、為民服務業務現況簡介

### 臺北好水～讓您生活更美好



面對地球暖化及全球氣候遽變，水資源匱乏的問題日益嚴重，珍惜水資源及節能減碳的議題已成為全人類的核心價值，自來水事業同樣面臨前所未有的嚴峻衝擊。

臺北自來水事業處肩負提供大臺北地區質優量足的用水重任，積極推動「備援備載」、「管網改善」、「耐震防災」、「節約用水」4大永續發展計畫，讓大臺北能在近年來的旱象中安然度過，且供水品質超越國家標準，更達世界一流的水準。在建國百年時，已為臺北下一個百年建構用水無虞的防護網，打造水資源永續的城市，透過臺北的好水，會讓您的生活更美好！

### 為您層層把關～滴滴澄清 始終純淨

沁涼人心的臺北翡翠好水，是國際讚譽的珍寶。我們從水源保護、淨水處理、輸送配水到用戶設備，全流程水質管理，嚴格把關。讓水質出水濁度小於 0.1NTU 之累積頻度，由 92 年 69.1% 提升到 100 年 99.1%，超越先進國家出水濁度小於 0.1NTU 累積頻度 95% 之管控標準。



- 2008 年國際環境臭味研討會－世界臭味學者評核翡翠水庫原水潔淨水源保育世界楷模
- 2004-2008 年連續獲得經濟部淨水場操作管理評鑑最優殊榮
- 2007 年直潭淨水場榮獲環保署「優質飲用水」評選最優殊榮

- 2008年消基會一花高價買礦泉水卻不見得健康，檢驗16件市售包裝水及採集北市12行政區的自來水，自來水反而比較優質

### 打造綠色供水城市！臺北綠能好水！為子孫留下諾亞方舟

除了提供質優量足的用水外，我們更精進與研發，尋求更環保之供水方式，自2007年成立環保及節能推動委員會，建置環境管理系統EMS(Environmental Management System)，致力於提升水資源利用效能、降低耗能及事業活動對環境的衝擊，整體減碳成效約100,000噸，相當於278座大安森林公園的減碳量，並在全國各機關學校中脫穎而出，榮獲經濟部節約能源績優獎，同時也獲得臺北市政府節能績效考評優等的肯定。這樣的成果，讓我們以「臺北綠色供水城市」(Taipei aims for a green water supply)為題，讓臺北登上國際期刊的封面。

「小區計量應用於管線汰換及漏水改善」之創新做法獲得IWA「2010年工程革新獎」東亞區首獎及全球榮譽獎，這是臺灣自來水界首次獲得國際性大獎。

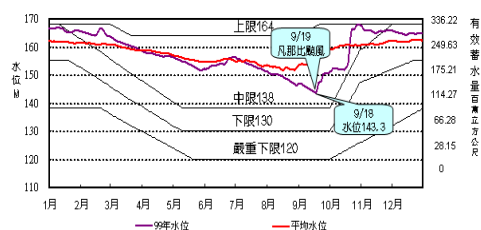


### 看不見卻息息相關的建設～建構不缺水的城市！

北水處為改善供水管網系統，增裕水資源，提升供水品質，推動20年長期供水管網改善及管理計畫，自2006年至2025年投入200多億元經費，目標將漏水率降低至10%以下。另自2006年起將陸續投入218億元，打造更完善的備援備載系統，降低天災及意外事故的停水風險。2009年讓臺北免於缺水之苦，近6年來臺北亦未發生大停水。

#### 管網改善發揮功能～2009年讓台北免於缺水之苦

99年相較91年減少漏水及用水達8,000萬餘噸(1/4座翡翠水庫水量)



#### 備援系統發揮功能～近6年來臺北未發生大停水

##### 臺北雙線供水 未發生區域性停水

- 95年6月一清幹管(3400mm)遭挖損，停水3週搶修，二清幹管發揮備援功能，民眾用水未受影響。
- 98年8月信義路、松仁路口配水管(700mm)被外單位挖損，立即啟動備援供水並無用戶停水。
- 99年1月供應大直管線破損(600mm)，備援供水系統無用戶停水。
- 99年4月民族東路、林森北路口1,000mm漏水，北投線備援系統調度並無用戶停水。



## 永遠比您早一步設想到！365 天 24hr 永不打烊給您尚水的服務！

北水處始終秉持「真誠創新·以客為尊」的經營理念，從生產、供水、服務等許多專業層面精益求精，在細節上更不容有絲毫疏忽，由大處規劃，從小處著眼，以同理心出發，才能真心感受用戶的實際需求，永遠比客戶早一步設想到，提供全方位優質服務。臺北市政府 98 及 100 年度政府服務品質獎評審結果均為特優，榮獲「第一線服務標竿獎」。

**Always One Step Ahead!**  
水電燃料業中首先提出之創新服務



- ✓24小時 Call Center
- ✓用戶無水1小時到府服務
- ✓水費及逾期水費到超商繳納
- ✓ATM轉帳繳費
- ✓孤老不使用戶到府愛心服務
- ✓催繳單也可以到超商繳費
- ✓用戶上網登錄自行抄表
- ✓電子帳單回饋郵資
- ✓手抄機即時服務列印通知單

## 捨不得您 多走一回！水心所欲 讓水與生活零距離！

北水處善用科技，精進服務系統，提升服務效能，讓用戶「多用網路、少用馬路」，可上網辦理申辦作業，提供便利繳費管道，設置 24 小時全年無休的客服中心提供線上諮詢。目前已有超過 97.21% 以上用戶利用臨櫃繳費以外之管道，自行選擇最便利的繳費方式繳交水費，節省用戶來回奔波時間，也為環境減少了一些負擔。

## 關懷弱勢～歲末送愛心！

100 年辦理首屆「公館聖誕季」，結合環保與公益為主軸，共募捐予兒福聯盟 1.5 萬張發票及 4.6 萬元。另為讓經濟困難者過好年，春節不斷水，水費可分期或延繳。同仁自發性捐款及將獲獎獎金捐出 6.8 萬元，供急難救助。



100 年 12 月 24 日募捐予兒福聯盟  
1.5 萬張發票及 4.6 萬元

**讓春節不斷水**

### 過年付不出水費 可延繳2個月

【記者周志豪／台北報導】因應春節，自來水處研擬展延繳付水費與急難救助方案，讓經濟困難民眾安心過年；而配合春節連假，裁決所針對春節連假期間被吊扣駕、牌照期滿民眾，也提供依登記如期領回服務。

北市自來水處宣布，春節前繳不出水費的低收入戶或經濟困難者，只要經里長證明，則可向該處申請分3期，或是展延2個月繳付水費，讓春節「不斷水」。

而民眾若因違規於北市被吊扣駕、牌照，且吊扣時間正好於1月21日至29日春節連假期間屆滿者，為讓民眾如期領回被吊扣駕、牌照，裁決所也提供民眾預先申請如期於思源街派出所（北市汀州路三段72號）領回服務。

有需求民眾，可自即日起至20日下午5時30分止，以電話（02-2365-8270分機9）、臨櫃（北市中正區羅斯福路四段92號7樓）或網路（<http://www.judge>）

**101 年 1 月 10 日聯合報-過年水費可延繳**

## 一、服務範圍

北水處供水轄區涵蓋臺北市全部行政區、新北市所轄三重、中和、永和、新店 4 區及汐止區 7 個里，供水範圍約 434 平方公里，用水人口 387 萬餘人(臺北市、新北市各約 263 萬人及 124 萬人)、含支援台水為 500 萬人，用戶數 162 萬戶，供水普及率 99.55%，並在三重、中和、板橋、蘆洲、淡水、關渡及汐止等地，與台灣自來水公司之管網連通，支援轄區外地區民生用水，每日約 32 餘萬噸，2009 年供應新北市用水量已超過 50%，有 90% 新北市民喝著相同水，為北臺灣最大公共給水系統。

## 二、使命與願景

**【使命】** 質優量足 顧客滿意 健康活力

**【願景】** 成為世界一流的自來水事業

- 質優量足：提供高品質的自來水，並供應充足的水量。
- 顧客滿意：提供週到、多元及貼心的服務，使外部顧客既滿意又感動。建立安全、激勵性及成長性的環境，使內部顧客既滿意又成長。
- 健康活力：建立健康活力的企業文化，打造健康活力的企業形象，並善盡社會責任，成為模範的企業公民。

## 三、北水處推動提升服務品質說明

### (一)推動緣起

北水處於 95 年啟動長程發展計畫，確立「供水管網改善」與「供水備援備載」兩項主軸計畫，目的在於打造一個水資源永續城市，在 97 年配合長程發展，訂定「提升服務品質三年計畫」，提供民眾 24 小時用水不中斷，24 小時服務無休，民眾對用水有任何問題都可一通電話解決。

長程發展計畫—打造一個水資源永續城市

95年～供水管網改善～114年

95年～供水備援備載～110年

配合計畫

95年 96年

97年～99年  
提升服務品質三年計畫

100年～103年  
提升服務品質四年計畫

為讓台北好水，帶給民眾更美好的生活，北水處 100 年檢討「顧客反應意見與抱怨」、「過去推動方案」及「未來四年施政計畫」、再訂定「提升服務品質四年計畫」，貼近民眾感受，關懷照顧弱勢，提升服務效能。

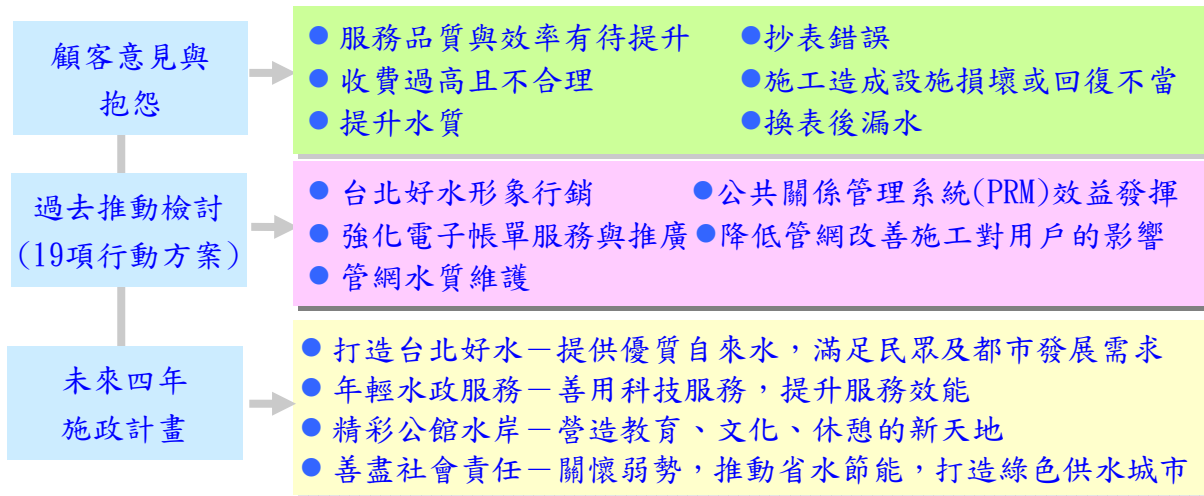
● 顧客前三大不滿意與抱怨項目

顧客不滿意項目	99 年		98 年	
	不滿意次數	不滿意比	不滿意次數	不滿意比
1.服務品質與效率有待提升	12	1.12%	27	2.53%
2.收費過高且不合理	8	0.75%	5	0.47%
3.提升水質	6	0.56%	5	0.47%
顧客抱怨項目	99 年		98 年	
	抱怨次數	每千人抱怨率	抱怨次數	每千人抱怨率
1.抄表疑義	133	0.0825	257	0.1595
2.施工疑義	159	0.0987	196	0.1216
3.換表問題	56	0.0348	67	0.0416

● 97年~99年提升服務品質三年計畫-行動方案檢討

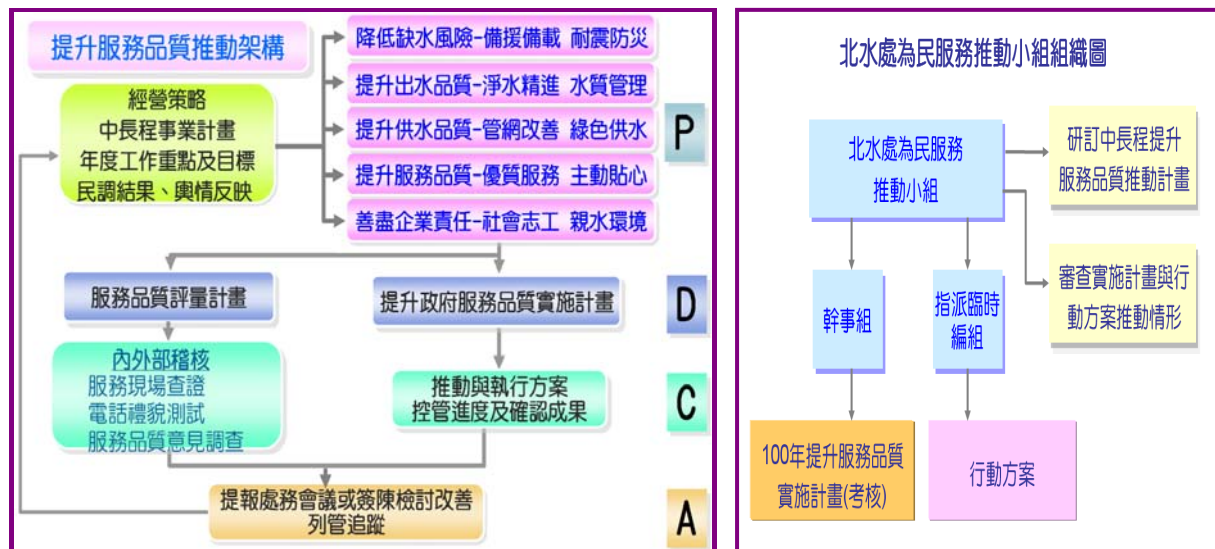
行動方案		階段完成或不再推動	轉為例行持續推動	已建立制度須再強化或落實	轉換方式推動
1	97 年現有行銷資源利用	○			
2	98 年公館水岸新世界行銷方案	○			
3	98 年北水好形象行銷方案				●
4	擴展行銷資源	○			
5	強化 FAQ 及應用		○		
6	推展服務人員教育與證照		○		
7	服務品質查證		○		
8	研商水費違約金合理化方案	○			
9	公共關係管理系統(PRM)建置			●	
10	規劃水費電子帳單繳費功能			●	
11	增進新建物審圖申辦方式便利性		○		
12	研訂抄表異常案件管理機制		○		
13	水表異常管理機制		○		
14	手抄機創新服務功能		○		
15	提昇管理人員之異常報表審核能力		○		
16	推廣委外抄表員認證制度		○		
17	換表後漏水改善方案		○		
18	提升管網改善施工用戶滿意度			●	
19	水質維護計畫				●

● 找出未來需改善與推動的項目：



(二) 推動架構與推動小組

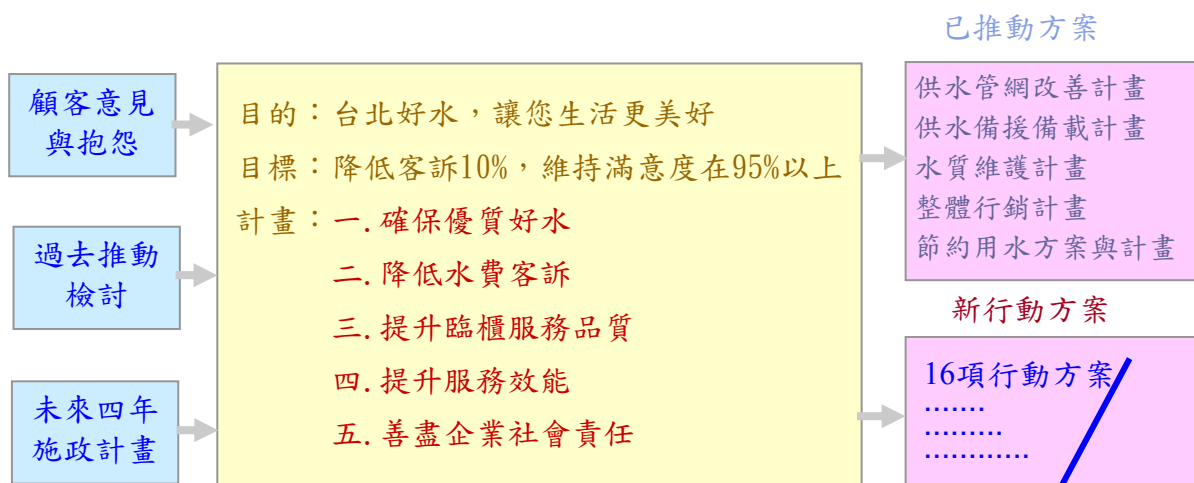
訂定本處「100年提升政府服務品質實施計畫」(詳本處網站/關於水處/服務白皮書)，並成立本處「為民服務推動小組」，負責推動及督導100年各項推動(執行)方案，控管進度及確認成果，並定期評量服務品質，提報處務會議檢討，整體推動架構及推動小組如下圖。



(三) 推動計畫

整體推動畫依據檢討出需改善推動的項目與達成目標，研訂確保優質好水、降低水費客訴、提升臨櫃服務品質、提升服務效能、善盡企業社會責任等5項計畫，除原有中長期推動方案需推行外，展開16項新的行動方案，並融入民眾面臨問題與感受。

● 100-103年提升服務品質計畫架構



推動計畫	16項行動方案
一. 確保優質好水	1. 降低施工對用戶不便與損失
	2. 提升用戶無水服務
二. 降低水費客訴	3. 精進用戶用水量管理
	4. 精進水費系統，計費發單零失誤
三. 提升臨櫃服務品質	5. 服務場所視覺形象建立
	6. 精進服務品質查核評鑑
	7. 櫃檯委外員工知能培育與檢定
	8. 用戶等候時間與服務滿意管理
四. 提升服務效能	9. 建置簡訊與 e-mail 即時回應
	10. 增設網路即時對談
	11. 強化整合資訊提供
	12. 改善網路服務效能
	13. 提升行動通訊及年輕化服務
	14. 強化電子帳單服務與推廣
五. 善盡企業社會責任	15. 關懷弱勢與愛心服務
	16. 強化 PRM 應用及走入社區活動

民眾在乎是他所臨的問題，難以了解政府相關規定與措施用意，計畫推動以貼近民眾感受，提供解決民眾問題的服務措施與作為。

民眾問題	具體服務措施與作為
政府的服務效能要提升！	<ul style="list-style-type: none"> <li>●強化 FAQ 與辦理服務人員檢定，降低來電棄話率與提升 10 秒接聽率</li> <li>●精進水費與抄表服務，預防與降低計費客訴案件</li> <li>●建立用戶等候時間與服務滿意管理系統</li> <li>●提升用戶反應案件 3 日結案率</li> </ul>
我家沒水怎麼辦？	<ul style="list-style-type: none"> <li>●用戶無水 1 小時到府服務</li> <li>●降低施工對用戶不便與損失</li> </ul>
我家的水有問題怎麼辦？	<ul style="list-style-type: none"> <li>●免費到府檢查水質</li> <li>●召募水天使，成立台北好水服務團，主動走入社區辦理用水安全健檢與輔導</li> </ul>
一時困難繳不出水費，要被停水怎麼辦？	<ul style="list-style-type: none"> <li>●可分 3 期或再延後 2 個月繳水費</li> <li>●年節期間不停水</li> </ul>
電子帳單政府省郵資，用戶卻多花 17 元手續費！	<ul style="list-style-type: none"> <li>●提供免手費的網路較費平台</li> <li>●電子帳單用戶，每期回饋郵資 3 元</li> </ul>
民眾想省水怎麼作？	<ul style="list-style-type: none"> <li>●召募水天使，成立台北好水服務團，主動走入社區辦理節水服務</li> <li>●辦理各項宣導活動，獎勵節水，並發放省水器材給民眾使用</li> </ul>

#### (四)推動成效

項目	97 年	98 年	99 年	100 年
每千戶客訴案件	1.26 件	0.79 件	0.65 件	0.54 件
民眾滿意度 (委託台北大學民意中心調查)	94.56%	93.63%	96.63%	97.00%
區域性停水次數	0	0	0	0
每千戶非計畫性供水服務中斷戶次(>4 小時)	0.07	0.09	0.001	0.001
每千戶非計畫性供水服務中斷戶次(≤4 小時)	3.91	2.71	0.71	0.9
用戶來電棄話率	1.35%	1.35%	1.15%	0.71%
用戶來電 10 秒接聽率	81.43%	85.49%	88.73%	94%
用戶案件 3 日結案率	96.79%	98.69%	96.15%	97.41%

## 貳、提升為民服務品質績效

整體滿意度及抱怨件數統計表

項目	98年	99年	100年	*中長程計畫目標值
顧客滿意度	93.63%	96.63%	97%	95%
顧客抱怨(每千戶平均件數)	0.79件	0.65件	0.54件	0.585件

註：\*本處提升服務品質推動小組研訂中長程(100至103年)服務品質推動計畫目標為降低客訴10%，達成滿意度95%以上。

### 本處中長程提升服務品質推動計畫－100年推動方案具體執行成效摘要表

計畫	推動方案	100年執行成效
確保優質好水	1.降低缺水風險	1.備援備載—直潭淨水場第6座淨水處理設備進度達75.42%；安華加壓站新建工程進度達97%；安華新店線工程進度達87.02%；大同關渡線工程進度達99.48%。 2.耐震防災—完成配水池及輸水幹管緊急維生給水站34處，可提供385萬人每人每日3公升26天的維生飲用水。
	2.提升出水品質	1.淨水管理採用「多重屏障策略」，本年淨水場出水濁度小於0.1 NTU累積頻度為99.1%，超越國際標準。 2.從水源到用戶水龍頭全程水質線上24小時連續監控，並針對123項水質參數作嚴密採樣檢驗。
	3.確保供水品質	1.管網改善—本年預計汰換135公里，實際累計汰換管線135.9公里。 2.降低施工對用戶不便與損失—擬定「減少施工對用戶衝擊面向相關因應措施」以技術通報周知施工單位，強化監造、施工人員注意事項，並列入2級管考，降低不滿意度。 3.無水到府服務—用戶家中無水，即派員於1小時內至用戶家中檢查，並確認原因及解決，本年累計7,200件。
降低水費客訴	4.精進用戶用水量管理	強化手抄機服務功能及使用—全面採用具列印功能的手抄機，遇用水異常時，直接列印通知單，即時告知用戶，本年主動通知水量突增累計達93,379件(月平均7,781件)。
	5.水價合理調整與宣導	1.完成「水價結構中固定費率之探討」自行研究案。 2.為永續推動水價合理調整於100年2月及5月提出「水價調整評估報告」，函送經濟部水利署。 3.6月29日函送「水價計算公式及詳細項目修正案」草案送經濟部。 4.本處網站新增水費計算說明常見問答。
提升臨櫃服務品質	6.服務場所視覺形象建立	針對本處洽公服務櫃檯區整體視覺形象進行設計美化，以「臺北好水」，延伸兩個主題性【生活篇】與【用心篇】的設計。客服中心於6月完成設計施工，本年並陸續完成南區分處、西區分處、北區分處及東區分處等區設計。
	7.精進為民服務現場不定期查證	增加觀摩學習及擴大效度，主動邀請臺北市監理處、臺北市停車管理工程處及臺北市中正區公所辦理跨機關合作進行不定期現場互檢。

計畫	推動方案	100 年執行成效
	8.櫃檯委外員工知能培育與檢定	每月舉辦教育訓練，針對最新活動與公告、值機員常遺忘或常犯錯誤以及應對技巧加強宣導與訓練。挑選並播放優劣電話錄音紀錄，提供值機員效法與警惕。
增加遠距服務便利性	9.建置簡訊與 e-mail 即時回應	規劃以簡訊或 e-mail 主動服務，配合本年客服系統建置行動資訊發送平台。服務範圍：(A)報修漏水、無缺水服務(B)櫃檯申辦過戶、中止用水及停水(C)用水量異常通知(D)審圖、給水申請與水質檢驗(E)節水宣導與活動訊息(F)用戶帳戶異動通知、扣繳失敗通知(G)本處網站線上繳費(H)停水資訊或今日施工資訊。101 年 1 月以非臨櫃過戶案件、中止與復水等需派工現場處理之案件優先上線。
	10.增設網路即時對談	經測試評估自行購置 SKYPE GateWay 效益，先以臺北市府已建構好之網路電話介接本處客服系統，於 100 年 9 月提供本項服務。
	11.強化客服資訊整合應用	為強化資訊整合，作為用戶與本處各單位間訊息傳遞共同平台，爰將本項納入本年客服系統子功能之一；目前該功能已設計完成，進行系統測試等作業。
	12.改善網路服務效能	以用戶的服務需求為出發點，加快網頁速度與搜尋功能，已於 100 年 11 月 11 日完成本處網站改版。
	13.提升行動通訊及年輕化服務	完成規劃方向：1.各項宣導導入 QR-code，2.改善行動通訊外網服務(PDA、mobile)，3.提供行動通訊加值服務，4.強化 facebook 行銷服務，給用戶更即時及便民的資訊服務。
	14.強化電子帳單服務與推廣	1.強化服務：規劃營業及機關用戶電子帳單/收據，並配合辦理相關資訊系統增修作業及向財政部申請新增核准等作業，財政部於 11 月函復本處同意修正通過。 2.推廣宣導：透過水費帳單、活動、廣播、新聞稿、網站擴大宣傳行銷，9 至 12 月並規劃 85 度 C 加碼好禮送活動。 3.迄 100 年底申辦戶共計 51,319 戶。
善盡企業社會責任	15.提供優質親水教育場所及活動	1.增加園區休憩與教育設施—重修水鄉庭園遊憩設施，並規劃打造成環境教育中心，已經環保署審查認證通過，將為全國第 1 個公營事業機構所屬設施場所，可做為國人環境教育學習基地。 2.擴大辦理多元活動—將舉辦親水節、童話故事嘉年華、愛上台北好水演唱會、聖誕音樂會及台北花卉展等活動。
	16.珍惜水資源	1.水資源教育：主動規劃水資源學習教材，分送本市 154 所公立國小，並開辦水資源教育國小種子教師研習營，計 89 名教師參加。 2.推動家戶節水：訂定「建國百年一家戶節水送獎金及好禮」計畫，辦理「家戶節水」抽獎活動，近 18,000 戶上網報名參加。 3.輔導社區節水：全國首創「社區節水評比及輔導」獎勵活動，共 165 個社區報名評比，輔導 105 個社區，10 月完成全數社區輔導。
	17.關懷社會	1.提供身心不便者到府服務累計 4,432 件。 2.辦理首屆「公館聖誕季」，以環保與公益為主題推出一系列活動，募捐予兒福聯盟 1.5 萬張發票及 4.6 萬元。 3.讓經濟困難者過好年，春節不斷水，水費可分期或延繳。同仁自發性捐款及將獲獎獎金捐出 6.8 萬元，供急難救助。



## 【優質便民服務構面】



### 一、優質便民服務－服務流程

#### (一)服務流程便捷性

##### 1.單一窗口服務全功能程度

##### (1)全程服務：一處收件服務到底

◎本處客服中心及各營業分處服務中心均實施單一窗口綜合受理各項自來水業務，一處收件、全程服務，縮短作業流程及時間。

◎設置愛心服務臺，以客為尊，針對特殊需求用戶，提供上班時間外之服務，例如：若用戶有提早臨櫃洽公需求，請同仁提早半小時開櫃、中午不打烊等貼心服務。

◎執行成效：100年總服務件數為302,643件，均單一窗口綜合受理，臨櫃服務整體滿意度達99.17%。



櫃檯單一窗口綜合受理各項服務

##### (2)跨區服務：服務據點自由選

◎本處因應民眾需求，不論當期水費、逾期水費、甚至停水前之欠費催繳均可透過銀行、ATM、超商、電話語音、網路、MOD，方便貼心的繳費。除本處客服中心外，於供水轄區設置東、西、南、北及陽明5個營業分處，讓用戶依其需要選擇服務據點，可跨區辦理復水、中止用水、過戶、軍眷優待、補發水單、開立水費繳納證明、變更通訊地址、委託金融機構代繳水費等，增加服務便利性，節省用戶時間。

◎執行成效：100年跨區服務件數為106,474件，約佔總服務件數35.18%。

##### (3)不打烊服務：24小時全年無休

- ◎設立客服專線 87335678 並結合臺北市政府 1999 市民當家熱線，全年無休 24 小時由專人接聽，提供用戶諮詢與申訴服務。



- ◎客服中心為了滿足用戶不同需求，整合所有服務介面，提供諮詢服務、受理申訴、追蹤處理並調查用戶滿意度；同時亦提供報修漏水、無水服務、水費查詢、過戶、軍眷用水優待、補發水單與收據及販售零售水、支援緊急用水等服務。
- ◎客服系統並與自來水管線地理資訊系統及監控中心系統連結，快速即時回應，來電不轉接，一通電話服務到底。
- ◎提供無微不至之服務，用戶無水立即派員 1 至 2 小時內到府檢查用水設備。
- ◎執行成效：100 年總服務 415,986 通，派工案件處理滿意度達 98.95%。

項目	98 年	99 年	100 年
總服務通數	461,498	466,543	415,986
來電棄話率(%)	1.35	1.15	0.71
來電10秒內接聽率(%)	85.49	88.73	94
諮詢數(件)	251,390	248,530	218,729
派工處理數(件)	47,539	44,532	40,186
派工案件3日結案率(%)	98.69	96.15	97.41
派工案件處理滿意度(%)	98.40	99.50	98.95

(4)愛心服務：按愛心鈴免下車、孤老不便到府服務

- ◎本處提供免下車服務，用戶因時間或行動不便無法進入服務中心，有需要只要按一下愛心服務鈴，同仁立即提供服務。
- ◎對孤老不使用的用戶提供溫馨到府服務。

## ◎執行成效：

項目	98年	99年	100年
到府服務	2,894	3,389	4,432

## (5)本處100年新增「主動服務」措施項目有13項，詳如下表。

主動服務措施項目	措施內容	實施時間
<b>一、愛水、惜水的「主動服務」措施</b>		
1.辦理全國首創「社區節水評比及輔導」獎勵活動	<p>◎訂定優良節水社區評比及輔導計畫，全國首創「社區節水輔導」行動。</p> <p>◎主管機關核備有案之社區可電話報名參加，由本處節水輔導團提供用水安全健檢、節水輔導等，並於訪查後交送建議書供社區改善參考。</p> <p>◎優良節水社區評比，包括最佳節水社區（即平均每戶用水量最低）及節水進步社區（較去年節水最多社區），各頒發10萬元並加送開心農場使用權1年。</p> <p>◎執行績效：共165個社區報名評比，輔導105個社區，8月14日正式展開，10月完成全數社區輔導。</p>	100年6月至11月下旬
2.辦理「家戶節水」抽獎活動	<p>◎訂定「建國百年一家戶節水送獎金及好禮」實施計畫，辦理「家戶節水」抽獎活動。</p> <p>◎只要100年7月到10月與去年同期節約用水量10%以上，可參加抽獎。獎品有現金獎及好禮獎，現金獎特獎1名獨得100萬元，好禮獎20名各得iPad2壹台，全部獎項達201個。</p> <p>◎執行績效：近18,000戶一般家戶上網報名參加。</p>	100年6月至11月下旬
3.開辦水資源教育國小種子教師研習營	<p>◎主動規劃水資源學習教材，並邀集全北市公私立國小教師參加研習，教導教材教具的使用。教材配送至各國小供教師教學應用，提供主動且到府的服務，讓水資源教學效益擴大，提高學童學習意願。</p> <p>◎執行績效：(1)分送全北市154所國小水資源學習教材。(2)89名教師參加研習營。</p>	100年7月26日至7月27日
4.服務場所加強節約用水宣導主動發放節水墊片	<p>◎服務場所設置節約用水專區，張貼海報及文宣。</p> <p>◎主動發放節水墊片予臨櫃用戶，並說明使用方式及節水效能，請大家響應節約用水。</p> <p>◎執行績效：約發送5,000位臨櫃用戶。</p>	100年
<b>二、貼心、便民「主動服務」措施</b>		
1.里長拜訪	◎規劃以「目標導向」與「感動行銷」為主，本年至少每里2次以上。	100年底

主動服務措施項目	措施內容	實施時間
	<p>◎藉由主動的拜訪，瞭解當地里長及里民實際需求，另一方面則同時行銷本處政策理念，爭取基層民意的支持。以主管親自拜訪的實際行動，感動里長，進而支持本處相關政策或施工的進行。</p> <p>◎執行績效：於12月底全數完成，里長對本處整體服務表現表示滿意以上者高達98%。</p>	
2. 服務案件簡訊及e-mail服務	<p>◎規劃服務案件以簡訊或e-mail主動服務措施，將配合客服系統建置完成行動資訊發送平台。</p> <p>◎服務案件範圍：</p> <p>(1)客服中心案件：報修漏水、無缺水服務</p> <p>(2)服務案件：櫃檯申辦案件過戶、中止用水、及停水提示</p> <p>(3)抄表案件、用水量異常通知</p> <p>(4)審圖、給水申請與水質檢驗案件</p> <p>(5)節水宣導資訊與自來水園區活動訊息</p> <p>(6)代繳用戶服務：用戶帳戶異動、扣繳失敗通知</p> <p>◎執行績效：101年1月以非臨櫃過戶案件、中止與復水等需派工現場處理之案件優先上線。</p>	100年底前規劃完成及101年分階段實施
3. 本處網站線上繳費簡訊及e-mail服務	<p>現行本處網站線上繳費，用戶在完成繳費後除網頁上顯示繳費結果外，規劃以簡訊或e-mail主動服務措施，讓用戶在線上繳費網頁留下行動電話或電子郵件資料，繳費完成後立即通知。</p> <p>◎執行績效：納入新客服系統101年擴充功能。</p>	同上
4. 自來水管線地理資訊系統(GIS)擴大為民服務應用，提供一目了然服務訊息	<p>1.自來水管線GIS擴大為民服務應用，停水資訊、今日施工資訊及與生命安全高度相關的消防栓點位資訊，於本處網站提供即時文字及圖像資訊查詢功能，讓市民一目了然。目前更規劃可透過行動通訊設備，快速查詢相關資訊，配合本處簡訊平台建置，主動貼心以簡訊通知相關訊息。</p> <p>2.100年4月2日至7日本處配合台電進行「新店安坑一號道路工程」，暫停對部分中和及永和地區用戶的供水(時間共計46小時)，影響戶數及停水時間創歷來之最，因民眾詢問電話不斷，客服詢問電話爆滿，立即擴大系統功能，除提供停水範圍圖，再自行開發增設地址定位有效快速查詢功能，提供客服人員及民眾可自行輸入住家地址查詢是否落於停水區內，除有效紓解客服中心電話詢問量，改善客服人員服務效率，提升為民服務績效。</p> <p>◎執行績效：服務網頁瀏覽量大幅提升，100年4月1</p>	100年底前及101年分階段實施  100年4月

主動服務措施項目	措施內容	實施時間
	日至4月7日瀏覽量達31,137，單日最高達11,356，造訪人次達18,067，單日最高達7,310人次，平均每日2,581人次。	
5. 因應台電施工造成中永和地區一主動服務措施，將不便影響降至最低	<p>成立指揮中心，全盤掌控停水狀況，<b>主動提供服務措施</b>：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 停水前拜訪停水區內里長，並分送「施工說帖」，協請以廣播系統週知里民預作準備。</li> <li>2. 於施工前加派公務廣播車，宣導民眾停水訊息及因應措施。</li> <li>3. 停水期間派遣輪值人員接聽民眾洽詢電話，適時排解民眾疑慮。</li> <li>4. 停水中、後由專人電訪停水區內機關、學校及里長停水及復水情形，並針對反映意見即時派員處理及回覆，特殊個案責成專人列管至處理完妥。</li> <li>5. 停水前、中、後於各監視點量測水壓，掌控水壓降低情形，機動調配管網水量。</li> <li>6. 經評估於地勢高管末端水壓較低區域設置臨時供水站(共5處)。</li> </ol> <p>◎執行績效：有效將影響降至最低，減少用戶於停水期間生活之不便。</p>	100年4月2日至4月7日
6. 檢測自來水中塑化劑含量	<p>針對民眾疑慮，每半年定期檢測本處自來水塑化劑(DEHP)含量。</p> <p>◎執行績效：本年已完成檢測，各淨水場檢測結果均為ND。</p>	100年1至12月
7. 編印安全用水宣導摺頁	<p>為讓民眾瞭解家戶用水水質及設備維護常識，透過與民眾接觸場合宣導安全用水。</p> <p>◎執行績效：於100年8月已完成編印安全用水宣導摺頁。</p>	100年5至12月
8. 建立新建物用水設備資訊檔	<p>對新建物用水設備資料建檔，並依判定之設備等級分類，以掌握新建物用水設備狀況，確保民眾飲水安全</p> <p>◎執行績效：100年共計建檔479件。</p>	100年1至12月
9. 新增表號貼紙，減少換表錯裝	<p>試辦以「新表表蓋內新增2張表號貼紙」方式，輔助換表同仁進行換表作業，除能減少換表作業時人為疏失造成之錯裝外，並能降低用戶抄表計費之錯誤。</p> <p>◎執行績效：本案試辦24,798只以換表案件裝出，僅26只錯裝，錯裝率為0.10%，與無黏貼表號貼紙錯裝率0.14%相較為低，顯現新增表號貼紙，確能減少換表錯裝率。</p>	100年4月至12月

## 2. 申辦案件流程簡化程度

### (1) 全面跨區服務：

◎透過流程再造及各區營業分處電腦連線，用戶辦理復水、中止用水、過戶、軍眷優待等申請以及繳交各項費用或退費，均已開放跨區受理，積極縮短各項業務作業時間，各項收費及查詢業務更是隨到隨辦，並於各期水費單加強宣導跨區申辦服務及各項服務措施。

◎執行績效：100 年服務件數 302,643 件，其中跨區服務件數為 106,474 件，約佔總服務件數 35.18%。

### (2) 全面免填申請書：

◎提升優質及便利櫃檯服務作業，推動中止用水、復水、過戶、軍眷水費優待等業務電腦線上列印作業。用戶至櫃檯辦理上開各項申請業務，提供相關證件後，不須填寫申請書，由服務人員將相關資料直接輸入電腦後列印，用戶在列印出之申請書上簽名，即可完成申請手續。

### (3) 沒帶現金也能繳水費：

◎於服務櫃檯提供用戶查詢電腦，加裝讀卡機，讓用戶可上網利用網路 ATM 繳費方式，「不用帶現金 也能繳水費」貼心措施。

### (4) 標準化作業流程：



簡化櫃檯申辦業務

- ◎客服中心電話受理各類案件均有標準作業流程，並定期檢討制(修)訂工作流程及說明書。值機員除諮詢服務外，自用戶申報起，各階段處理情形均透過客服系統瞭解及管控執行單位處理情形。
- ◎擴大 FAQ 系統題庫並加強功能，從 108 題增加到 243 題，能快速查詢、應用與彈性處理，加速處理時效及提升服務品質。
- ◎執行績效：

客服人員工作量統計表

年度	客服人員數 (含夜班)	電話量	每人每日 平均話務量
99 年	20	466,543	93
100 年	20	415,986	87

績效說明：客服人員需具備專業能力及快速反應，才能在有限時間內，達成服務用戶之任務。

#### (5)縮短用戶電話服務等候時間：

- ◎本處客服中心致力降低棄話率、提高服務水準(10 秒)接通率，進行歷史資料分析、人力配置調整及用戶線上等候提醒機制等作為。
- ◎執行績效：

棄話率已由 98 年 1.35%、99 年 1.15%，降低至本年之 0.71%；服務水準亦由 99 年之 88.73%提高至本年 94%。

#### (6)縮短用戶臨櫃服務等候時間：

- ◎確保洽公民眾權益，對於等候逾 5 分鐘民眾，設置提醒鈴，民眾按鈴，後線同仁會立刻放下手中業務，另開新櫃處理民眾申辦自來水業務或繳交各項費用。
- ◎執行績效：臨櫃用戶意見調查「洽公等候時間感到滿意」達 98.33%。



設置 5 分鐘提醒鈴

#### (7)服務升級整合相關作業系統：

- ◎為利客服人員迅速有效回應用戶問題，100 年規劃 2 年期計畫升級客戶服務資訊系統，簡化作業整合相關系統，如施工資訊系統、水費系統、水質系統、地理資訊系統或市府 1999 派工系統，提供完整資訊，改善操作介面，提高值機員服務績效，本案於 100 年

5 月中由中華電信公司得標，依契約規定及時程辦理中。

(8)自來水類申請案件項目可線上申辦率 100%：

e 化服務 超便利！水心所欲 給您更方便的生活！



自製 e 化服務宣傳海報

◎目前於電子化政府「MyEGov」及「臺北市民 e 點通」入口網提供接水申請、恢復用水、過戶申請、軍眷水費優待、中止用水、網路線上繳費、水費繳納證明、變更總表分攤方式、水費電子帳單申請、用水設備內線設計圖審查等 10 項線上申辦服務。

◎執行績效：100 年受理網路申辦案件數為 61,211 件(月平均件數 5,101 件)。

(9)方便貼心的水費帳單及繳費服務：

非臨櫃繳費 → 逾期水費可非臨櫃繳費 → 催繳欠費仍然可非臨櫃繳費

銀行 → ATM → 超商 → 電話語音 → 信用卡 → 網路 → MOD 繳費 → 免手續繳費平台



◎捨不得用戶多走一回，本處提供 24 小時全年無休的 8 項多元繳費(包含逾期)管道：1.本處網站線上繳費、2.金融機構代繳、3.信用卡定期代繳、4.超商 24 小時代收、5.銀行代收、6.ATM 轉帳繳費、7.全國繳費網繳費、8.MOD 繳費，讓用戶隨時隨地均可透過各式繳費管道繳交。

◎執行績效：

①100 年收費件數 8,795,341 件，有超過 97.21% 用戶利用非臨櫃繳費，節省用戶來回奔波時間，切合民意。

②99 年委託「臺北大學民意與選舉研究中心」電訪結果，在 1,068 受訪者，高達 98.60% 滿意本處帳單及繳費服務的方便性。



(10)同一電子信箱註冊多筆電子帳單響應環保，方便用戶集中管理：

- ◎為滿足用戶多元便利之網路服務及節能減碳，本處特推行電子帳單線上申辦 e 化服務，用戶透過網路即可申辦。
- ◎同一電子信箱可同時註冊多筆水號電子帳單，方便用戶集中管理。
- ◎執行績效：申辦件數累計至 100 年底達 51,319 件。

(11)申請憑證電子傳真 e 化管理：

- ◎申請案件採用傳真電子化方式處理，俾便利資料電腦化管理、減少紙張用量及無效空間浪費。
- ◎用戶一通電話，經客服人員確認資料後，即可輕鬆線上取消代繳，無須再臨櫃辦理，方便用戶處理代繳問題，提高民眾利用郵銀代繳水費，不致因房屋買賣或租賃而降低申辦郵銀代繳。
- ◎執行績效：100 年共計受理 10,505 件。

(12)e-post 代替傳統發函作業：

- ◎針對定型化用戶通知可採列印清冊方式陳核，且採用郵政公司電子郵遞系統(e-post)，代替傳統發函作業方式。大幅減少原採個案陳核之公文件數，公文減量績效，簡化作業提升績效。
- ◎執行績效：100 年共計發放 11,493 筆。

(13)保障用戶權益主動通知：

- ◎因應 100 年度消費性用水服務契約，針對申辦中止用水用戶逾 2 年未復用者，再申請用水時，應依新設方式辦理之規定。為免用戶因時間久遠疏漏辦理復用，規劃針對中止用水逾 23 個月仍未恢復用水之用戶，主動以郵寄方式提醒通知用戶辦理復水作業。
- ◎執行績效：本執行作業已列入工作手冊內，自 102 年起實施。

(14)本處 100 年新增「行政流程」簡化項目有 8 項：

行政流程簡化項目	簡化內容	實施時間
1.通訊地址變更等申辦項目簡併於過戶及復水申請書	1.用戶申請過戶、復水時，通常併有申辦通訊地址變更、取消代繳水費及電子帳單等需求，故將前述資料整合於 1 張過戶、復水申請書內，可 1 次辦理。 2.簡化流程亦可減少用戶重複填寫資料之不便，更具備提醒用戶同時申辦之效益。	100 年 1 月 1 日 實施
2.新建物整批	建設公司申辦新建物整批過戶，如逐一填寫過戶申	100 年

行政流程 簡化項目	簡化內容	實施 時間
過戶作業	請書等，耗時且不夠環保。特增設「 <b>新建物整批過戶申請書</b> 」並免附各住戶身分證明文件，由建設公司填送各住戶資料(含戶名、身分證統一編號及聯絡電話等)，並加附簽章同意資料辦理，簡化作業流程。	1月1日實施
3.新增本處「自來水園區預約導覽」網路申辦	簡化及加速民眾申請園區預約導覽作業及期程如下： 1.100年4月底前：建置並測試完妥本處網站自來水園區預約導覽線上功能。 2.100年5至8月：試辦「自來水園區預約導覽」線上申辦，計有52件採用線上預約導覽。 3.100年9至11月：辦妥本處申請案件處理表新增「 <b>自來水園區預約導覽</b> 」線上申辦相關作業，於12月8日獲臺北市政府審查通過。	100年5月起試辦 101年實施
4.規劃申請開放營業戶使用電子帳單	為增加本處電子帳單使用範圍， <b>規劃本處營業及機關用戶電子帳單/收據，並配合辦理本處相關資訊系統增修作業</b> ，辦理申請財政部核准本處營業及機關用戶電子帳單/收據等作業如下： 1.100年5至6月：完成營業及機關用戶電子帳單/收據及配合修訂相關資訊系統等規劃作業。 2.100年7至8月：向財政部申請核准本處營業及機關用戶電子帳單/收據。財政部8月函復本處，11月已獲財政部國稅局核准。 3.100年9至12月：辦理本處營業及機關用戶電子帳單/收據資訊系統增修程式及測試等作業，並完成開放。已提報電子帳單系統升級規劃方案，將於101年間完成。	100年底 前 實施
5.制訂水質異(藥)味勘驗SOP	100年7月完成制訂水質異(藥)味勘驗 <b>SOP</b> ，俾及時找出異常原因回饋用戶，以提升用戶的信賴及水質服務品質。	100年6月至8月
6.簡化給水委託代辦申請書表	為簡化用戶給水代辦申請作業，就「給水申請委託代辦書」進行修正，刪減代辦送件人員原需提供個人身分證明文件規定，以簡化給水案件申請方式。	100年3月
7.制定預告停水通知通告方式	為免用戶因積欠水費遭致停水，造成生活不便，本處規劃於正式停水作業前，派員親至用戶家中投送預告停水通知單，單內並書明相關遠距繳費方式，減少用戶因遭停水而需再辦復水作業申請程序。	100年12月
8.消費性用水服務契約重	為便利用戶於申請相關給水、過戶等案件時，能即時瞭解用水契約所載重要權利義務，特別針對「用	100年12月

行政流程 簡化項目	簡化內容	實施 時間
要條款以粗 體表示	戶用水設備之維修權責」、「水表總、分表差額水量之處理」及「水費遲延之加收」等條文部分文字以粗體方式呈現，俾便提升用戶閱讀速度及掌握重點。	

### 3. 申辦案件書表減量程度

#### (1) 免驗證—使用工商或自然人憑證，免除用戶檢附書證：

◎積極規劃完成過戶全程式網路申辦作業，用戶於網路申辦過戶，營業用戶使用工商憑證，一般用戶使用自然人憑證，即可完成過戶作業。

◎執行績效：免除臨櫃或傳真、郵寄等驗證流程，有效提升用戶便利性；更可節省紙張，響應節能減碳之環保政策。100年計 1,119 件。

#### (2) 免驗證—由本處至市政資料庫查核，免除用戶檢附書證：

◎因應營利事業免除檢附書證謄本統一發證制度廢止，規劃完成營業用戶申辦過戶，免繳驗營利或商業登記證之減證作業。營業用戶不再查核公司或商業登記證明文件，而由本處人員依用戶填具之過戶申請書(須蓋妥公司及負責人印章)，逕至主管機關網站(經濟部全國商工行政服務入口網)查核相關登記資料無誤後受理。

**【執行績效：100年計 8,303 件】**

◎一般用戶臨櫃辦理接水申請或軍眷水費優待申請時，由承辦人員至臺北市政資料庫查核戶政、建管等資料，免除檢附書證謄本。

**【執行績效：100年計 6,002 件】**

#### (3) 免驗證—新建物整批過戶，免附住戶身分證明文件：

◎考量建設公司申辦新建物整批過戶，如逐一填寫過戶申請書等，耗時且不夠環保，特增設「新建物整批過戶申請書」，並免附各住戶身分證明文件，由建設公司填送各住戶資料，並加附簽章同意資料即可辦理，以簡化手續增加辦理意願。

#### (4) 免填表—臨櫃不須填寫書表，由服務人員直接輸入：

◎提升優質及便利櫃檯服務作業，推動中止用水、復水、過戶、軍眷水費優待等業務電腦線上列印作業。用戶至櫃檯辦理上開各項申請業務，提供相關證件後，不須填寫申請書，由服務人員將相關資料

直接輸入電腦後列印，用戶在列印出之申請書上簽名，即可完成申請手續。

(5)表格整合——一張表格完成用戶多項申請：

- ◎新版過戶申請書整合「委託申辦書」，設計「身分證影本」黏貼欄位，便利用戶填寫及傳真過戶申請書表。
- ◎考量用戶申請過戶、復水時，常有申辦「通訊地址變更」、「代繳水費」及「申辦電子帳單」等需求，故整合於過戶、復水申請書內，節省用戶重複填寫申請資料之不便，更具備提醒用戶同時申辦前述事項之效益，實施後用戶反映良好。

## (二)服務流程透明度

榮獲市府各一級機關暨區公所辦理業務標準作業流程(SOP)績優機關甲組第1名

### 1. 案件處理流程查詢公開程度

#### (1)供水資訊公開透明——利用 GIS 圖像資訊查詢，提供即時停水、施工與消防栓點位資訊

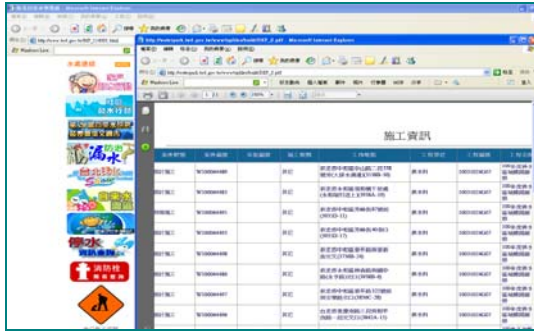
- ◎為免施工及停水影響用戶生活不便，除張貼施工停水通知單或透過平面及有線媒體發布訊息外，本處網站首頁設置「停水通知」及「今日施工資訊」專區，隨時登載最新資訊。
- ◎自來水管線 GIS 擴大為民服務應用，本處停水資訊、今日施工資訊及與生命安全高度相關的消防栓點位資訊，於本處網站提供即時文字、圖像資訊及查詢功能，讓市民一目了然。
- ◎目前更規劃提供可透過各種行動通訊設備，快速便利查詢相關資訊，亦配合本處簡訊平台建置，主動貼心以簡訊通知相關訊息。



99 年完成查詢停水區圖面及停水相關訊息



100 年新增地址定位查詢是否落於停水區



每小時定時更新轄區今日施工資訊



消防栓查詢 3D 影像呈現+街景地圖

(2)供水資訊公開透明—全流程水質監控，提供即時水質資訊

◎本處獲國際 ISO27001 資安認證之水質線上監測系統，24 小時連續嚴密監測水質，為水質全流程把關。並於本處網站「水質問題」—「水質狀況」提供相關資訊供用戶查詢。



24 小時水質線上監測系統



水質即時資料趨勢圖查

(3)申辦資訊公開透明—訂定各項案件處理時限，管制服務時效

◎各服務場所設置「本處申請案件處理時限表」及處理作業流程等圖板，提供民眾查詢案件承辦單位(電話、傳真、地址)、應備證件、申請方式、繳費方式、處理時限、備註等資訊。

◎製作「臺北市民 e 點通」操作手冊及最新申請案件處理時限表-自來水類，列印成冊，置於櫃檯供洽公用戶參閱。

◎本處網站「下載專區」—「服務表單」登載各項申請須知、處理作業流程及表格下載，提供民眾查詢應備證件、處理期限、承辦單位(電話、傳真、地址)、受理方式、申請方式、法規依據、備註(申請電子表單下載、申請說明、用戶須知、線上申請及查詢連結)等資訊。

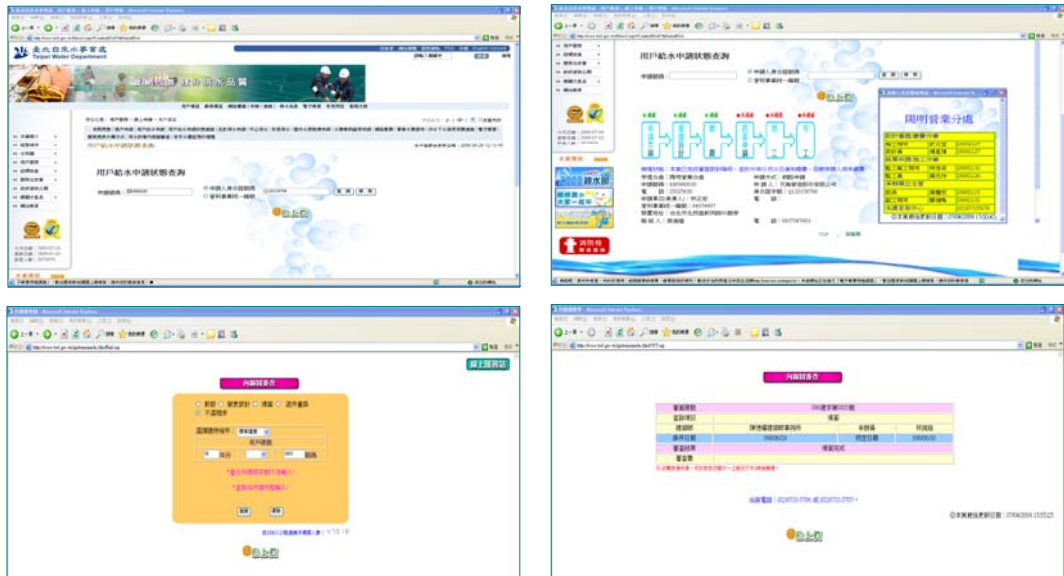
◎臺北市民 e 點通「e 化服務台—自來水類」，民眾可線上申辦、作業流程及書表下載，提供查詢申請人應備證件、處理期限、承辦單位(電話、傳真、地址)、申請方式、備註(申請說明、用戶須知)

等資訊。

- ◎以「水心所欲，給您更方便的生活」為主軸，整合「臺北市民 e 點通線上申辦業務」、「水費多元繳費管道」、「本處晶片金融卡線上繳費」及「水費電子帳單服務」等 4 大主題，製作海報、摺頁張貼或發放，並於本處網站發布最新消息。

(4)申辦資訊公開透明—提供線上查詢申辦進度

- ◎用戶於註冊電子帳單後，可隨時透過本處網站電子帳單服務系統查詢註冊情形、補寄及列印電子帳單。
- ◎用戶給水申請案及用水設備內線審查案，申請人可由本處網站—「服務資訊」查詢案件承辦人員、承辦進度及辦理程序等訊息。



用水設備內線審查案可由本處網站查詢案件承辦人員、進度及辦理程序等訊息

(5)服務資訊公開透明—提供線上查詢自來水常見問題

- ◎本處網站「服務資訊」專區設有「常見問題」8 大類 130 題問答、「服務總覽」3 大類 38 項服務。

(6)服務資訊公開透明—提供用水量及繳費查詢



本處網站提供水費查詢服務

本處網站提供抄表查詢服務

- ◎為利用戶掌握每期用水量及水費繳納情形，本處網站「服務資訊」提供抄表及水費查詢服務。
- ◎提供「網路 ATM 繳費資料查詢」功能，用戶可利用本功能取得水費轉帳及條碼資料，毋須再向本處申請補發水費單，可立即透過網路線上繳費功能，完成水費繳納，省時省力又環保！。



提供「網路ATM繳費資料」功能，用戶於本處網站查詢尚有未繳清水費時，可利用本項功能取得水費轉帳及條碼資料，直接完成水費繳納作業

- ◎規劃建置「水費試算」功能，若用戶有結算水費需求，可便利用戶自行上網試算。

(7)服務資訊公開透明—整合服務介面立即回應

- ◎本處客服系統整合所有業務系統服務介面，並與臺北市政府 1999 市民熱線連結，客服人員可充分掌握服務資訊及案件處理情形。不論是繳費、水費諮詢、申訴抱怨、無水服務、報修漏水、申請案件、補發水單與收據、販售零售水或支援緊急用水等，用戶臨櫃或透過電話，都可以迅速獲得回應與處理，讓用戶安心無憂。
- ◎派工案件全程列管，服務訊息全程公開，事後並進行滿意度調查。



(8)服務資訊公開透明—主動發送服務案件辦理訊息

- ◎為給用戶更即時的資訊化服務，將配合客服系統建置完成行動資訊發送平台，提供水政訊息、園區活動等相關便民服務資訊查詢。

(9)服務資訊公開透明—本處行動網站輕鬆瀏覽

◎用戶透過 PDA 或手機可輕鬆瀏覽本處行動網站，藉由行動網站取得線上即時資訊(如水費查詢、抄表查詢、自報度數、線上申辦及服務地點等)的便利服務。

## 2. 案件處理流程主動回應程度

### (1) 提供案件收件確認功能及主動通知機制

#### ◎申訴主動回覆機制：

本處客服專線 87335678 提供諮詢服務、受理申訴抱怨等，服務人員依「客服中心值機作業」均會主動追蹤處理情形並通知用戶及調查客戶滿意度。

#### ◎申請主動回覆機制：

- ⊙用戶於電子帳單註冊資料輸入完妥後，系統將顯示「成功設定 1 筆電子帳單!」，並主動寄發「臺北自來水事業處帳號啟用通知函」，由用戶登入電子帳單服務系統進行線上確認。
- ⊙用戶給水申請案及用水設備內線審查案，申請人若有留電話或電子郵件帳號，承辦人員會主動將案件處理情形回覆。

#### ◎服務主動回覆機制：

規劃服務案件以簡訊或 e-mail 主動服務措施，配合本處客服系統建置完成行動資訊發送平台。101 年前完成範圍：(A)客服中心案件：報修漏水、無缺水服務(B)服務案件：櫃檯申辦案件過戶、中止用水、及停水提示(C)抄表案件：用水量異常通知、(D)審圖、給水申請與水質檢驗案件(E)節水宣導資訊與自來水園區活動訊息(F)代繳用戶服務：用戶帳戶異動通知、扣繳失敗通知(G)本處網站線上繳費(H)停水資訊或今日施工資訊。

### (2) 查詢管道回應時效

A. 本處客服專線 87335678 接獲用戶查詢事項，均可即時透過客服系統資訊回應；若遇無法解決或回應事項，亦會留下連絡資料，立即洽詢相關單位瞭解後，主動向用戶說明。未來配合客服系統建置完成行動資訊發送平台，更可強化即時回應。

B. 透過本處網站查詢事項，系統均會立即回應。



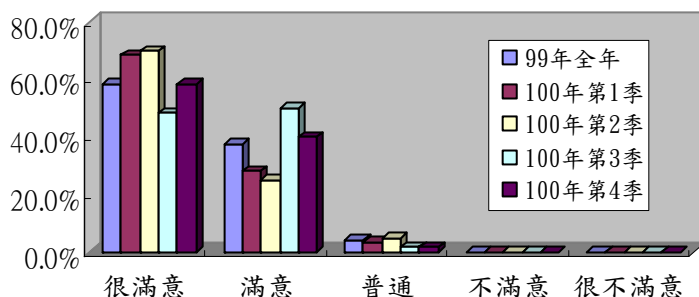
## 二、優質便民服務－機關形象

### (一)服務場所便利性－洽公環境適切程度

#### 1.洽公環境滿意度

本處全力推動免臨櫃服務，提供網路、電話、超商及金融機構等方便管道供民眾使用。雖非臨櫃繳費已高達 97.21%，臨櫃用戶逐漸減少，但秉持就是要讓每位用戶高度滿意的企圖心，仍提供高水準的服務場所，建置人性化指示與標示系統，便利洽公民眾；且營造國際親善環境，雙語標示。每季派員至各服務中心進行臨櫃洽公用戶意見調查，調查結果，**100年洽公環境滿意達 97.08%**，可見各服務場所維持優質的洽公環境，獲用戶認同。

洽公環境滿意度



### ● 配合節慶綠美化，展現臺北好水形象，提供民眾舒適、親切洽公環境 I

客服中心



視覺形象設計美化



改造洽公等候區

1.為建立本處良好形象，樹立專業服務、溫馨親民的觀瞻，100年特針對本處洽公服務櫃檯區整體視覺形象進行設計美化。以「臺北好水」延伸【生活篇】與【用心篇】的兩個主題性設計。

●【生活篇】以【活力都市，繽紛水世界】呈現

●【用心篇】以【我們用心，飲水放心】呈現。

2.發揮本處特色及行銷「臺北好水」，同仁發揮創意於牆面、樓梯、廁所及洽公環境，設計圖案以活潑方式親近人們，達美化、綠化效果。



## ● 配合節慶綠美化，展現臺北好水形象，提供民眾舒適、親切洽公環境 II



配合節慶佈置洽公環境  
(客服中心)



配合節慶佈置洽公環境  
(北區分處)



配合本處行銷佈置環境  
(東區分處)



美綠化廁所(北區分處)

3.寬敞洽公大廳，整齊清潔，另配合特定節慶，如聖誕節、農曆春節等進行佈置，使洽公民眾感受不同的氛圍。

4.用心維護清潔廁所外，以「臺北好水 讓您生活更美好」為題裝飾，讓如廁的人可以感受更多的涵意及綠意。

5.由同仁發揮創意，收集各類水果、植物種子，自行培育種植，不僅加強綠化及美化，更深具教育意義，讓臨櫃用戶有意外收穫之感。

6.洽公環境設置節約用水專欄及各式貼心小卡，介紹如何省水、查漏、做回收、節水秘笈等，邀請大家共同為省水盡一份心力。

7.放大「節約用水學習手冊」，裝釘成水知識大書，供民眾翻閱增加水知識。



節約用水專欄為省水盡  
心力(北區分處)



同仁自行培育盆栽  
(客服中心)



水知識大書供民眾翻閱  
(北區分處)

## ● 服務標示及方向引導清楚及正確，且提供雙語標示服務 I



招牌清晰醒目，雙語標  
示(客服中心)



入口處雙語標示服務時  
間(東區分處)

1.服務場所招牌企業形象及雙語標示清晰醒目，方便民眾辨識。

2.入口處清楚標示雙語服務時間及服務場所平面配置圖。

3.設「臺北自來水事業處人民申請案件處理時限表」看板，提供自來水申請應備證件、處理時限、承辦單位、方式及洽詢電話等資訊。

4.櫃台上方標示服務窗口號碼、服務人員及代理人姓名，並利用空間懸掛重要活動及政策宣導。

● 服務標示及方向引導清楚及正確，且提供雙語標示服務 II



標示服務窗口號碼、服務及代理人姓名(東區分處)



斜坡路面增設提醒警語(客服中心)



提供友善、親切之軟性洽公空間(陽明分處)



愛心志工親切引導用戶(北區分處)

5. 櫃檯申辦設計動線流暢妥適，入口處設有叫號機，並設計明顯海報放置叫號機旁提醒用戶。
6. 貼心設計尖峰時段告示牌，提醒洽公民眾避開尖峰時段。如洽公民眾多時，增加支援人力及服務櫃檯。
7. 寬敞等候區設有舒適沙發座椅，提供書報雜誌閱覽，營造賓至如歸之感。
8. 排定愛心服務志工引導用戶提供優質服務，遇年長者或行動不便者主動協助搭乘電梯。
9. 踏進大門及玄關映入眼簾標示「歡迎您」、「很高興為您服務」，離去時亦有「祝您有順利的一天」、「期待再為您服務」等標語佈置，給予民眾友善、親切之軟性洽公空間。



張貼「請抽號碼牌」腳Y圖示引導用戶抽取號碼牌(東區分處)



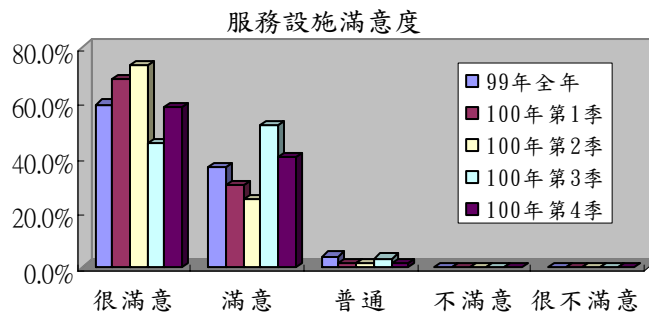
標示雙語化(客服中心)



便民設施以雙語標示清楚(陽明分處)

2. 服務設施合宜程度

各服務場所提供安全、方便、e 化服務設施，便利民眾洽公。建立無障礙、綠色服務之減碳環境。每季派員至各服務中心進行臨櫃洽公用戶抽樣意見調查，依調查結果，100年服務設施滿意以上為 97.92%。可見各服務場所維持優質的洽公環境及完善的服務設施，獲用戶認同。



## (1)核心設施

### ● 提供貼心，服務多一點之設備，並定期檢測維護



親民之服務櫃檯  
(客服中心)



電腦雙螢幕服務櫃檯  
(客服中心)



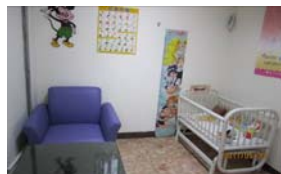
方便民眾閱讀等候環境  
(東區分處)



協談諮詢區舒緩用戶緊張不滿之情緒(客服中心)



裝設液晶電視供民眾觀賞  
(南區分處)



乾淨的哺集乳室  
(西區分處)



提供哺集乳相關資料  
(東區分處)



維護飲水台,專人檢測水質(東區分處)

- 1.75 公分高服務櫃台，使民眾感覺零距離，櫃台前安穩之座椅方便民眾書寫。提供櫃檯電腦雙螢幕，方便用戶檢閱，使資訊透明化。
- 2.服務場所落實自主管理，值勤同仁提早 15 分鐘至辦公室整理環境及準備服務用戶，管理人員進行辦公環境及設備整潔檢查。飲水台每日設備檢測(每週水質檢測)，安全無虞，維護良好。
- 3.舒適洽公等候區，提供書報、電視、茶包、開水機及舒適座椅等，舒緩用戶等候情緒。
- 4.設置乾淨溫馨的哺(集)乳室，並貼心提供哺集乳相關資料。
- 5.「協談諮詢區」與繳費場所有所區隔，以利服務人員與用戶一對一溝通，解決問題，舒緩用戶緊張不滿之情緒。
- 6.廁所提供針線包與婦女衛生用品，提供更優質服務。

### ● 提供完善無障礙設施 I



向中山市場管委會爭取設置電梯(北區分處)



電動輪椅充電服務  
(客服中心)

- 1.提供殘障機(汽)車停車位、殘障廁所、輪椅、電梯等，並降低「愛心服務鈴」之高度，供有需要民眾使用。
- 2.設計無障礙設施，例如斜坡道、電梯等，且提供行動不便與年長民眾貼心服務，一按愛心鈴，專人即前往服務。
- 3.電梯出入口充分提供無障礙環境，並標示正確使用方式、電梯出口處設置導盲磚，提供更完善的無障礙設施供民眾使用。
- 4.體貼電動輪椅朋友需要，提供「電動輪椅充電服務」。

● 提供完善無障礙設施 II



提供殘障車位  
(南區分處)



愛心鈴降低高度且明顯標示(客服中心)



無障礙斜坡道一按愛心專人即前往服務(南區分處)



廁所裝設殘障使用設備  
(客服中心)

(2)一般設施

● 提供申請表填寫範例及各項文具並符合需求



諮詢服務台主動引導  
(東區分處)



大廳公告各項便利設施  
(北區分處)



設平面圖、意見箱、雨傘架及愛心傘(南區分處)



提供老花眼、清潔用棉片  
(東區分處)



訂定櫃檯營業前置作業檢點表(東區分處)



設置書寫台及備有各項書表範例(西區分處)



提供事務機方便民眾影印  
(西區分處)



提供用戶銀行提款及轉帳  
(客服中心)



提供公用電話及書寫檯  
(客服中心)



備有愛心輪椅及嬰兒車  
(客服中心)

● 設置 e 化資料電腦查詢櫃檯、電化宣導設備及用戶無線上網洽公環境 I



設查詢電腦供民眾使用，並宣導電子帳單及 e 點通申辦服務(西區分處)

1. 設置 e 化資料電腦查詢櫃檯，更由員工創意提案一免帶現金繳水費，提供晶片讀卡機，臨櫃用戶可透過本處線上繳費功能，查詢水號及應繳水費，即可自行操作以晶片金融卡繳交費用，毋需攜帶現金或奔波至銀行 ATM 領錢，即能完成結帳手續。

## ● 設置 e 化資料電腦查詢櫃檯、電化宣導設備及用戶無線上網洽公環境 II



提供讀卡機免帶現金繳水費(客服中心)



櫃檯收費電腦雙螢幕提供溝通橋樑(西區分處)



提供免費無線上網功能(客服中心)



雙螢幕提供用戶用水資訊與宣導文宣(客服中心)




電子化宣導設備(東區分處)

2. 員工創意提案－櫃檯收費電腦雙螢幕，讓民眾瞭解服務人員作業建立對等溝通橋樑，並提供動態宣導訊息。
3. 為配合打造臺北市成為網路新都，於客服中心提供免費無線上網(Wi-Fi)功能。

## (二) 服務行為友善性與專業性－服務親和程度

### 1. 洽公服務禮儀滿意度

- (1) **落實走動式管理**：服務中心入口處設置自動叫號機，以「顧客滿意」為目標，服務人員主動招呼民眾並協助其申辦各項業務。採單一窗口「多功能櫃檯」服務，「一處收件，全程服務」的優質服務。
- 
- (2) **落實代理人及後線支援制度**：等候人數超過 3 人時，立即調配支援人力，先行詢問用戶辦理事項，或代為先行查出水號，以加速櫃檯作業時間，協助解決糾紛及處理用戶問題，大幅降低用戶等候時間，以提供優質用戶服務。
  - (3) **每月舉辦服務人員訓練**：以第一線服務人員或新進同仁為對象，加強應對進退與服務、禮儀、溝通技巧、傳授新的觀念、案例分享，增進同仁的服務水準及業務熟悉度。
  - (4) **每季進行臨櫃洽公用戶抽樣意見調查**：本處研考人員每季訪問 60 人，100 年共計 240 人服務態度滿意度高達 99.58%，可見各服務場所展現之服務禮儀，已達最高水準，充分獲用戶認同。
  - (5) **辦理服務禮貌月活動**：為建立微笑服務形象，訂定計畫，選擇熱情 7 月客服中心及各營業分處同步辦理，藉服務禮貌月選拔最佳服務

人員，深植以客為尊的服務態度。恭請處長於處務會議公開表揚最佳服務人員，並頒贈勉勵小卡片及禮券 2,000 元。



辦理務禮貌月活動



邀請用戶填寫選票並投入票箱



禮貌月宣傳海報



公告最佳服務人員

(6) 服務現場 3 級自主管理：

- ◎ 1 級由服務人員自主檢查服務情形。
- ◎ 2 級由指定(或輪值)人員每日輪值進行走動式管理。
- ◎ 3 級由研考人員每月抽查執行情形。

本處訂有「臺北自來水事業處服務現場不定期查證計畫」，企劃科每季進行服務現場不定期查證。100 年不定期查證 4 次，整體平均 93.78 分，已達高標準，查核結果提報處務會議報告。

- ◎ 為提供民眾更感動的洽公環境及服務態度，每次查證除對缺失給予建議外，並針對各單位之創新作為及服務優良案例進行分享，共同提升本處每一服務現場之品質。

(7) 臺北市政府第一線服務機關為民服務工作不定期現場考核：

◎臺北市政府於 100 年 6 月間針對營運管理類機關進行服務現場不定期查證，6 月 28 日蒞臨本處客服中心及南區營業分處進行服務現場不定期查證，**經評定給予 92 分之肯定，為 8 個機關最高分。**

(8) 跨機關合作—神秘客查訪：

◎100 年為藉由外部查核方式，增加觀摩學習機會，擴大查證效度，**主動邀請臺北市監理處、臺北市停車管理工程處及臺北市中正區公所辦理跨機關合作進行不定期現場互檢。**

99 年至 100 年本處服務現場不定期查證結果統計表

單位	客服中心	東區分處	西區分處	南區分處	北區分處	陽明分處	平均
99 年平均	94.38	94	93.5	93	94	93.5	93.73
100 年平均	94.75	93.75	93.5	92.88	94.45	93.33	93.78

◎每季互檢 2 個服務場所，跨機關查核本處共計 18 次。服務場所環境、為民服務態度表現令人滿意。

2. 電話禮貌測試績效

本處提供高品質之電話服務，100 年臺北市政府進行不定期為民服務電話禮貌測試，**本處 2 通全數獲『特優』佳績，平均分數達 92.5 分**，處長於處務會議對優秀同仁頒發獎金及嘉獎 1 次鼓勵。

(1) 訂定電話禮貌測試計畫：

分 2 組測試，甲組為客服中心、自來水園區及各分處等 7 個一線單位(每月 2 通)進行深度詢問，乙組 16 個科室(每月 1 通)。

(2) 測試成果：100 年自辦電話測試共測 360 通，多能維持一定水準，語調謙和、熱誠，成績統計如下，

99 年至 100 年本處自辦電話禮貌測試結果統計表

年度	99 年		100 年	
	次數	平均成績	次數	平均成績
甲組	168	85.94	168	85.44
乙組	192	85.36	192	85.59
整體	360	85.74	360	85.52

(3) 電話測試後提處務會議檢討：針對缺失或建議精進項目列管追蹤至改善止，特優同仁處長於處務會議公開表揚致贈勉勵小卡片及精美



小禮品，並予以嘉獎 1 次獎勵外，100 年並修訂頒發獎金 1,000 元，激勵服務熱忱，100 年共 6 位同仁獲表揚。

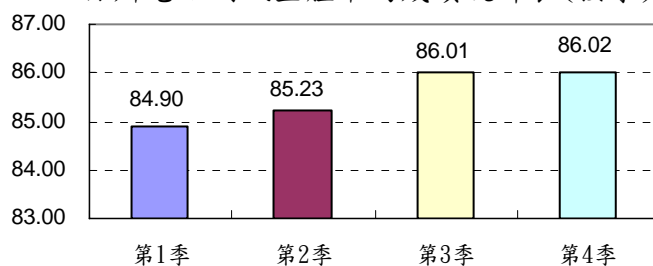
(4)跨機關合作：為強化效度 100 年主動與臺北市監理處、停管處及中正區公所合作進行跨機關電話互測，藉外部稽核提升品質，100 年共 60 通。上述機關對本處同仁電話品質高度肯定，共 10 通獲特優(達 16.7%)。處長於處務會議公開表揚、頒發獎金 2,000 元及嘉獎 1 次獎勵。

(5)精進品質：

◎各級會議提醒同仁注意電話禮貌，並傳閱最新訊息，督導同仁業務熟悉度。優良電話測試錄音檔分享，讓同仁聽取，觀摩學習。

◎透過上述不斷的獎勵與督導，電話服務品質一季比一季進步。

自辦電話測試整體平均成績統計表(按季)



### (三)服務行為友善性與專業性－服務可勝任程度

#### 1.服務人員訓練班：

為強化服務人員專業知能及可勝任程度，每年舉辦各類一線服務同仁(包括服務櫃檯人員及內業同仁、客服值機人員、稽複查人員、換表及內業人員、抄表人員等)訓練，由服務觀念、溝通技巧、專業知能等面向，規劃訓練課程，100 年開辦服務人員訓練總時數 57 小時、578 人次，較 99 年總訓練時數 52 小時、288 人次，增加 5 小時(10%)、290 人次(100%)。並開辦「真誠滿意的用戶服務訓練班」3 期，邀請專業講師，滋育服務人員工作熱望及激發服務熱情，啟動每一天都是自己的代表作，展現「想在顧客前」的感動服務。

#### 2.專業認證機制：

(1)服務人員認證：為使同仁具備應有之服務知能，引進服務認證機制，訂定臺北自來水事業處服務檢定作業計畫。透過檢定作業提升服務品質，強化對職務之成就感與認同度。檢定作業分筆試及電話

實測，2 部分均通過者，方可取得服務檢  
定合格證書，目前 174 人獲得認證。(依  
計畫第一線服務人員 96 人已全數通過認  
證，達成率 100%。)

(2)抄表人員認證：全水處 107 名抄表員(含  
委外抄表員)均通過筆試及現場實測作  
業，100%取得合格資格，且抄表人員檢  
定作業計畫已納入委外契約執行。

(3)事業技術人員考驗：100 年底本處技術類  
人員 505 人，已取得經濟部自來水事業技術人員考驗合格資格者計  
504 人，取得率 99.8%。



- 3.值機人員專業訓練：為提升客服值機人員素質，100 年首度舉辦值機  
人員作業規定暨實務訓練班，透過本處各項作業規定研習、當月最新  
消息說明及精選案例分享與研討，持續訓練與回饋，提升服務品質。
- 4.每季舉辦客服專線值機員評比：業務科自訂客服中心優良值機人員評  
比要點，確保服務人員應有的服務知能。
- 5.內部網站建置用戶服務 FAQ：為提供正確回覆內容，避免諮詢變成抱  
怨，本處內部網站建置用戶服務 FAQ，由 6 大類擴充為 12 類，並隨  
時增刪，題庫已達 243 題，且可作為服務人員訓練教材，提升服務人  
員服務知能，並助於知識經驗傳承。大幅提升電話服務效率與正確  
性，有效降低「來電棄話率」及提高「10 秒內接聽率」。

建置用戶服務 FAQ 成效表

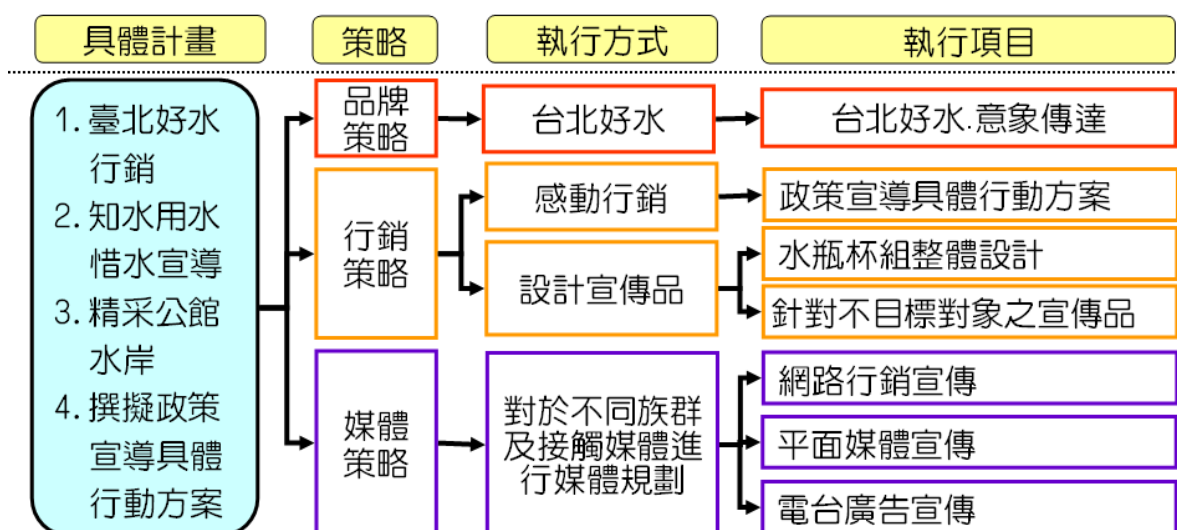
項目	96 年	97 年	98 年	99 年	100 年
來電棄話率 (%)	1.90	1.35	1.35	1.17	0.71
來電 10 秒內接聽率 (%)	79.42	81.43	85.49	88.73	94

- 6.服務人員專業程度考核：不定期查證時，針對經常性及新修訂業務(如  
消費性用水服務契約等)，進行服務人員專業程度考核，並就其服  
務之「主動引導、親切熱忱、專業諮詢」等面向進行評比。
- 7.電話服務禮貌測試結果檢討：每季分析、檢討，提供精進建議，並就  
缺失同仁個別輔導，以提升電話服務品質。

8. **知識傳承**：經常性辦理業務特殊案件，建立案例分享上傳至知識管理系統，供同仁參考。
9. **民眾常見問答**：本處 24 小時客服專線 87335678，民眾常見問答，提供作為評審小組測試參考之「Q & A」15 題如下：
- (1)如何申請中止用水?
  - (2)如何申請恢復用水?
  - (3)如何申請過戶(名義變更)?
  - (4)如何申請軍眷用水優待?
  - (5)未收到水費通知單，怎麼辦?
  - (6)水費逾期未繳，違約金如何計算?
  - (7)如何申請水費繳納證明?
  - (8)水費突增原因及如何申請複查?
  - (9)為何會有分攤總表差額?
  - (10)水池水塔之清洗頻率與標準清洗程序為何?
  - (11)水質異常，如何申請檢驗?
  - (12)請問如何申請電子帳單？要準備什麼證件？
  - (13)申辦電子帳單有什麼好處？是否有優惠措施？
  - (14)如何報修漏水？有何獎勵措施？報修漏水獎金領取方式？
  - (15)自來水園區票價？

(四)服務行銷有效性－施政宣導有效程度

1.服務行銷宣導計畫及內容：



100 年度施政行銷訂定「臺北好水行銷」、「知水用水惜水宣導」、「精采公館水岸」及「撰擬政策宣導具體行動方案」等 4 大項具體行銷計畫，搭配「臺北好水 slogan 設計及意象傳達」、「水要瓶裝」、「知水用水惜水宣導品」、「全員行銷教育」等創新作為，並輔以親水節、節約用水、節能減碳、關懷弱勢等宣導活動，創造行銷最大效益，形塑本處優質形象，具體落實政策行銷。

## 2. 透過多元化的管道進行宣導，其執行情形：

### (1) 辦理年度整合行銷

透過整體行銷，統合行銷意象，運用創意及整合影音資訊、網路、電子及平面媒體等管道，行銷本處政策及服務成效，讓民眾瞭解本處施政作為，滿足多元行銷需求。執行項目說明如下：



#### A. 臺北好水·意象傳達：於指定建物外牆、

施工圍籬、公車車身或公務車輛、機箱器具、營業場所等處，貼附帆布、PVC 材質或噴漆廣告，深化民眾認知，建立「臺北好水」良好品牌形象。



點的宣傳-監視箱彩繪

點的宣傳-施工圍籬彩繪

線的宣傳-公車車體廣告

B. 政策宣導具體行動方案：藉助優良師資之專業行銷實務，分享行銷服務、媒體應對技巧及新聞稿寫作等技能及熱忱，提升本處同仁政策規劃、執行及公關溝通之能力，達到全員行銷之目的。

C. 「人要衣裝·水要瓶裝」水瓶杯組整體設計：藉助廠商行銷專業及設計創意，開發具「水」意象設計感之玻璃容器套組，結合水的好品質，賦予水之生命力與獨特質感，讓民眾體會日常生活水之美，並行銷自來水之優良品質。

D. 宣傳品：為展現創新活力，100 年度綜整本處年度行銷主軸、美

學實用、使用用途等考量，開發品項共 13 款，可依致贈對象、使用用途、宣導場合等因素綜整考量挑選適當品項贈送貴賓或民眾，達到宣傳公關互動之目的。

**E.網路行銷宣傳：**針對常使用網路蒐集資訊之學生、上班族等目標族群，透過網路訊息無遠弗屆、快速傳遞之特性，將相關政策宣導及活動資訊及時露出，並於活動舉辦時，搭配 facebook 等相關社群網站之活動，以順應資訊時代潮流，爭取民眾支持及參與。

時間規劃	網路行銷宣導主題規劃	運用網
6月-7月	節約用水宣導、自來水園區活動宣導	官方網站訊息
7月-8月	自來水園區活動宣導、節約用水宣導、電子帳單宣導	官方網站訊息
9月-10月	自來水園區活動宣導、電子帳單宣導	官方網站訊息
11月-12月	台北好水形象宣導、自來水園區活動宣導	官方網站訊息

**F.平面文宣宣傳：**針對學生、上班族、家庭主婦、銀髮等一般大眾族群，透過平面文宣廣告，宣導本處推行之重要政策及活動資訊，強化民眾支持及認知。

時間規劃	平面文宣宣導主題規劃	文宣型式
6月-12月	台北好水形象宣導、自來水園區活動、節約用水、電子帳單	帆布、PVC、車體噴漆
6月	自來水園區活動、節約用水	帆布、PVC
7月-8月	自來水園區活動、節約用水、電子帳單	公車車體廣告、帆布、PVC
9月-10月	自來水園區活動	帆布、PVC
11月-12月	本處簡介摺頁、台北好水形象宣導、自來水園區活動	摺頁、帆布、PVC、公務車體PVC及噴漆、公車車體廣告、DM、海報、

**G.電台廣播廣告：**針對開車族群及上班族等目標族群，配合 2011 親水節及公館聖誕季系列活動，製作廣播廣告數支進行活動宣傳，並於活動前一週分波於 POP radio、好事 989、NEWS98 及中廣等電台進行託播宣傳，以加強活動訊息之露出，醞釀民眾對活動之期待，進而提升民眾活動參與之意願，增加活動知曉度及曝

光度。

## (2) 透過府級大型活動宣導

A. 2011 年臺北燈節：臺北市政府每年精心策劃元宵節的盛大燈會，獲得國內外讚許的口碑，其中小提燈更受市民喜愛，本處獲配刊登 10,000 盞提燈把手自行設計圖稿，藉以推廣珍惜水資源並提升本處優質形象。

B. 水岸臺北 2011 端午嘉年華：本處贊助活動經費並設置宣導攤位，透過問券、有獎徵答等活動，加強民眾愛護水資源及環保節能的觀念。另在河岸架設大型帆布看板，以「台北好水」為宣傳主題，提升本處企業優質形象，並強化民眾之認同。



活動宣道攤位 發送節水執日



台北好水 讓你生活更美好 大刑河岸丟拓

## (3) 透過自來水園區主協辦宣導活動

本處將公館淨水場從門禁森嚴自來水重地，開放成亮麗的自來水園區，營造親水環境與水資源及環境教育場所，每年針對淡旺季規劃不同親水、藝文及環保多元活動，精采公館水岸，讓民眾享受親水及休憩的悠閒生活，並喚起知水用水惜水的環保意識，100 年入園人次達 123 萬人次，兌現臺北市政府推動水岸親水生活行銷目標。

### A. 主辦宣導活動：

季節	活動內容
夏季	2011 臺北親水節系列活動—愛水遊行嘉年華、公館水岸 LOVERS 迷戀演唱會等
秋季	童話故事月、917 健走趴
冬季	2011 公館聖誕季系列活動—聖誕慈善 Party 暨節水頒獎動漫卡通 Show 演唱會、聖誕季花展、聖誕歡樂音樂頌暨愛心園遊會

B.協辦宣導活動：

100 年結合公私部門行銷資源有中正區公所 100 年登山健行活動、2011 世界氣喘日嘉年華園遊會、100 全民節水運動園遊會、稅情百年嘉年華、100 年社區親職教育暨兒童福利宣導活動、愛苗滋長樂活綠化系列活動等活動。

(4)透過各期水費單據辦理施政宣導

A.本處水費單據每期寄發超過 150 萬用戶，透過水費單據各版面印製彩色宣導圖片或規劃宣導文字，達到推廣本處及市府各項重大政策，展現重要施政成果現。

B.100 年度水費單宣導主題及時程依序如下：

主題	期別
建國百年 Logo+電子帳單宣導語	1-2 月、5-6 月、7-8 月、11-12 月信封正面
建國百年 Logo+清洗水池水塔宣導語	3-4 月、9-10 月信封正面
2010 臺北國際花卉博覽會—交通管制資訊	1-2 月信封及代繳收據背版
本處二度獲 IWA 頒獎殊榮宣導	3-4 月信封背版及 3-4 月代繳收據背版
臺北好水形象宣導	5-6 月、9-12 月信封背版及 5-6 月、11-12 月代繳收據背版
2011 臺北親水節	7-8 月信封背版及代繳收據背版

水費單宣導圖案：

<p>「建國百年 Logo+電子帳單」</p>	<p>「本處二度獲 IWA 頒獎殊榮」</p>
<p>「台北好水 讓您生活更美好」</p>	<p>「建國百年 Logo+清洗水池水塔」</p>

### (5)持續發行自來水簡訊

A.為使用戶知悉本處重大施政措施、重要用水訊息及創新服務措施，製作自來水簡訊向用戶介紹水質、水源、自來水生飲、供水管網維護、漏水防治、淨水流程、電子帳單、活動訊息等。

B.100年順應節能減碳環保潮流，將原2期出刊之簡訊，合併為1期，並透過大幅改版等方式，提升可閱讀性，除採用天然黃豆油墨印刷外、並採用回收再利用環保道林紙，堅持落實對環境生態重視及保育。於12月發行自來水簡訊第14期中、英文版，合計發行5,000份，主以網路版及電子報為主要發行管道。

C.自來水簡訊第14期中、英文版，以本處近期施政及為民服務活動為主，包含「質優量足的臺北好水」、「走進社區的臺北好水」、「善盡社會責任的臺北好水」、「走向國際的臺北好水」4大主題內容。



第14期自來水簡訊中文版

### 3.提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形

#### (1)主動安排媒體專訪

◎利用媒體資訊互相交流習慣以達成行銷目的，除持續透過發言人室與市政記者保持聯繫外，特別安排壹傳媒、公共電視、中國時報、蘋果日報、天下雜誌、台北廣播電台、人間電視、大愛電視台、警察廣播電台、民視、工商時報、經濟日報等媒體製作節約用水、綠色城市評比、日本核災水輻射污染因應、中永和大停水因應、水資源缺乏議題、社區節水獎金等議題專訪。



經濟日報專訪處長—缺水問題因應措施等



壹週刊專訪企劃司—節水、省水補助等



◎對於媒體與民意關注之市政議題，均於第一時間妥處，視需要撰擬新聞稿及時澄清，爭取外界共識。

◎執行績效：100年接受媒體專訪次數38次。

## (2) 賡續辦理里長親訪工作

A. 為瞭解里長對本處服務及施政作為之觀感及認同度，進行供水轄區（臺北市及新北市部分行政區）700多個里長專訪，傾聽基層民意及回應各項建言，強化互動機制，透過懇談及問卷調查強化宣達本處服務及施政作為。

B. 100年賡續辦理里長親訪工作，規劃以「目標導向」與「感動行銷」為主，每里2次以上（其中至少1次由專員以上主管率隊）。期望藉由主動的拜訪，表達溫馨關切，瞭解當地里長及里民實際需求，同時行銷本處政策理念，爭取基層民意的支持。即以主管親自拜訪感動當地里長，進而支持本處相關政策或施工的進行，經統計100年里長對本處整體服務表現表示滿意以上者高達98%以上。

## (3) 積極參與社區活動及辦理外界來訪

### A. 積極參與社區活動

針對施政需要適時辦理里鄰施工說明會及參與區里活動，主動傾聽基層民意及積極回應溝通各項建言，使本處施政更能貼近民意，建立良好互動關係。經統計100年辦理施工說明會15場次、參與區里活動34場次。



天母水道祭宣導活動



施工說明會

### B. 全國首創「節水服務團」走入社區

◎100年本處訂定全國首創的優良節水社區評比及輔導計畫，並成立「節水服務團」進行社區節水輔導，凡報名後符合輔導資格之社區，本處到社區現場服務，內容包括：自來水水質採樣檢

測、用水設備檢查、節約用水宣導，於輔導訪查後 2 週內，並將交送建議書供社區改善參考。

- ◎共計 165 個社區報名評比，105 個社區參加節水輔導，已於 10 月 16 日全數完成，提供面對面到府的服務，讓社區居民感受本處推動節水的熱誠與決心，並利用此互動機會，聽取用戶心聲，據以回饋。
- ◎節水服務團只是一個開始，結合節水意識的市民，散布種子，以實際行動感染周遭親朋好友及左右鄰舍，協助打造臺北市為一個真正的節水型城市。



社區節水輔導活動



社區節水輔導活動

### C.辦理外界來訪

為善盡企業社會責任、關懷弱勢，結合水資源教育與節能減碳等環保觀念，規劃公益團體免費參觀自來水園區，傳達正確的節能知識，逐步建立民眾節水共識，100 年參訪人數(含自來水園區校外教學)約 25,000 人次。

臺北科技大學甘比亞土木專班  
參訪本處長興淨水場

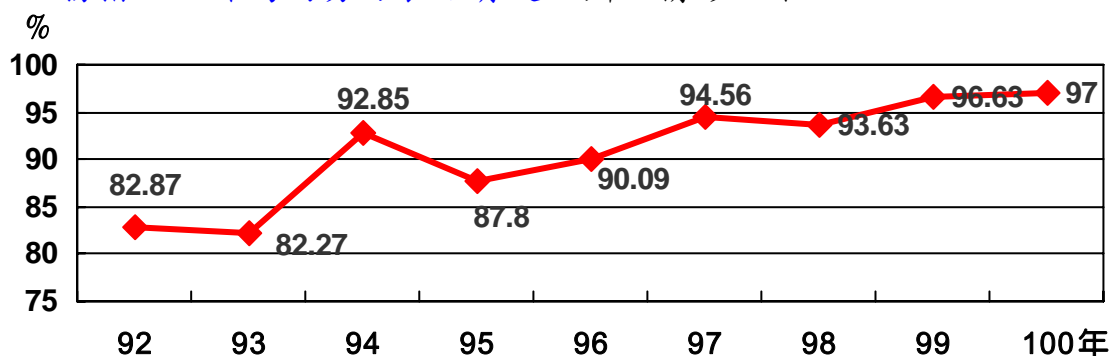
老人養護所參訪自來水園區

### 三、優質便民服務－顧客關係

#### (一)民眾滿意度－機關服務滿意度

辦理用戶意見調查，探查民意趨勢，建立顧客關係，精進服務品質

1. 為瞭解民眾對本處推展市政建設及工程品質等反映意見，以提升工程品質及提高工作效能，100 年底委由「政治大學商學院民意與市場調查研究中心」採電話訪問方式(CATI)執行。整體滿意度為 97%，較 99 年 96.63% 成長 0.37 個百分點，可見民眾對本處所提供各項服務措施及作為的努力表示肯定。辦理情形如下：



歷年本處市政服務品質整體滿意度調查結果統計圖

#### (1)調查對象：

居住在臺北市 12 行政區與新北市三重區、新店區、永和區、中和區等 4 行政區的民眾。

#### (2)抽樣設計：

採等比例分層隨機抽樣方法選取調查樣本，以台北市與新北市行政區為分層單位。

#### (3)調查方法：

共撥打 9,294 個電話號碼，扣除一開始就拒訪及其它人為與非人為因素，總共接觸 1,056 個樣本，成功樣本共計 1,002 份，訪問成功率為 95.0%。在 95% 的信心水準下，抽樣誤差為正負 3.1%。

#### (4)調查期間：

本次調查訪問，自 100 年 11 月 21 日開始至 11 月 29 日結束。週一至週五，每晚 6 時 30 分至 10 時。

#### (5)分析方法：

本次研究主要分析方法為頻次分析及交叉分析

(6)調查結果：

提報本處 101 年 1 月份處務會議報告，各調查主題不滿意或不認同原因檢討改進，將納入 101 年提升服務品質計畫研訂行動方案執行改善。

- 2.本處全力推動免臨櫃服務，其中主要為繳費服務，100 年非臨櫃繳費已高達 97.21%。雖臨櫃用戶逐漸減少，仍秉持要讓每位用戶高度滿意的企圖心，每季派員至各服務中心進行臨櫃洽公用戶抽樣意見調查共 60 份，以瞭解用戶對本處各項服務的感受與服務措施之看法與態度。本問卷信度經測試 Cronbach Alpha 值為 0.9504，符合內部一致性，具穩定性。

臨櫃洽公用戶抽樣意見調查統計表

項目	99 年	100 年
服務態度滿意以上(%)	99.58%	99.58%
洽公環境滿意以上(%)	95.83%	97.08%
等候時間滿意以上(%)	95.42%	98.33%
整體服務滿意以上(%)	99.17%	99.17%

- 3.為瞭解里長對本處服務及施政作為之觀感及認同度，主動全面拜訪供水轄區(臺北市及新北市部分行政區)700 多個里里長，傾聽基層民意及積極回應各項建言，強化互動機制，使本處施政更能貼近民意，獲得支持。透過懇談及問卷調查強化宣達本處服務及施政作為，經統計 100 年里長對本處整體服務表現表示滿意以上者高達 98%，顯見雙方已建立良好互動關係。

(二)民眾意見處理有效性－民眾意見回應與改善程度

- 1.本處設立客服中心全年無休提供 24 小時專人諮詢服務、報修漏水、無(缺)水、受理申訴抱怨等案件，為使客服人員處理作業標準化，訂有「客服中心值機作業程序工作說明書」、「用戶申訴處理工作說明書」等 SOP，以維持服務品質。
- 2.本處客服中心客服人員對於電話申訴案件均請申訴人留下電話，俾利將處理情形立即通知，務期圓滿解決申訴事宜。後續均有專人以電話追蹤客訴案件處理情形及調查滿意度，99 年客訴案件數為

7,895 件、平均完工時間 0.87 天、用戶滿意度達 98.60%；100 年客訴案件數為 4,194 件、平均完工時間 0.74 天(較 99 年縮短 0.13 天)、用戶滿意度達 99.16%(較 99 年提升 0.56%)。

24小時客戶服務專人直接受理辦理情形統計表

項目	98年	99年	100年
諮詢數(件)	251,390	248,530	218,729
派工處理數(件)	47,539	44,532	40,186
派工案件3日結案率(%)	98.69	96.15	97.41
派工案件處理滿意度(%)	98.40	99.5	98.95

- 3.透過市府市長信箱、秘機信收、1999 話務中心後送案件、本處首長信箱及電子郵件、來文、傳真等管道反映意見，為有效列管處理情形，訂定臺北自來水事業處人民陳情案件作業流程，供各單位依循。
  - 4.本處接獲陳情案件時，除有專人專案列管外，並應於規定期限內處理完畢。如因故未能在期限內辦妥，也會將辦理情形及延期原因先行告知陳情人。100 年列案管制之人民陳情案件 1,800 件，均依限處理完畢，無逾期情事。
  - 5.本處均依市府規定辦理民眾申辦案件或陳情案件檢附滿意度調查表作業，市府研考會查證無缺失。
  - 6.人民陳情案件處理情形，由研考專人列管追蹤、分析，每季提報處務會議檢討改善。除按處理時效管控外，再針對相類似案件發生的原因、處理結果、影響程度等，必要時由高階長官召集各相關單位進行案件分析及檢討會議，發送技術或業務通報，以防止類似案件發生，並將經驗傳承，有效率解決人民陳情事項並降低案件數。100 年發送技術通報 25 則、業務通報 10 則。
  - 7.本處客服中心及各分處對民眾臨櫃洽公反映意見，股長或主辦人員均會現場溝通說明並即時處理，讓民眾滿意。
- ◎設置「協談諮詢區」與繳費場所有所區隔，以利服務人員與用戶採一對一之溝通協調方式解決問題，有效舒緩用戶緊張不滿之情緒。
- ◎入口處均設置民眾意見箱及調查表，每日定期查看並即時處理。

- ◎客訴案件追蹤列管後續處理外，每月檢討並統計分析，提送「處務會議」，供各相關單位參考改進。
- 8.本處網站設置「民意互動」專區有首長信箱、檢舉信箱、問卷調查、訂閱電子報、互動式留言板、檔案開放應用、遊說資訊專區、性騷擾防治專區等功能，主動公布訊息及傾聽處理民眾意見。
- 9.為瞭解民眾意見，我們主動溝通，蒐集民眾意見，具體作法如下：
- (1)拜訪轄區里長－蒐集民眾意見：99年拜訪轄區773里長2次，建議136案，均已辦理完成。100年賡續辦理，並於12月底前全數完成。
  - (2)舉辦施工說明會－爭取民眾支持：99年48場次、100年15場次。
  - (3)參與社區活動－進行施政宣導：99年18場次、100年34場次。



拜訪里長主動傾聽基層民意



辦理里鄰施工說明會積極回應各項建言

10.新聞輿情回應辦理情形：

- (1)本處特訂定「臺北自來水事業處輿情蒐集及處理作業要點」，並由主任秘書擔任召集人，數名高階長官組成「輿情快速反應小組」，及時妥適處理新聞事件。
- (2)本處「輿情快速反應小組」與發言人室建立固定對口機制，針對相關新聞事件，均於第一時間查明細節、撰擬新聞稿，並因應新聞緩急屬性，分別以手機簡訊、電子郵件、傳真等不同方式，迅速反應市府及本處相關長官，俾以及時掌握輿情。100年計有9件。
- (3)除前述及時反應機制外，針對平日輿情蒐集，各項相關例行性作業，說明如下：
  - A.24小時全年輪值無休，每日早晚查閱主要平面媒體15份，針對相關重要新聞，剪報並掃描成電子檔，陳送高階長官並公布於

- 本處內部網站供同仁參考，100年共剪輯1,216則。如有須回應事件，則擬撰新聞稿發布說明澄清，相關內容並張貼於本處及臺北市政府網站。針對新聞事件發布新聞稿，100年計有29篇。
- B.本處公關股同仁每日上臺北市政府市政輿情網，查閱與本處相關之列管重要輿情，如有列管新聞事件則立即於上午10時前做出回應，由臺北市政府發言人室循管道說明澄清。列管重大輿情事件，100年計有3件。
- C.每日由同仁分別針對各主要報紙，進行再次新聞檢視過濾，以求妥慎；另不定時觀看電視及上網查看最新報導，俾及時掌握輿情動態。如獲悉即時有關新聞，依規定通報臺北市政府及本處相關主管外，與報導媒體聯繫，主動提供最新及正確的資訊讓民眾知悉，100年計有9件。
- D.不定時會舉辦媒體溝通及座談，以探詢媒體意見，並作施政理念的溝通。對其建議可直接回應，如需對民眾說明事項將另安排專訪方式澄清回應。辦理媒體溝通及座談活動，100年計有2次；接受媒體專訪，100年計有38次。
- E.本處針對當月重要相關新聞，撰述輿情分析報告，包括新聞摘要、立即影響層面、後續可能衍生問題及潛在危機等面向進行分析，提報處務會議並提供本處各單位參考，俾及早備妥因應方案，100年計針對水價等56項不同議題進行分析。

### 【資訊流通服務構面】

## 四、資訊流通服務－資訊提供及檢索服務

### (一)資訊公開適切性與內容有效性－公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

1.依據政府資訊公開法第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

(1)為確保民眾知的權益與資訊使用權，於本處網站首頁左側選單建置「政府公開資訊」專區，即時且詳實的公開相關資訊，增進民眾對本處的認知與信賴。



(2)以表格方式將 10 項應公開資訊項目列示，本處除項目 7.請願處理結果及訴願決定(本處無「請、訴願」相關資訊)及項目 10.合議制機關之會議紀錄(本處非合議制機關無相關資料)外，餘均已主動公開。公開事項包括本處基本資料、法令規章、行政指導有關文書、施政計畫、業務統計、研究報告、預算及決算書、採購資訊及接受補助等 20 種重要資訊，以設定連結或資料上稿方式提供完整資訊並定期更新，便利民眾共享及公平利用。公開資訊比例=(已主動公開資訊項目數 8 / 應主動公開資訊項目總數 8) \* 100%=100%，相關公開資料內容亦均回溯至 96 年。





## (3)應主動公開及已公開之 8 項政府資訊類別及摘要：

A.條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規—為便利用戶蒐尋法規，連結至：

(A)「本處自來水相關法規系統」

<http://waterpark.twd.gov.tw/www/law/index.htm>

(B)「全國法規資料庫」

<http://law.moj.gov.tw/>

B.政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準—為便利用戶蒐尋法規，連結至：

(A)「本處自來水相關法規系統」

<http://waterpark.twd.gov.tw/www/law/index.htm>

(B)「全國法規資料庫」

<http://law.moj.gov.tw/>

C.政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號—連結至本處網站 4 項資訊：

(A)「組織架構與職掌」

<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=985239&CtNode=48127&mp=114001>

(B)「首長信箱」

<http://www.twd.gov.tw/lp.asp?ctNode=23321&CtUnit=13033&BaseDSD=7&mp=114001>

(C)「服務據點」

<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1018604&CtNode=49246&mp=114001>

(D)「里鄰服務人員名單」

<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=991503&CtNode=49243&mp=114001>

D.行政指導有關文書—連結「安全用水檢查自主維護管理注意事項」及「推薦優良水池水塔清洗廠商作業要點」2 項資訊，前

者指導自來水生飲專線、學校與用戶如何進行自主維護，以確保水質安全；後者規範推薦優良水池水塔清洗廠商作業，以確保清洗後用戶端水質。

(A) 「安全用水檢查維護管理注意事項」

[http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=9578360&ctNode=47835  
&mp=114001](http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=9578360&ctNode=47835&mp=114001)

(B) 「推薦優良水池水塔清洗廠商作業要點」

[http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=991029&CtNode=23300&  
mp=114001](http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=991029&CtNode=23300&mp=114001)

E. 施政計畫、業務統計及研究報告－連結本處網站「施政報告」、「施政計畫」、「統計年報」、「統計資料發布時間表」、「研究報告」、「性別統計指標」6項資訊，本處均依規定定期維護資料。

(A) 「施政報告」

<http://www.twd.gov.tw/np.asp?ctNode=26348&mp=114001>

(B) 「施政計畫」

[http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1005166&ctNode=26353  
&mp=114001](http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1005166&ctNode=26353&mp=114001)

(C) 「統計年報」

[http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1018480&ctNode=48087  
&mp=114001](http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1018480&ctNode=48087&mp=114001)

(D) 「統計資料發布時間表」

[http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1005168&ctNode=26354  
&mp=114001](http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1005168&ctNode=26354&mp=114001)

(E) 「研究報告」－臺北市政府研究發展成果網

[http://rdnet.taipei.gov.tw/xDCM/TPE\\_user/index.jsp](http://rdnet.taipei.gov.tw/xDCM/TPE_user/index.jsp)

(F) 「性別統計指標」

[http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1005185&CtNode=49924  
&mp=114001](http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1005185&CtNode=49924&mp=114001)

F. 預算及決算書－公開本處 90 年迄今的預、決算損益表及資產負債表。

<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1005173&ctNode=26356&>

[mp=114001](#)

G.書面之公共工程及採購契約一連結至：

(A)「臺北市政府採購業務資訊網」

[http://pwb.taipei.gov.tw/bid\\_system/](http://pwb.taipei.gov.tw/bid_system/)

(B)「政府電子採購網」

<http://web.pcc.gov.tw/pishtml/pisindex.html>

(C)「本處招標資訊」

<http://www.twd.gov.tw/np.asp?ctNode=48132&mp=114001>

H.支付或接受之補助：連結至臺北市政府主計處「中央各部會補助款」網頁，提供臺北市政府各機關接受中央各部會補助款情形。

<http://www.dbas.taipei.gov.tw/ct.asp?xItem=61325&ctNode=31630&mp=120001>

## 2.服務措施及出版品資訊周知度

本處非常重視網路服務及宣導，各項服務朝線上申辦或提供表單下載，所有重要訊息或文宣出版品均即時、正確地公布，用戶可透過本處網站獲得豐富正確的資訊。

(1)本處網站提供服務措施

A.「**服務資訊**」專區：設有「**服務總覽**」、「**停水/施工**」、「**服務據點**」、「**繳費方式**」、「**無水漏水**」、「**水池水塔**」、「**溫泉資訊**」、「**自來水園區**」、「**進度查詢**」、「**服務表單**」、「**常見問答**」等 11 項常用資訊。



B.「**為民服務白皮**」專區：「**關於水處**」專區下設有「**為民服務白**

皮」，公布「我們的保證」、「100年提升政府服務品質實施計畫」、「里鄰服務人員名單」、「服務項目及標準」、「全方位服務」、「服務據點」等服務資訊。

<http://www.twd.gov.tw/np.asp?ctNode=49240&mp=114001>



C. 「意見交流」專區：為探查民意趨勢，建立顧客關係，設有「首長信箱」、「檢舉信箱」、「問卷調查」、「訂閱電子報」、「互動式留言板」、「檔案開放應用」、「遊說資訊專區」、「性騷擾防治專區」等管道。



D. 「服務表單」專區：登載各項申請須知、處理作業流程及表格下載，提供民眾查詢應備證件、處理期限、承辦單位(電話、傳真、地址)、受理方式、申請方式、法規依據、備註(申請電子表單下載、申請說明、用戶須知、線上申請及查詢連結)等資訊。

<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=992753&CtNode=47802&mp=114001>



E.本處網站首頁設有**相關連結專區**—「水處連結」、「市府連結」、「其他機關連結」及「市府聯播區」放置最新消息或訊息，便利用戶迅速獲得相關資訊。



(2)本處網站首頁**提供即時訊息**：包括「焦點新聞」、「最新消息」、「熱門活動」、「新聞稿」、「停水通知」。另提供民眾「訂閱電子報」，主動寄送本處即時訊息。



(3)本處網站首頁「關於水處」專區下設有「機關文宣品」專區：提供本處年鑑、電子套書(電子書4冊，摺頁9種)、自來水簡訊、

環境報告書、自來水檢修手冊等相關文宣品，專人定期更新維護，用戶亦可經由網站下載使用。

<http://www.twd.gov.tw/np.asp?ctNode=48105&mp=114001>



(4)本處網站首頁「關於水處」專區下設有「出版品」專區：提供自 90 年以來本處編印之統計年報，公布各項重要統計資料，用以增進用戶對本處事業經營之了解。另提供本處編製發現台北好水及臺北水故事繪本，讓用戶知道台北自來水的相關資訊。本處出版品，符合著作權相關規定。

<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1018480&ctNode=48087&mp=114001>



### 3. 資訊內容正確程度

(1)為確保本處網站資訊正確性及時效性，落實各單位定期檢視並及時更新網站資料，以提供更符民眾需求之資訊服務，特訂定「臺北自來水事業處網站(頁)資料定期維護更新作業規定」。

(2)本處網站(頁)資料維護權責：

A.本處各一級單位暨工程總隊應本於權責，主動於機關網站發布

宣導事項、各項業務訊息、相關活動或公告、新聞稿、常見問答(FAQ)等資料，並指派專人負責網頁定期維護、更新及檢閱作業，以維資料之正確性與時效性、超連結皆有效且正確。

- B.公告資訊(含焦點新聞、最新消息、熱門活動、新聞稿、停水通知)資料維護由總務科負責發布事宜。
- C.資訊單位負責網站建置、功能新增、維護管理、問題排除及操作說明等事宜。
- D.網站研考人員負責網站(頁)規劃、平日不定時查檢及每月定期檢測作業、市府網站相關查核業務等事宜。

(3)本處 100 年均依「臺北市府各機關網站資料檢核計畫」規定：「各機關每月進行 1 次網站(頁)、市民生活資料庫內容自我檢核作業，每月 10 日前將檢核結果檔案，利用市府網站整合性平台後台之「機關網站資料自我檢核」功能上傳檢核結果。」，完成檢核及依限上傳結果，臺北市府研考會辦理 100 年度機關網站檢測無缺失。

檢視內容包含「正確有效」、「內容連結正確」、「定期更新」、「定期檢閱」、「標示更新日期」、「檢索服務操作友善程度」、「訊息是否涉及隱私或個人資料」、「上傳附件所使用軟體是否合法或試用版」以及「無障礙標章有效情形」等。檢核結果：

- A.網站資訊內容無錯誤及過期資訊。
- B.資訊標題與內容一致；資料的網站(頁)超連結皆有效且正確；引用他人資料時均標明來源出處或版權，並提供連結。

(4)提供抽查及連結測試 15 項

本處網址：[http://www.twd.gov.tw/MP\\_114001.html](http://www.twd.gov.tw/MP_114001.html)

A.本處「政府資訊公開」專區

<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1005185&CtNode=49924&mp=114001>

B.本處施政計畫

<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1005166&ctNode=49929&mp=114001>

C.本處組織架構與職掌

- <http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=985239&CtNode=48127&mp=114001>
- D.本處首長信箱  
<http://www.twd.gov.tw/lp.asp?ctNode=23321&CtUnit=13033&BaseDSD=7&mp=114001>
- E.本處服務據點  
<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1018604&CtNode=49246&mp=114001>
- F.本處里鄰服務人員名單  
<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=991503&CtNode=49243&mp=114001>
- G.本處施政報告  
<http://www.twd.gov.tw/np.asp?ctNode=49938&mp=114001>
- H.本處服務總覽  
<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1001030&CtNode=47794&mp=114001>
- I.常見問答(FAQ)  
<http://www.twd.gov.tw/lp.asp?ctNode=47806&CtUnit=10403&BaseDSD=69&mp=114001>
- J.本處線上繳費(繳水費)  
[https://waterpark.twd.gov.tw/www/pg/p\\_suply/ps\\_16/AA/AA07/A0701.aspx](https://waterpark.twd.gov.tw/www/pg/p_suply/ps_16/AA/AA07/A0701.aspx)
- K.報漏水(漏水怎麼辦)  
<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=9530651&ctNode=48082&mp=114001>
- L.招標訊息  
<http://www.twd.gov.tw/np.asp?ctNode=48132&mp=114001>
- M.電子套書  
<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=991147&CtNode=48109&mp=114001>
- N.自來水簡訊



<http://waterpark.twd.gov.tw/www/news/index.htm>

O. 出版品

<http://www.twd.gov.tw/ct.asp?xItem=1018480&ctNode=48087&mp=114001>

(二) 資訊提供及檢索服務－資訊檢索完整性與便捷性

1. 資訊檢索服務妥適性

(1) 本處網站的開發設計，遵循行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」及行政院研究發展考核委員會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定，符合政府創造優質網路的經營目標與服務品質，網站後端管理平台的網頁及附件的上稿機制，均設定分類檢索資訊，以提供各單位即時建立分類檢索資訊。

(2) 網站資訊加註分類標示：

- A. 網頁：本處中文網站原則上以主題分類(5C0 水利)、施政分類(C00 環境資源)及服務分類(E41 空氣及水質保護)為準，所有網頁均加註標題、作者姓名、主旨、資料類型、機關全稱、製作日期、機關代碼、主題分類代碼、施政分類代碼、服務分類代碼等 20 項 MetaData 資訊。
- B. 書表檔案：提供民眾下載之書表檔案，除提供 word 檔及 pdf 檔，也依規定於摘要內容加註標題、主旨、作者、公司等資訊，並於類別目錄註記分類屬性標示。
- C. 網站(頁)發表與登載 MyEGov 入口網：所有為民服務表單及線上申辦網址於標示完成服務分類資訊後，除置於本處網站外，另透過電子化政府入口網「分類檢索管理系統」登載至電子化政府入口網，共計提供 10 項線上申辦及 13 項表單於 MyEGov 供民眾使用。
- D. 使用行政院研究發展考核委員會「分類檢索管理系統」檢測，網站資訊標示 100%提供分類檢索，檢測結果如下。

檢測案號:	20120106092915	檢測結果:	通過	檢測報表:	<a href="#">按此下載</a>
檢測網址:	http://www.twd.gov.tw/	執行時間:	2012-01-06 09:33	結束時間:	2012-01-06 10:49
提交時間:	2012-01-06 09:29	通過網頁數:	2313	通過比率:	100%
總檢測Url數:	2313	總計Warning數:	8	總計Error數:	0

編號	檢測網址	檢測結果	網頁存在	檢測時間	Warning數	Error數
1	http://www.twd.gov.tw/fp.asp?fpage=fp&Ct...	詳細資料	<input type="checkbox"/>	2012-01-06 10:45:23	0	0
2	http://www.twd.gov.tw/ct.asp?ctitem=10483...	詳細資料	<input type="checkbox"/>	2012-01-06 10:45:23	0	0
3	http://www.twd.gov.tw/ct.asp?ctitem=10474...	詳細資料	<input type="checkbox"/>	2012-01-06 10:45:23	0	0
4	http://www.twd.gov.tw/ct.asp?ctitem=11439...	詳細資料	<input type="checkbox"/>	2012-01-06 10:45:23	0	0
5	http://www.twd.gov.tw/ct.asp?ctitem=10186...	詳細資料	<input type="checkbox"/>	2012-01-06 10:45:23	0	0
6	http://www.twd.gov.tw/fp.asp?fpage=cp&sl...	詳細資料	<input type="checkbox"/>	2012-01-06 10:45:23	0	0
7	http://www.twd.gov.tw/form.asp?fpage=cp&...	詳細資料	<input type="checkbox"/>	2012-01-06 10:45:23	0	0
8	http://www.twd.gov.tw/fp.asp?fpage=cp&sl...	詳細資料	<input type="checkbox"/>	2012-01-06 10:45:23	0	0

## 2. 資訊檢索服務友善程度

(1)本處網站建置於「臺北市政府網站共用性平台」，凡發布服務網頁及相關訊息等，皆設定為納入「市府網站網頁資訊資料庫」，發布設定時輸入相關關鍵字，提供市府網站搜尋機制搜尋，並統一使用市府搜尋機制，如操作說明、檢索功能等，以提供市民更具友善性、便利性之檢索服務。

(2)檢索功能說明：於首頁上方設置搜尋功能列，可直接輸入欲查詢的「關鍵字」搜尋，並設置「檢索說明」，以另開新頁方式呈現「搜尋方式操作說明」，網站依不同層級的操作畫面提供「網站全文檢索」、「站內分類檢索」及「單元內文檢索」3項檢索功能，方便民眾視其問題搜尋的明確性，擴大或縮小搜尋範圍，以增加檢索的速度。



檢索功能



檢索功能功能說明

(3)檢索功能使用範例：於搜尋方式操作說明中詳細說明搜尋機制，並舉範例分別示範說明使用不同的檢索字詞，所出現不同

的檢索結果，以及提供找不到資訊時，可以用全文檢索或相關類別、服務分類的檢索建議，以便民眾了解及使用搜尋功能。

- (4)進階檢索機制：同時提供包括「全文」、「熱門」、「延伸搜尋」、「日期」、「分類」、「相關性」等進階檢索方式，並提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列有效縮小訊息搜尋樣數，讓搜尋結果更明確，大幅提昇查詢結果精確度。機關網址：(首頁) <http://www.twd.gov.tw>。
- (5)本處網站首頁版面配置符合民眾需求，服務資訊分門別類列於左側，以下拉式選單呈現，方便瀏覽；即時公告訊息：包括「焦點新聞」、「最新消息」、「熱門活動」、「新聞稿」、「停水通知」等，置於版面中央，一目了然；右側則以專區方式提供意見交流、服務表單等特定服務。



## 五、資訊流通服務—線上服務及電子參與

### (一)線上服務量能擴展性—線上服務提供及使用情形

100 年線上服務提供及使用情形執行績效表

項目	指標說明	執行數據	
一、執行績效	(一)推動網路申辦項目數占機關所有申請案件項目數之比例	受評機關 100 年度提供網路申辦案件項目數	10
		受評機關 100 年度提供民眾申請案件總項目數	10
		推動網路申辦案件項目數占機關提供民眾申請案件總項目數之比例	100%
	(二)推動網路申辦項目數之成長率	受評機關 100 年度提供網路申辦案件項目數	10
		受評機關 99 年度提供網路申辦案件項目數	10
		推動網路申辦案件項目數成長率	0% 詳說明
	(三)民眾於「臺北市民 e 點通」網站使用書表下載總次數	100 年於「臺北市民 e 點通」網站書表下載總次數	19,294
		99 年於「臺北市民 e 點通」網站書表下載總次數	2,810
	(四)執行網路申辦案件數(月平均件數)	100 年受理網路申辦案件總數除以 12	5,101
		99 年受理網路申辦案件總數除以 12	4,529
(五)執行網路申辦件數成長率	以 100 年與 99 年二區間受理件數作為成長率計算基準	12.63%	
(六)逾限辦理案件比率	100 年經臺北市政府研考會核定之「臺北市民 e 點通」網站報表為主	0.08%	
(七)受理民眾以「網路 ATM」轉帳繳費案件數	以 100 年「臺北市民 e 點通」網站報表為主；若受評機關申請案件經核定皆為免繳費案件，請加以註明。	0 詳說明	
(八)受理民眾以「超商條碼繳費單」繳費案件數	以 100 年「臺北市民 e 點通」網站報表為主；若受評機關申請案件經核定皆為免繳費案件，請加以註明。	0 詳說明	
二、行銷推廣	(一)自 99 年起迄今是否有進行內外部宣導： <input type="checkbox"/> 否 <input checked="" type="checkbox"/> 是(填有者，請進一步填寫下列選項) (二)推動方式： <input checked="" type="checkbox"/> 辦公場所張貼「免書證免謄本」使用宣導 <input checked="" type="checkbox"/> 辦公場所張貼「臺北市民 e 點通」網站相關文宣海報 <input checked="" type="checkbox"/> 機關網站或鄰里訊息跑馬燈刊登「臺北市民 e 點」網站連結 <input checked="" type="checkbox"/> 機關業務出版品或印刷品配合宣導「臺北市民 e 點通」網站暨相關網路申辦服務 <input checked="" type="checkbox"/> 宣導「臺北市民 e 點通」網站之超商繳費條碼單或網路 ATM 等繳費服務 <input checked="" type="checkbox"/> 宣導推動民眾於「臺北市民 e 點通」網站填寫網路申辦滿意度調查表 <input checked="" type="checkbox"/> 其他宣導推動民眾多加使用「臺北市民 e 點通」進行網路申辦之實際作為		

#### 1.推動網路申辦項目數占機關所有申請案件項目數之比例

- (1)100 年度提供網路申辦案件項目數為 10 項：1.接水申請(網路預約)、  
2.恢復用水(網路預約)、3.過戶申請(全程式)、4.軍眷水費優待(網路

預約)、5.中止用水(網路預約)、6.用水設備內線設計圖審查(網路預約)、7.網路線上繳費(全程式)、8.水費繳納證明(網路預約)、9.變更總表分攤方式(網路預約)、10.水費電子帳單申請(全程式)，詳臺北市民 e 點通網站。

(2)100 年度提供民眾申請案件總項目數為 **10 項**：1.接水申請、2.恢復用水、3.過戶申請、4.軍眷水費優待、5.中止用水、6.用水設備內線設計圖審查、7.網路線上繳費、8.水費繳納證明、9.變更總表分攤方式、10.水費電子帳單申請，詳臺北市政府申請案件處理時限表一拾玖、自來水類（研考會 99 年 12 月編印）。

(3)推動網路申辦案件項目數占機關提供民眾申請案件總項目數之比例  $= (10/10) * 100\% = 100\%$ 。

## 2.推動網路申辦項目數之成長率

(1)100 年度提供網路申辦案件項目數為 **10 項**：1.接水申請(網路預約)、2.恢復用水(網路預約)、3.過戶申請(全程式)、4.軍眷水費優待(網路預約)、5.中止用水(網路預約)、6.用水設備內線設計圖審查(網路預約)、7.網路線上繳費(全程式)、8.水費繳納證明(網路預約)、9.變更總表分攤方式(網路預約)、10.水費電子帳單申請(全程式)，詳臺北市民 e 點通網站。

(2)99 年度提供網路申辦案件項目數為 **10 項**：1.接水申請(網路預約)、2.恢復用水(網路預約)、3.過戶申請(全程式)、4.軍眷水費優待(網路預約)、5.中止用水(網路預約)、6.用水設備內線設計圖審查(網路預約)、7.網路繳費(全程式)、8.水費繳納證明(網路預約)、9.變更總表分攤方式(網路預約)、10.水費電子帳單申請(全程式)，詳臺北市政府申請案件處理時限表一拾玖、自來水類（研考會 98 年 12 月編印）。

(3)推動網路申辦案件項目數成長率  $= (10-10/10) * 100\% = 0\%$ 。

(4)雖申辦案件項目數未成長，本處為便利用戶繳費，精進網路線上繳費方式，為水電瓦斯公用事業首創繳費管道。

本處與台北富邦銀行及



財金公司合作，透過財金公司所屬之全國繳費平台，**建置本處網站線上繳費管道**，99年8月2日正式啟動，讓用戶在家隨時均可輕鬆繳費。只要家中具備電腦及讀卡機，連上本處網站選擇線上繳費，輸入水號查詢待繳金額，插入晶片金融卡，即可完成繳費手續，不但免收手續費，資料還可即時銷帳，就算在家也能隨時 Easy Pay，享受省時省錢又便利的繳費管道。自**99年8月2日開辦至100年12月31日止**，用戶透過此一繳費管道繳費成功之件數有**8,184件**，**100年起平均每月有533件繳費成功**，並有逐月增長之趨勢。

### 3.民眾於「臺北市民e點通」網站使用書表下載總次數

- (1)100年於「臺北市民e點通」網站書表下載總次數為**19,294次**。
- (2)99年於「臺北市民e點通」網站書表下載總次數為**2,810次**。
- (3)成長原因：本處自100年1月1日起實施消費性用水服務契約，新用戶於申請接水及過戶(用水人異動)時須簽訂前述契約，為利用戶知悉本項新措施，同時鼓勵用水人異動應申辦過戶，本處辦理各項宣導作業，包括發布新聞稿、於水費單內宣導、服務櫃檯電子字幕機播放及網站宣導，並針對水管商同業公會、連鎖房仲業者、各分處轄區建設公司等重點用戶發函通知，故100年相關表單下載率大幅成長。

### 4.執行網路申辦案件數(月平均件數)

- (1)100年1月1日至12月31日間受理網路申辦案件總數除以12。  
⇒月平均件數=61,211/12=**5,101件**
- (2)99年1月1日至12月31日間受理網路申辦案件總數除以12。  
⇒月平均件數=54,346/12=**4,529件**

### 5.執行網路申辦件數成長率

以100年與99年2區間受理件數作為成長率計算基準。

⇒成長率=(61,211-54,346)/54,346\*100%=**12.63%**

### 6.逾限辦理案件比率

本處受理人民申請案件共10項，可透過e點通全程式網路申辦3項(過戶申請、網路線上繳費及水費電子帳單申請)，其餘為網路預約。100年本處受理網路申辦案件(全程式申辦及網路預約申辦)共61,211件，逾限辦理1件，其中「臺北市民e點通」網站報表為1,193件，

逾限比率為  $1/1,193 \times 100\% = 0.08\%$ 。

本案係因本系統分處控管承辦人公出，代理人未收到電子郵件通知，誤以為無案件所致。經檢討要求分處研考人員每日 2 次(上午及下班前)登入系統查看接收分文後，並檢視未結案件處理情形；遇請假時應落實代理人制度，並由企劃科研考人員管考。

### 7. 受理民眾以「網路 ATM」轉帳繳費案件數

(1) 本處應繳費申辦項目有：接水申請(因繳費前須確認備妥應備證件，主要採臨櫃繳費)、恢復用水(因復水前，申請人須繳清欠費、復水費及臨時計費，主要採臨櫃繳費)、中止用水(因中止前，申請人須查驗相關應備證件並繳清欠費，採臨櫃繳費)、用水設備內線設計圖審查(初審後，通知清圖及繳費，採臨櫃繳費)。

(2) 民眾與本處產生費用項目主要為水費，本處提供 24 小時全年無休的 8 項多元繳費管道；1. 本處網站線上繳費、2. 金融機構代繳、3. 信用卡定期代繳、4. 超商 24 小時代收、5. 銀行代收、6. ATM 轉帳繳費、7. 全國繳費網繳費、8. MOD 繳費，讓用戶隨時均可繳費。100 年非臨櫃繳費利用率已高達 97.21%，其中「網路 ATM」轉帳繳費案件數為 50,305 件(佔總收費件數 0.57%)。

### 8. 受理民眾以「超商條碼繳費單」繳費案件數

承上述，本處水費通知單提供超商繳費條碼，超商 24 小時可代收，逾期亦可代收，繳費便利性大為提升，100 年「超商代收」繳費案件數為 3,995,308 件(佔總收費件數 45.43%)。

### 9. 線上服務推廣方式

為因應網路時代來臨及提供民眾更便捷、多元的服務，並配合政府「多用網路、少用馬路」的發展概念，推出多項網路申辦，為有效推廣線上服務應用，透過下述作為推廣行銷：

#### (1) 辦公場所張貼「免書證免謄本」使用宣導

本處「免書證免謄本」項目為接水申請及軍眷水費優待，自製海報加註宣導，並張貼本處客服中心及 5 個營業分處公布欄及櫃檯。





自製海報加註宣導「免書證免謄本」，並張貼本處客服中心及 5 個營業分處公布欄及櫃檯

### (2)辦公場所張貼「臺北市民 e 點通」網站相關文宣海報

自製「臺北市民 e 點通」網站相關文宣海報 2 款，並張貼本處客服中心及 5 個營業分處公布欄及櫃檯。



自製「臺北市民 e 點通」網站相關文宣海報 2 款，並張貼本處客服中心及 5 個營業分處公布欄及櫃檯

### (3)機關網站及服務場所跑馬燈刊登「臺北市民 e 點」網站連結

- A. 本處網站刊登「臺北市民 e 點通，線上申辦最輕鬆！水心所欲，給您更方便的生活！」及「e 化服務 超便利！水心所欲 給您更方便的生活！」2 則最新消息；並於首頁市府連結設置「臺北市民 e 點通」連結。
- B. 本處客服中心及 5 個營業分處跑馬燈刊登：「臺北市民 e 點通，線上申辦最輕鬆！案件快易查，市政好透明！超商繳費條碼單或網路 ATM，繳費服務好便利！歡迎多加利用臺北市民生活網 <http://eservice.mytaipei.tw>」。





本處網站刊登「臺北市民 e 點通，線上申辦最輕鬆！水心所欲，給您更方便的生活！」



本處網站刊登「e 化服務 超便利！水心所欲 給您更方便的生活！」最新消息



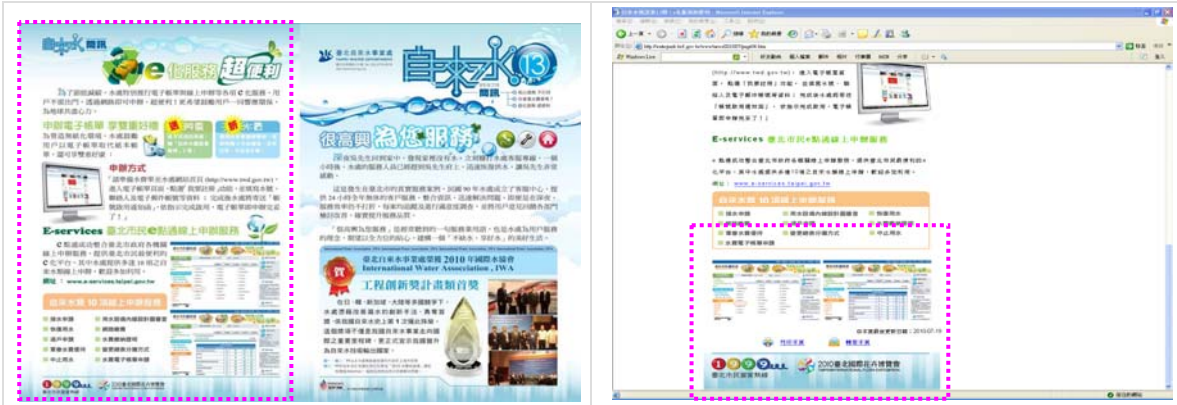
本處網站首頁市府連結設置「臺北市民 e 點通」連結



本處客服中心及營業分處跑馬燈刊登「臺北市民 e 點」網站連結

(4)機關業務出版品或印刷品配合宣導「臺北市民 e 點通」網站暨相關網路申辦服務

- A.本處 99 年發行自來水簡訊第 13 期，規劃「e 化服務超便利」宣導專區，宣導臺北市民 e 點通、自來水線上申辦服務及電子帳單。除印製中文版紙本 20,000 份，英文版紙本 2,000 份；另製作中、英文之無障礙網路版及中文電子報。
- B.以「水心所欲，給您更方便的生活」為主軸，整合「臺北市民 e 點通線上申辦業務」、「水費多元繳費管道」、「本處晶片金融卡線上繳費」及「水費電子帳單服務」等 4 大主題，製作宣導摺頁。
- C.各期水費單據宣導「臺北市民 e 點通」線上申辦業務、本處多元繳費管道及電子帳單服務：每期寄發超過 150 萬用戶。
- D.製作「臺北市民 e 點通」操作手冊及最新申請案件處理時限表-自來水類，列印成冊，置於櫃檯供洽公民眾參閱。
- E.100 年製作「台北好水 讓您生活更美好」宣傳摺頁，其中優質服務完整介紹「全年無休 24 小時客服中心」、「電子帳單」、「多元繳費」、「用戶服務」、「線上申辦」等內容。



本處 99 年發行自來水簡訊第 13 期中英文版紙本；另製作中英文版無障礙網路版及中文電子報

客服專線 (call center): 8733-5678 24 小時免付費報務專線: 0800-000786 網址: www.twd.gov.tw  
 If you have any questions, you could visit Taipei Water Department web site (<http://www.twd.gov.tw-English version>) or call us.  
 臺北市民 e 點通 (<http://eservice.mtyaipei.tw>) 線上申辦最輕鬆！透過 e 點通，可申辦(預約)過戶、遷水及軍水費優待等各項自來水業務，還可以繳交自來水費，即時結帳且免手續費，快速又方便，歡迎多加利用！

※繳費方式

1. 代收水費：將本水費單至全國統一、全家、萊爾富及(僅)便利超商(24 小時服務)或本處簽約代收金融機構之全國分支單位繳費，逾繳費期限仍可代收，逾期全停下期水費計收，並請保留「代收款專用繳款證明」等，以維權益。

本處簽約之臨櫃代收金融機構如下：

臺灣銀行	玉山商銀	臺北富邦銀行	淡水第一信用合作社	台北市第五、第九信用合作社
京城商銀	聯邦商銀	中國信託銀行	基隆第一信用合作社	新北市瑞芳區漁會
徽信商銀	陽信商銀	日商瑞穗銀行	台北市內湖區、北投區、南港區、木柵區、景美區農會	
大眾銀行	台北商業銀行		新北市三重區農會、中和地區農會、基隆市農會	

製作摺頁宣導「臺北市民 e 點通線上申辦業務」

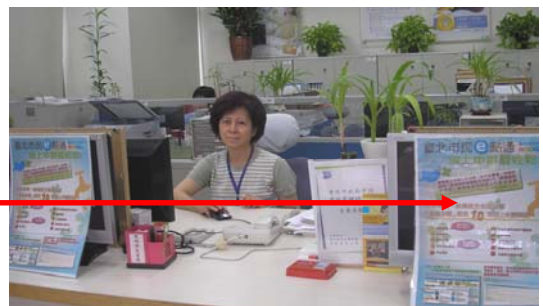
各期水費單據宣導「臺北市民 e 點通」線上申辦業務



製作「臺北市民 e 點通」操作手冊及最新申請案件處理時限表-自來水類，列印成冊，置於櫃檯供洽公民眾參閱

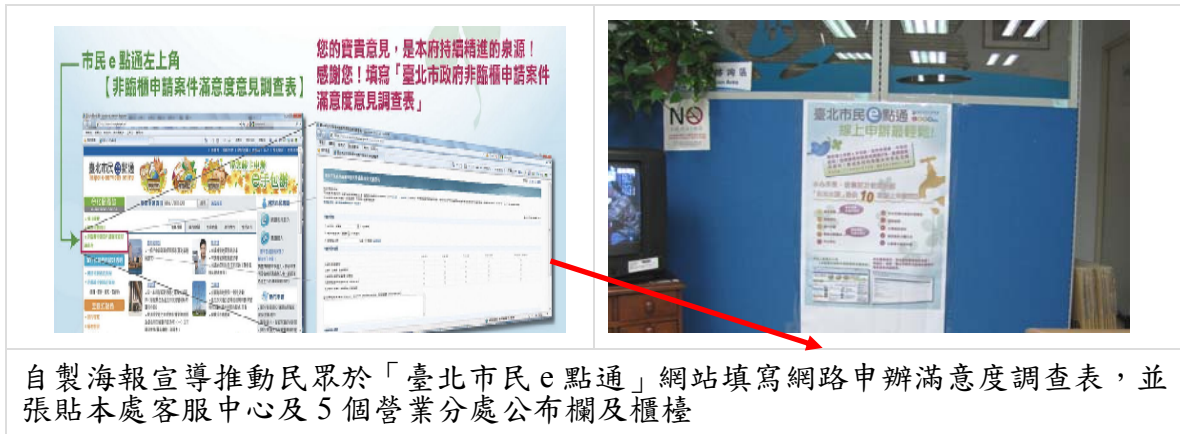
(5) 宣導「臺北市民 e 點通」網站之超商繳費條碼單或網路 ATM 等繳費服務

自製海報宣導超商繳費條碼單或網路 ATM 等繳費服務，並張貼本處客服中心及 5 個營業分處公布欄及櫃檯。



### (6)宣導推動民眾於「臺北市民 e 點通」網站填寫網路申辦滿意度調查表

- A. 自製海報宣導民眾於「臺北市民 e 點通」網站填寫網路申辦滿意度調查表，並張貼本處客服中心及 5 個營業分處公布欄及櫃檯。
- B. 本府非臨櫃申請案件及人民陳情案件檢附滿意度調查表之電子作業方式，轉知本處各一級單位遵照辦理，研考人員加強管考。



自製海報宣導推動民眾於「臺北市民 e 點通」網站填寫網路申辦滿意度調查表，並張貼本處客服中心及 5 個營業分處公布欄及櫃檯

### (7)其他宣導推動民眾多加使用「臺北市民 e 點通」之實際作為

- A. 服務人員利用雙螢幕或小海報主動對洽公民眾宣導。
- B. 參與各項活動時，製作大小海報加強宣導。
- C. 本處客服中心及 5 個營業分處利用會議向櫃檯人員或同仁宣導。



服務人員利用雙螢幕或小海報主動對洽公民眾宣導



參與各項活動時，製作大小海報加強宣導



本處客服中心及 5 個營業分處利用會議向櫃檯人員或同仁宣導

## 10. 電子表單簡化績效

### (1) 本處網站提供各項申請須知及表格下載：

A. 為使用戶在申辦各項自來水業務時，能快速獲知相關規定及下載書表，於本處網站設置「服務表單」專區，提供接水、中止用水、復水、過戶、軍眷水費優待、網路線上繳費、水費繳納證明、用水設備內線設計圖審查、自報度數、代繳水費委託、水費、抄表查詢、退款、變更總表分攤方式、不願支付前用戶欠費等各項自來水申請業務說明及相關表單下載，並可直接連接線上申請網頁，便利用戶查詢及使用。

B. 本處網站各項申請須知及表格，由專人管理並即時檢討更新。

100 年辦理檢討更新情形如下：

- (a) 新版過戶申請書整合「委託申辦書」，設計「身分證影本」黏貼欄位，便利用戶填寫及傳真過戶申請書表。
- (b) 考量用戶申請過戶、復水時，常有申辦「通訊地址變更」、「代繳水費」及「申辦電子帳單」等需求，故整合於過戶、復水申請書內，節省用戶重複填寫申請資料之不便，更具備提醒用戶同時申辦前述事項之效益，實施後用戶反映良好。
- (c) 考量建設公司申辦新建物整批過戶，如逐一填寫過戶申請書等，耗時且不夠環保，特增設「新建物整批過戶申請書」，並免附各住戶身分證明文件，由建設公司填送各住戶資料，並加附簽章同意資料即可辦理，以簡化手續增加辦理意願。

### (2) 用戶可透過電子化政府「MyEGov」及「臺北市民 e 點通」入口網下載本處：

用戶用水設備表後工程設計圖審查申請表、中止用水申請書、中止用水證明單、水費繳納證明申請書、水費繳納證明—非本人查

詢用水資料授權書、恢復用水申請書、軍眷水費優待申請書、接水申請書、過戶申請書、代繳臺北自來水事業處水費委託書、變更總表分攤方式申請書等 11 種電子表單，100 年透過「臺北市民 e 點通」下載表格計 19,294 件。

(二)電子參與多樣性－電子參與多元程度

本處一向以客為尊，為落實為民服務工作，有效與即時檢討及改善整體服務措施，本處透過網路反映的管道，雙向溝通傾聽民眾意見，並建立民眾意見及抱怨處理流程，由專人即時妥適處理回復。

1. 「單一申訴系統」：依據臺北市政府「市長信箱作業要點」，透過市府民眾網路申訴窗口反映，經系統傳遞本處，由專人負責辦理追蹤列管。
2. 「首長信箱」：於網站設置「首長信箱」，廣納民眾建言，均有專人回复，並妥善處理依限回覆。
3. 「問卷調查」：本處不定期針對服務，設計民眾滿意度問卷調查表，置於本處網站首頁「問卷調查」項下，供民眾自由填答，並就民眾回傳之調查表加以統計分析。



本處首長信箱



本處問卷調查

4. 「互動式留言板」：不定期設定主題，提供民眾上網留言，並由專人回复。設定主題與民眾意見交流。



本處互動式留言板



本處網站設置民意互動專區

5. 「網路電話」：為提供用戶網路即時對談管道，於本處網站首頁提供「網路電話」，介接本處總機系統，由 24 小時全年無休客服人員線上接聽，提供即時回應及滿意服務。



本處網路電話

6. 「facebook」：發揮 facebook 秒速行銷功能，能提升本處事業形象，達到政策行銷目的。設置「愛水人」及「2011 台北親水節」臉書社群平台，張貼本處節水、電子帳單及親水節相關訊息。



7. 「好水知識庫」：為讓節約用水的觀念能落實，本處從 2004 年起即規劃「發送節水學習手冊」方案，針對全臺北市的國小學童，製作一系列的節約用水學習教材。學習手冊採用電子書方式製作搭配「好水知識庫」網站(www.ilovewater.com.tw)，只要能上網就可下載電子書。

## 【創新加值服務構面】

### 六、創新加值服務—提供創新(意)服務情形

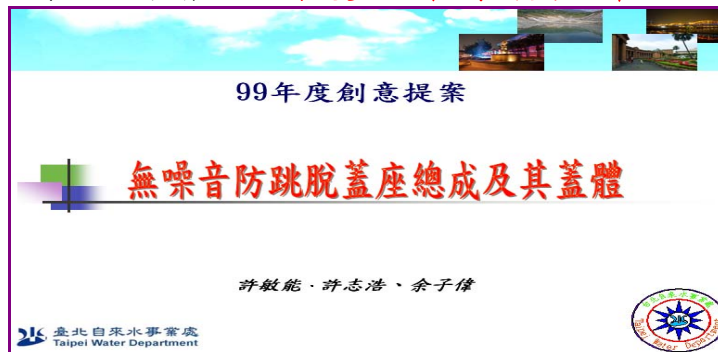
臺北好水，不容許片刻停滯或原地踏步，我們造訪世界先進，參與國際交流。讓台北好水滾滾而動，創新活力源源不絕。也讓臺北好水，走出臺灣，立足亞洲，邁向世界。

#### 員工創意對外捷報-我們的驕傲

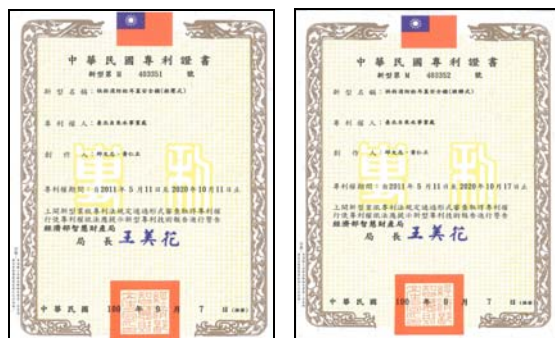
- 小區計量應用於管線汰換及漏水改善之創新做法：**榮獲 IWA「2010 工程革新獎」東亞區首獎及全球榮譽獎**，這是臺灣自來水界首次獲得的國際性大獎，躋身自來水先進國家之林。



- 本處員工提案—「無噪音防跳脫蓋座總成及其蓋體」推薦參加臺北市政府創意提案會報，**榮獲 99 年創新獎冠軍**。



- 本處員工提案—「快拆消防栓蓋安全鎖-按壓式」及「快拆消防栓蓋安全鎖-旋轉式」**取得經濟部專利證書**。



## (一)尚水創新活力的推手

### 1.本處激勵創新制度

(1)為發揮員工的潛能，激發員工的創造力，使員工得到尊重和成就感，讓創新為企業文化的一環，為本處注入進步的動力。訂定本處激勵創新作業要點，並有完整的創意評核與追蹤管考，100 年再配合市府創意提案計畫及本處實際作業需要修訂。

(2)本處激勵創新制度有以下特色：

- A.員工提案類型分成「具體型」、「創意型」及「專利型」，引導員工以各種形式激發腦力，激勵員工願意改善工作的意願。
- B.每月舉辦 1 次員工提案評審會，視需要召開推動委員會。
- C.推動委員層級提高，由專門委員及副總工程司等高階主管評審，避免員工對於單位主管之評審意見有所疑慮。
- D.頒發實質獎勵金，激發員工創意，鼓勵員工踴躍參與提案。
- E.對於提案能增加本處營收或降低成本、漏水率，且經執行具有成效者，經創新推動委員會審查後，發給執行成果獎勵金。
- F.創意提案作業全流程 E 化，從提案人到委員審查、評分、得獎提案列管全面線上作業及管控。

(3)本處 100 年創意提案獲獎 71 案；於處務會議由處長頒獎表揚。

類型	特優	優等	甲等	乙等	佳作	入選	小計	合計
創意型		5	6				11	71
具體型	1	8	15	22	10	3	59	
專利型		1					1	

(4)具體型提案評審結果為乙等以上者，列管執行進度。98 年至 100 年 12 月乙等以上得獎共 109 案，計有 56 案完成，53 案列管執行中，每季各執行單位填報進度，於處務會議中提報執行成果。

(5)100 年員工自行研究 10 案，已於 100 年底完成期末報告審查。

### 2.建置知識管理系統

(1)為讓同仁成為善用資訊的 e 世代工作者，且避免人力斷層技術流失，97 年底策劃建置知識管理系統，將知識轉化成組織企業可以活用之核心能力，創造更多資源及競爭力，提升服務品質。本系統規劃新知、策略、專案、SOP、學習、創意 6 個平台。



## (2)本系統分階段建置：

A.98 年為第 1 階段：建置以 SOP 知識核心的知識庫，並輔以創新、新知、策略、專案等平台相結合。

B.99 年為第 2 階段：建立知識庫管理發展機制，具備學習成長的機能，並規劃以學習、分享、創造與再利用的加值服務。

C.100 年配合本處電腦作業系統升級及「議會資料整合平台」啟用，進行 3 大部分修正：

◎第 1 項－議會監督市政

◎第 2 項－知識評量與電子書維護

◎第 3 項－配合作業系統升級，維護本系統，使之所有網頁資訊暨自來水相關法規系統、議會監督市政均可完善呈現於 WindowsXP 與 Windows7 作業系統下。



D.本系統至 100 年底止，使用人次為 33,530 人次、知識分享與文章數累計達 7,230 則、案例分享 205 則，提供同仁閱讀。

## 3.參與本府創意提案會報之績效

(1)100 年本處推薦創意提案辦理情形：依「臺北市政府創意提案會報計畫」提案數配賦表，本處至少 1 案至多 3 案。本處依規定於 5 月 18 日逕送**推薦創新獎提案 1 案**—「**監控系統結合抽水機效率管理及負載管理之智慧應用**」；**精進獎 2 案**—「**改善加壓站設計模式，將配水池加壓站及管中加壓站共構—以南港緊急維生貯水槽為例**」及「**溫泉泉溫改善大作戰—溫泉氣井加熱效能改良**」。

(2)「**監控系統結合抽水機效率管理及負載管理之智慧應用**」提案係整合既有資源，利用現有監控系統軟硬體設施，成功開發抽水機效率管理及負載管理應用程式，並建立一套管理機制，可有效降低供水耗能及精進設備維護管理，**榮獲市府創意提案會報初審「創新獎」**

入圍。

#### 4. 參與國際交流

##### (1) 第 4 屆國際水協會亞太地區會議領袖論壇：

本處近年來工作成果深獲國際肯定，曾榮獲國際水協會全球地區「2010 年工程革新獎」規劃類榮譽獎，第 4 屆國際水協會亞太地區會議自來水領袖論壇(IWA Water Utility Leaders Forum)特邀本處吳處長以「臺北自來水事業處資產永續管理」為題進行專題演講，向各國自來水領袖代表介紹本處經營環境，分享資產投資與活化利用等經營管理方式，現場獲得熱烈回響，並接受當地電視台專訪，進一步行銷臺北。

##### (2) 第 4 屆國際水協會亞太地區會議：

◎本會議及展覽將於 10 月 2 日至 6 日在日本東京舉行，邀請亞太地區自來水專業人員及學者探討「Toward Sustainable Water Supply and Recycling Systems」，本處研提「TWD Network Management by the DMA Program」等 18 篇論文，共計 26 位赴日參加盛會，進行技術及意見交流。

◎其中呂慶元「Constructing and discussing the pressure of water monitors in Taipei city, Taiwan」、黃欽稜「Mathematical Solution for Average Metering Error of Domestic Water Meters -- a Relative Error Method」及李育輯「The optimal operation of rapid filtration to avoid transient turbidity penetration」等 3 篇獲得各國評審肯定，獲頒為最佳論文，本處為會場中最亮眼之團體。

##### (3) 年度出國考察及參加會議：

100 年計畫派員出國計畫有「考察家用 C 級水表與無線傳輸等整合功能及漏水搶修材料設備等相關作業」、「參加第 4 屆『國際水協會亞太地區會議及展覽會』及考察日本建築物自來水用水設備管理監督、設置及相關規範」、「參加『亞洲自來水事業人力資源發展網絡會議』」，期藉由觀摩與實務研討等收集相關最新資料，提出心得報告，作為業務推展與精進之參考。

#### 5. 國內技術研討及經驗分享

##### (1) 協辦「國際新興公共給水管理與處理技術」專題演講及教育訓練：

經濟部水利署為提升國內自來水管理及處理技術，因應氣候變遷對自來水事業之影響，掌握先進國家公共給水管理與處理技術之新資訊、發展趨勢，與本處假本處簡報室，辦理「自來水設施耐震調查及其對策」專題演講及「配水管網功能診斷與評估技術」教育訓練，邀請日本水道協會與東京水道服務社專家進行相關技術交流。

### (2)主辦「第 28 屆自來水研究發表會」：

為增進產官學界對自來水相關技術及管理之經驗交流、加強研究與應用之配合，以提昇自來水事業之管理效能及服務品質。本屆發表會於 100 年 11 月 17 日在臺北舉行，計有 58 篇投稿，經審查發表 32 篇。

### (3)舉辦漏水控制與管理研習會

為了協助台灣自來水公司、金門縣自來水廠對抗管網漏水問題，100 年 5 月 26~27 日舉辦「漏水控制與管理研習會」，除了是技術交流的研討會、更是難得的教育訓練課程，將本處近 9 年的漏控技術與管理經驗無私的分享給同業。課程內容包含漏水控制概論、小區計量技術、最新檢修漏技術應用、水壓管理、管網改善實例剖析、配管施工實作訓練。為期兩日的課程，讓遠道而來的學員獲益良多。

## (二)供水管網改善－為您管住每一滴水的服務

### 1.有價值的創意服務

減少漏水是節省水資源的重要關鍵，因此本處積極進行改善管網漏水，並依據國際自來水協會(IWA)對於管網損失水量所建議之漏水管理對策，以管線汰換、水壓管理、主動檢測漏水及修漏速率品質等作為四大主軸方向健全供水管網，藉由小區計量循環追蹤管網改善成果，並採行圖像模組化的管理方式，針對供水轄區內檢修頻率偏高、管線材質差、管齡較久易漏水之管線進行全面汰換，將汰換工作集中於管網最弱面執行，使得小區計量作業進入科學化的圖層管理模式外，並將經費投入管網中最需改善區塊，以發揮最大之經濟效益。

對臺北管網而言，漏水管理四大主軸中的「管網改善」最為重要，只有汰換老舊管線最能確實消弭漏水，因此本處相當重視每年管線汰換長度，並且「質」、「量」並重。

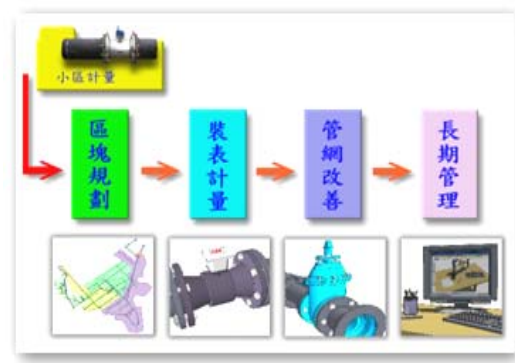
「量」的方面，除了要超過國際水協會建議的 1.5%汰換率，並

且連續多年維持在很高的管線汰換率，這在國際上相當難得，不遜於任何先進國家。

「質」的方面，本處把管線汰換都在小區內執行，讓每根抽換的水管都經過小區計量的校核，確保了汰換的品質與漏水控制效益。



漏水管理 4 大主軸



小區計量 4 個主要的工作階段

管線施工兼顧居住品質，要求栓箱與路面不平整將隨報隨修，並配合本府路平專案工程，即時辦理閘栓箱及人手孔整平作業。管線施工後全面銑刨加鋪柏油路面並持續嚴加管控，以提升管線工程路面施工品質及確保用路人行車安全。

為掌握供水管線狀況，由監控中心修改現有圖控程式並結合圖資系統資料庫，即時顯示一、二清主幹管上之主要控制閘開度及相關數據，可由圖控系統上，以圖示方式即時顯現一、二清主幹管上各制水閘開度及現狀，俾利操作及判讀現況，朝向調配水最佳化控管。

因應供水管網壓力變化，改善加壓設施，100 年完成汰換松山加壓站老舊抽水機組 700Hp 共 6 台，及增設高壓抽水機變頻裝置共 3 台，以提高設備運轉效能，降低供水耗能及維持管網穩定壓力，可降低管線漏水並提升供水品質。

## 2. 服務措施延續性

本處對於漏水率相關問題一向以積極認真的態度來面對，為減少自來水之漏損，已規劃 20 年「供水管網改善及管理計畫」長程策略方針(95 至 114 年)，以經費 207.46 億元，分 4 個階段執行，目前正執行第 1 階段 95 至 101 年計畫(經費 77.46 億元)，預計 101 至 105 年啟動第 2 階段計畫，全面推動小區計量工法進行漏水改善，並依據國際自來水協會(IWA)對於管網損失水量所建議之漏水管理對策，積極健全供水管網系統，逐步以降低漏水率至 10% 以下為目標。

本處漏水防治工作績效顯著，繼 99 年初以小區計量應用於管線汰換及漏水改善之創新作法，獲得國際水協會亞太地區工程革新獎 (Project Innovation Awards) 計畫類首獎 (Winner) 後，99 年 9 月 22 日更上一層樓，榮獲國際水協會全球地區 2010 工程創新計畫類榮譽獎 (Honour Award)，為我國在國際舞台爭光，為臺灣自來水界有史以來唯一獲得的國際性大獎，更屬難能可貴。



榮獲 IWA PIA 東亞區首獎



榮獲 IWA PIA 全球榮譽獎

為確保施工品質，各營業分處均有 2 名專職巡查人員，每日巡視道路上本處設施，每 3 個月將轄區內道路巡查 1 次。另針對剛配合完成專案道路辦理整平作業之路段，1 個月內需巡查 3 次，以確保路面品質。自 4 月開始執行，截至 12 月底止計巡查 1,349 件缺失，均已立即改善完成。要求施工廠商回填確實，於管線工程施工後翌日全面巡查，並要求廠商於路證期限截止次日起，8 日內完成銑刨加鋪及標線作業。俟後再由單位主管於施工完成 10 日內，抽查 20% 以上之案件，截至 12 月底止抽查合格件數 3,216 件，不合格件數 172 件，抽查不合格率 5.08%。

本處自 99 年起積極配合專案道路汰換管線，當年配合汰換 18.2 公里，100 年截至 12 月底已汰換(配水管)23 公里，對於 101 年專案道路，已於 100 年 9 月份規劃(30.4 公里)，以利後續與路平施工單位之配合。

本處引進 NSC 工法，整體提升本處閘栓箱調平之品質及平整度。相較於以往方形切割之早強水泥，新工法採圓形切割結構性較好，材料以樹脂水泥取代早強水泥，施工時間約 1 小時，且養護約半小時即可開放通車(早強需 4 小時)，可減少對交通之影響，另樹脂水泥流動性佳，澆置時可填滿縫隙，不易塌陷。

針對專案道路之搶修工程，改以樹脂水泥加噴霧封層方式修復，

因材料之無收縮特性，可改善以往用 AC 修復後，經重車壓過又下陷情形，另修復後再輔以噴霧封層，增加美觀性，降低對銑鋪後專案道路，因漏水搶修再開挖之影響。

**建置路證管理系統**，使施工與路平專案要求緊密結合。將本處路證申請案件皆納入管制，**建立系統自動化提醒機制及管控流程透明化**。後續將主動開發與市府道路挖掘系統資料介接之**自動化作業**，減少人為疏漏。藉由此資料共享交換機制建立，亦能提高資料正確率及一致性，隨時監控道路施工案件進度，配合整體路面品質政策之推動。

主要幹線加強監測機制，已於**100年9月1日完成擷取圖資系統「閘栓檢點維護」資料內制水閘開度及相關狀態資訊**，並將一、二清主幹管上閘類操作狀態，即時顯現於圖控系統中。

**供水管網水壓調控最佳化結果**，同時兼顧節能省碳。松山加壓站抽水機組汰換及增設高壓變頻機組已分別於100年2月13日及100年3月2日竣工，目前以遠端監視點 S313 為壓力回授點作尖、離峰時段壓力調控，可維持管末穩定之供水壓力，相關設備正常運轉中，**並經統計100年3月至11月單位供水耗能較99年同期降低30.17%**。

### 3.服務措施執行方法效能性

大臺北地區於91年遭逢旱災，實施分區輪流供水，居民苦不堪言。98年1月至8月初降雨偏少，與91年同期雨量相當，水庫水位不斷下探，如果本處沒有實施漏水控制等各項作為，則漏掉的水

使得水庫水位下降更快，8月初將低於中限，而被迫實施第2階段限水措施！由於漏水控制與節水措施得宜，相較於91年，**98年1至7月減少取用原水6,800萬噸，全年更減少了1億噸**，這些水量相當於1/4座翡翠水庫的蓄水量！多了餘裕的水量供調配使用，除了增加供水支援鄰近的台灣自來水公司，更讓大臺北地區免於缺水。**漏水率方面亦由91年底28.44%降至100年20.53%(預估)，減少幅度達7.91%**。

國際自來水協會表示每年抽換老舊管線比率到達1.5%，才能使管網系統漏水不致惡化。**本處連續7年管線汰換比率皆高於2.3%**，



超越國際標準，且近 4 年汰換的老舊管線都超過 160 公里，汰換比率更高達 2.6% 以上。自 92 年推動供水管網改善工作以來，截至 99 年底已完成汰換老舊漏管線 1,203 公里，年平均汰換率 2.43%，100 年管線汰換長度計劃目標為 135 公里，截至 12 月底止執行管線汰換長度 139.7 公里（達成率 104%），汰換比率 2.26%。至 99 年小區計量並已規劃完成 580 區，裝表計量 384 區，完成評估 120 區。本年至 12 月底已規劃完成小區計量 75 區，改善完成 26 區。8 年來，共計改善超過 50 萬用戶的供水管線。汰換老舊管線除了可防止漏水的發生，更使自來水輸送過程不受污染，確保了水質安全。

本處仍會持續漏水控制的既有政策，以確保到 2025 年時，臺北市的漏水率能夠降低到 10% 以下。

### (三) 節約用水—給您愛水、惜水的服務

#### 1. 有價值的創意服務

- (1) 為鼓勵節約用水，96 至 98 本處創新製做節水墊片組(可供浴室、流理台、蓮蓬頭使用)，分 3 年免費分送 130 萬家庭用戶，用戶使用後約可節省 20% 用水量，洗滌效果不變，水費省更多。經濟部水利署於 99 年 7 月學習本處作法，針對中南部 200 多萬戶發送。
- (2) 編製節水教育手冊，送全臺北市 4 年級學童作為水資源輔助教材，98 年起為落實節能減碳改以電子書方式製作，並提供網路下載，讓水資源教育的觸角透過網路無遠弗屆。99 年製作「台北水故事」繪本及電子書，將水資源教育以互動遊戲及故事方式呈現。內容活潑且深具創意，已取得經濟部工業局及財團法人台灣創意設計中心金點設計標章證書 2 份。



- (3) 100 年推出創新的「社區節水輔導」行動，由各單位專業同仁成立「節水輔導團」，報名符合資格之社區，由本處安排輔導時間現場

服務，項目包括：自來水水質採樣檢測、用水設備檢查、節約用水宣導，於輔導訪查後 2 週內，並將交送建議書供社區改善參考。

## 2.服務措施延續性

(1)節水墊片於 98 年 10 月發送完成，轄區 130 萬戶家庭用戶均已收到。每組墊片均有 2 套以上可供更換，約可供用戶使用 7 至 8 年以上。針對欲加裝節水墊片的民眾 99 年度開放可至本處營業據點免費索取。100 年起本處客服中心及各營業分處，更主動提供節水墊片，並說明使用方式及節水效能，可強化節水環保的意願與行為。

(2)98 及 99 年為符合節能減碳原則，改以數位化的「學習手冊電子書」，發送臺北市公私立小學、市立圖書館及所屬分館。另規劃可網路下載，突破以往紙本的限制，只要上網就可下載電子書內容進行學習及評量，使學習的範圍沒有界限。100 年主動規劃水資源學習教材，並邀集全台北市公私立國小教師參加研習，教導教材教具的使用，並將教材配送至各國小供教師教學應用，提供主動且到府的服務，讓水資源教學的效益擴大，提高學童學習意願。



整合式水資源教材知識庫



開辦教師研習

(3)99 年製作大型節水宣導聖誕樹，放置於公館商圈鬧區，透過特殊的水龍頭造型，在絢麗的燈光效果陪襯下吸引大批遊客及網路超過 50 萬筆的討論，達到製造話題宣導的目的，100 年持續辦理，讓本項話題能延續。



節水話題-水龍頭聖誕樹



水龍頭聖誕樹獲網友廣泛討論



## (4)99 年推動節水重要措施：

- A.配合中央試辦節約用水優惠措施(即水費折扣案)，優惠對象為一般(普通一般家庭、商業、軍眷)及國中小學之用水戶。經統計實際獲節水優惠用戶約 49.74%，享受節水折扣金額達 3,800 萬元，整體用水量減少約 79 萬噸。
- B.推動「用心來節水 獎金百萬送」節水獎勵活動，凡本處供水轄區一般用戶「省水比例」超過 10%(含)以上者，可參加總獎金 100 萬的抽獎。報名參加活動之用戶達 5,584 戶。
- C.配合中央「補助民眾購置省水標章產品計畫」，受理民眾申辦作業，凡一般家庭用戶購置 1 台省水型洗衣機及每個兩段式省水馬桶，分別補助新臺幣 2,000 元，最高補助 6,000 元為限。經統計補助件數約 35,000 件、補助購置省水馬桶及省水洗衣機約 39,000 座(臺)，補助金額達 7,800 萬元。
- D.99 年 3 月 21 日假臺北自來水園區辦理 2010 世界水日「321 臺北好水、生活好美」活動，宣示本年節水重要措施及本年全市河岸親水系列活動開鑼起跑。

## (5)100 年推動節水重要措施：

- A.賡續辦理「家戶節水」抽獎活動—訂定「建國百年一家戶節水送獎金及好禮」實施計畫，一般家戶上網報名參加本計畫活動，只要今年 7 月到 10 月與去年同期節約用水量百分之十以上，就可參加抽獎。100 年 11 月 26 日於自來水園區舉辦之「100 年慈善聖誕 Party 及節水頒獎」活動中，公開抽出 201 個獎項。



家戶節水活動



社區節水活動

- B.辦理全國首創「社區節水評比及輔導」獎勵活動—訂定「優良節水社區評比及輔導計畫」，辦理全國首創「社區節水輔導」行動，凡經主管機關核備有案之社區電話報名本計畫活動，均可參加

優良節水社區評比，包括「最佳節水社區」(即平均每戶用水量最低)及「節水進步社區」(較去年節水最多社區)，得獎者各頒發 10 萬元獎金，並加送開心農場使用權 1 年。共計 165 個社區報名評比，105 個社區、12,707 戶參加進行社區節水輔導，已於 10 月 16 日全數完成。

- (6)「建國百年千人監測水質」活動：為慶祝中華民國建國百年，行政院環境保護署藉由第九屆「世界水質監測日」活動，特舉辦本活動，本處亦配合宣導「台北好水」、「節約用水」及「電子帳單」等，盼邀請民眾與全球同步檢測水質，關心環境水質，讓民眾瞭解生活周遭水環境品質之重要性，而達共同保護地球珍貴水源之最終目的。



「建國百年千人監測水質」活動宣傳節約用水及台北好水

- (7)2011 能源暨環保展：為宣導本處環保及節水作為，特參與經濟日報於 100 年 8 月 31 日至 9 月 3 日於南港展覽館舉辦之「2011 能源暨環保展」，與市府環保局聯合展示本市近年推動環保之成果，現場並設有互動式觸控螢幕展示節水教材及節水文宣，透過多元方式宣導本處環保作為，也讓民眾能以不同的方式體驗政府施政成果。



觸控螢幕體驗



展示相關文宣及現場解說

### 3.服務措施執行方法效能性

近 3 年推動節約用水之量化成效，以 96 年用水量為基準，97 年節省水量 1,235 萬噸，降低總用水量 2.05%；98 年節省水量 1,467 萬噸，降低總用水量 2.44%；99 年節省水量 1,678 萬噸，降低總用

水量 2.79%。在推廣節水各項措施，尤以發送節水墊片，有顯著效益，已獲中央採納並於全省其他地區陸續發送。本市近 4 年推動家戶節水，「每人每日家庭用水量」從 263 公升降到 223 公升、「每人每日用水量」也降至 330 公升，均為近 10 年來最低用量。現階段為讓水資源永續，將再強化推動節約用水，並期盼全民一同節約用水，使臺北地區臻至「節水型城市」。

「社區節水輔導」提供面對面到府的服務，讓社區居民感受本處推動節水的熱誠與決心，並利用此互動機會，聽取用戶心聲，據以回饋。

節水服務團只是一個開始，結合節水意識的市民，散布種子，以實際行動感染周遭親朋好友及左右鄰舍，協助打造臺北市為一個真正的節水型城市。



社區節水輔導活動



社區節水輔導活動

#### (四)自來水管線地理資訊系統(GIS)精進—讓您一目了然的服務

配合市府推動智慧城市建設，以「智慧城市 優質生活」為願景，提供 24 小時全年無休無所不在的政府服務，本處致力於提供市民網路創意服務內容，尋找 GIS 與各項為民服務應用結合的可能，如市民所關心的本處停水資訊、今日施工資訊及與市民生命安全高度相關的消防栓點位資訊，與本處地理資訊整合應用，提高本處為民服務績效。

##### 1.您家今天停水了嗎？—提供停水地理資訊化查詢服務

###### (1)停水查詢服務的演化

從早期人工於用戶門口貼停水通知單，到本處 80 幾年推動 e 化時期由網站公告停水文字訊息以來，我們總是以民眾的角度出發，不間斷地演化我們的服務，所以自 99 年起建置停水訊息地理

資訊化服務，取代過去的文字訊息，將停水地點直接顯示於網站上，便利民眾查詢，使用戶能快速了解停水範圍，讓民眾感受及分享本處地理資訊建設成果。

## (2) 增設停水地址定位查詢

本處於 100 年 4 月中旬因應新北市正進行「新店安坑一號道路工程」，配合台電公司遷移高壓電塔，造成中和加壓站實施減壓供水及部分停水措施，暫停對部分中和及永和區用戶的供水(時間共計 46 小時)。由於影響戶數及停水時間均創歷來之最，民眾詢問電話不斷，導致客服詢問電話爆滿，客服人員需逐一比對民眾地址再回報民眾住家是否落於停水範圍內，故急需有效快速查詢系統供民眾及本處客服使用，故增設地址定位查詢，提供客服人員及民眾輸入住家地址查詢是否落於停水區內，改善客服人員服務效率，有效紓解客服中心電話詢問量，再次精進為民服務的成果。本案查詢服務網頁瀏覽量大幅提升，100 年 4 月 1 日至 7 日瀏覽量達 31,137 次，單日最高達 11,356 次，造訪人次達 18,067 次，單日最高達 7,310 次，平均每日 2,581 人次。

## (3) 跨機關服務資源共享

配合市府 SOA 架構推展，開發建置共享平台元件，透過共享平台元件，即時與市府或其他機關系統資料界接，如建置本處停水資訊共享元件(停水地點及相關資訊之 WebService)，以達減化作業流程，提高務服務效率並協助相關機關業務推動。目前市府資訊處開發之 Fun 臺北網，已完成介接本處停水案件資料，整合提供相關服務予市民；另與中華電信合作，規劃將本處停水資訊刊登於中華電信 MOD 平台，提供民眾查詢，強化公共服務效能。如此跨機關服務資源共享模式，使系統資料交換更為簡單易行，且產生簡化作業、提升服務品質等多重績效。

## (4) 邁向行動化主動訊息通知

在市府「以市民為中心的市政服務、服務導向的資訊建設應用」架構下，持續配合推動無線寬頻市政應用服務，除規劃提供市民透過各種行動通訊設備如平板電腦、智慧型手機快速便利查詢停水資訊外，亦將配合本處簡訊平台建置，主動貼心以簡訊通

知民眾住家停水訊息，使本處停水服務更為精進。



99 年完成查詢停水區圖面及停水訊息 100 年新增地址定位查詢是否落於停水區

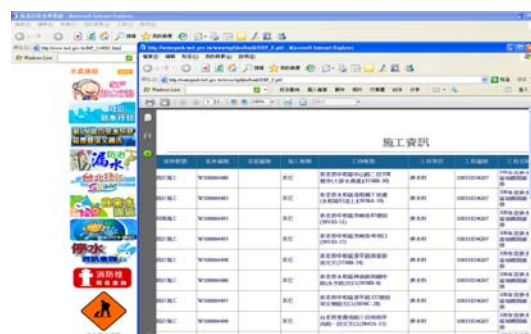
## 2. 您家附近有施工嗎？—提供今日施工資訊查詢服務

### (1) 公告今日施工資訊

民眾除關心住家附近是否停水外，也經常致電客服詢問住家附近是否有施工，為滿足民眾查詢需求，及減少客服中心話量，故先行開發今日施工查詢網頁，提供客服人員及民眾查詢今日施工資訊，除改善客服人員服務效率，亦有效紓解客服中心電話詢問量，也再次擴展我們為民服務的應用。

### (2) 施工資訊地理資訊化查詢服務

為提供民眾高度視覺化查詢之優質服務，本處善用網路資源，引用 Google Maps 為圖台加值開發「消防栓資訊」、「停水資訊」查詢機制，不僅圖檔瀏覽速度外，且能迅速套疊引用衛星影像等相關圖資，亦因 Google API 其開放模組之彈性架構，使得開發時間縮短，預計沿用此一機制，陸續開發 GIS 為民服務查詢應用，如今日施工資訊查詢、水費查詢、水質資訊查詢...等，供民眾透過各種行動設備便利查詢使用。



本處網站建置「今日施工資訊」專區，每小時定時更新轄區今日施工資訊

## 3. 您知道您家最近的消防栓嗎？—提供消防栓點位查詢服務

### (1) 民眾查詢消防栓點位資訊

導入虛擬軟體，採用免費的 vmware server 軟體，於本處外部架設虛擬主機，建置便民資訊系統-消防栓簡易查詢系統供民眾查詢，並於本處網站連結，提供臺北市、新北市本處轄區消防栓點位圖資供全民查詢住家周邊消防栓資訊，並結合 360 度街景瀏覽，讓民眾有效確認住家周邊消防栓點位，提升消防栓點位判別，利於消防救災。

## (2) 規劃跨機關介接服務

目前本處轄區包含臺北市、新北市列管消防栓共有 2 萬餘個，分為地上式和地下式 2 種形式，如果損壞或遭埋沒，將嚴重妨礙消防救災使用，對市民的生命財產安全造成莫大的威脅，因此建立完善的報修系統及提升消防栓妥善率有其必要性。由於消防栓本處為建置及維護單位，市府消防局為使用單位，其雙方系統就消防栓資料維護的一致性，可有效降低報修時雙方認知不同，提升報修速度；同時藉由資料共享，增進消防局消防栓點位資料正確性，可強化市民安全。

因此，為簡化及改良業務執行方式，本處積極與消防局溝通聯繫，建議發展基本步驟必須先進行消防栓資料整合，且在更大範圍「局處合作資源分享的架構下」將以往由各單位採人工為主的作業，導入服務導向架構(SOA)的概念，建置跨機關介接服務元件，使系統資料交換更為簡單易行。規劃推動：

- A. 將本處停水訊息可提供拋轉至消防局派遣系統，當消防局火災案件經派遣系統定位後，自動比對若案發地點落於停水區域內，可適時提醒 119 人員注意，並加派消防車及人員支援，提升救災效率，保障人民財產安全。
- B. 由於本處轄區涵蓋臺北市、新北市，於府內機關完成統合後，再一步全面推動 2 市合作，將使本處消防栓報修系統更加完善。



本處網站建置「消防栓簡易查詢」專區

消防栓查詢 3D 影像呈現+街景地圖

#### 4.擴充自來水管線資訊硬體及管理系統

- (1)因本處管網改善計畫，管線大幅汰舊換新，圖資大量更新增加，為保持最佳運作狀態，提昇系統可靠度，擴充現有自來水管線資訊硬體設備及改善系統效能。
- (2)本處圖資機房增設 1 組電源迴路與現有電源迴路成雙供電、雙迴路及模組化設計之 UPS 不斷電系統。依行政院「政府機關及學校全面節能減碳措施」之建議，採用冷熱通道氣流模式，以降低冷熱空氣混合比例，減少溫控用電，並建置環境監控系統設備，將機房電力供電狀態、溫溼度環境狀態、消防設備運作狀態、溫控設備各項狀態擷取，並儲存機房內各種環境資訊於資料庫中，同時也對各種異常警訊作處理，並透過 WAN / LAN 將監測資料及異常警訊即時傳遞至監測電腦，顯示於監控畫面上，並可經由撥號/簡訊系統或 E-mail 傳送異常警訊相關之告警語音或訊息。

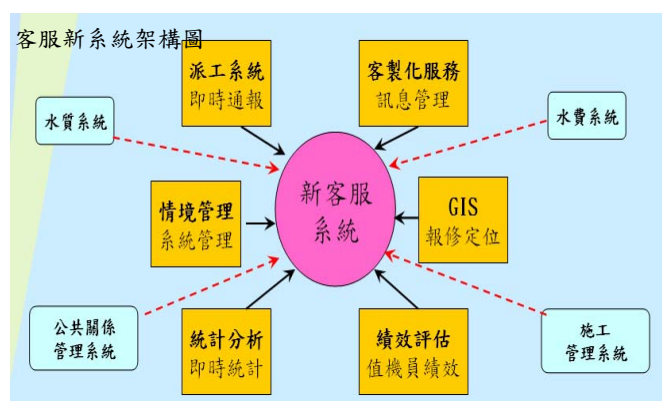
#### (五)客戶服務資訊系統整合—給您水時水地客製化的服務

伴隨資訊技術不斷進步與市民對服務品質要求，客服系統需提供更符合效益與效率的功能來輔助客服人員，能更快速便利的在第一時間內，提供市民滿意的服務。本處規劃以 2 年時間，逐步完成客服人員操作應用程式升級，以資訊整合、客製化服務、行動資訊服務為開發目標，俾有效提升客服人員作業效率，進而提供市民優質服務品質。

##### 1.有價值的創意服務

- (1)本升級計畫分 2 階段逐步推展，各階段內容、進度與架構詳如下述：

- A.第 1 期建置：重新規劃本處客戶關係管理系統，與現行其他既有系統(水費系統、WEB-GIS、施工管理系統、公共關係管理系統及水質系統)整合，預計用戶訊息整合作業功能、派工案件流程化管控功能、傳真收發作業功能、1999 案件整合功能、簡訊通知作業功能、VIP 客戶設定作業功能、統計報表功能以及客服

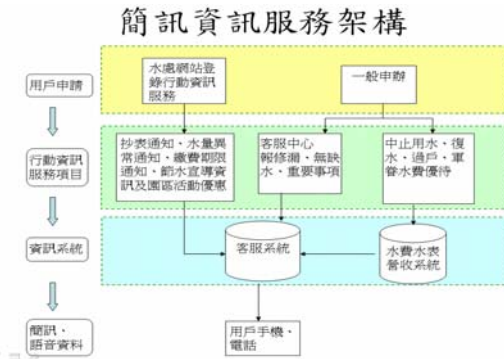


人員品質評核(Quality Monitoring)作業功能等。

B.第2期建置：建置客製化管理系統、值機人員排程管理系統、行動通訊以及擴大與現行其他既有系統整合(如給水申請等系統)，達成完整的客服人員操作應用程式升級。

## 2.服務措施延續性

(1)提供用戶簡訊服務：用戶申辦或申報案件，或其他相關資訊異動，即時提供用戶訊息，讓用戶意見受重視、用戶權益更有保障。



簡訊發送流程架構

### 簡訊資訊服務效益

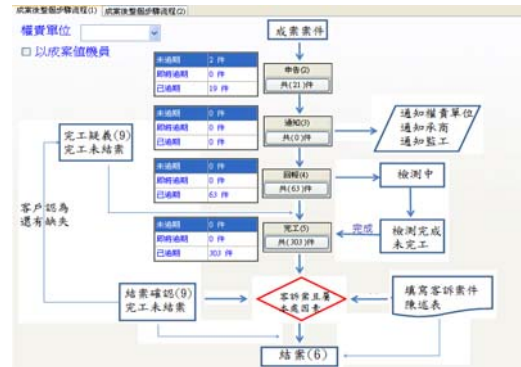


- 用戶上網登錄簡訊服務或在申辦案件後，由本處主動提供行動資訊服務
- 銜接客服中心功能，達到24小時無縫接軌的服務-用戶在無法接聽電話情況下也可隨時接獲通知
- 即時回饋，掌握服務時效
- 整合客服、抄表、繳費、活動訊息，提升服務價值

### 簡訊發送服務效益

(2)報修案件流程化管控流程：用戶申告一旦成案完成，將循系統流程管控，同時相關資訊亦提供報案人線上查詢(或電話查詢)，俾使報案人瞭解案件目前執行進度。

此截圖顯示了水電維修作業功能軟體的介面。上方有用戶電話、未選擇、地址、路、街、道、段、巷、弄、鄰之、種、選擇查詢、選擇查詢等欄位。下方分為「來電資訊」、「水費資訊」、「案件資訊」三大區塊。來電資訊包含來電日期、案件、客戶ID。水費資訊包含地點、水號、值機員。案件資訊包含申告時間、地點、水號。右側有「來電登錄」、「服務事項說明」、「案件處理情形」等選項，以及「自詳」、「用戶感謝」、「後續追蹤」等按鈕。底部有「來電聯絡」、「成案」、「清空欄位」等按鈕。



報修案件流程化管控流程

(3)統計分析功能：系統將設計即時統計、日報統計、月報統計、年報統計以及例外報表，並依各單位需求及會議制定客製化統計表報，使同仁可於第一時間即時瞭解未結案件及相關統計。



類別	合計		安南		西寧		南港		北新		光明	
	全年累計	月統計	全年累計	月統計	全年累計	月統計	全年累計	月統計	全年累計	月統計	全年累計	月統計
查詢(含查詢)	158	51	28	13	26	10	20	5	23	8	61	15
外線施工停水	266	59	69	10	35	13	100	23	23	3	39	2
外線修繕漏水	190	35	68	10	39	13	36	5	25	5	22	2
止水修繕	60	10	23	4	10	1	7	4	13	0	8	1
新水開關	124	22	45	3	47	11	11	5	5	2	16	1
抽水外線遺留	53	12	2	0	34	0	7	1	1	0	9	3
加壓站停電停水	11	3	0	0	0	0	9	3	0	0	2	0
其他未詳	58	9	12	1	9	3	9	2	10	2	18	1
止水修繕	164	40	17	6	99	24	20	4	5	2	23	4
系統問題	494	107	111	20	120	19	125	35	88	18	41	6
浮球誤報	114	31	25	3	28	8	40	12	0	0	21	8
內線修繕(含)	417	104	152	39	71	12	103	20	26	6	85	20
勘管已修水	271	0	50	0	54	0	101	0	0	0	66	0

案件即時統計

臺北自來水事業處業務科 客服案件案件-						
案號	日期	報案地址	報案單位	完工編號	完工時數	備註
1000500330	100/05/28 09:49	西大橋東路281巷3號	西區分處 其他社區		15	100/05/28 10:12【申修-管線維修】 【處理】11時大湖區水管線維修內 線完工但機不響查公分管蓋,已通知 臨工排字號,1100/05/28 10:15【開 機-管線維修】11時排字號工排字號 管線現場完成管蓋蓋上,公分管蓋 封,明天有向現場用戶說明,大湖區 法新創設供大民排字號封地工, 1100/05/28 11:03【開機-管線維修】 【處理】11時排字號1000500330 機,1100/05/28 16:50【開機-管線維 修】11時排字號11時排字號現場機 已施工完成11
	100/05/28 20:53	中和中正路85號3樓北				100/05/28 20:53【申修-管線維修】 【處理】11時用戶報修,3樓抽水機單 機戶不響檢出故障,機在現場取 拆運至用戶說明更正,備辦 1100/05/28 16:09【完工-管線維修】 11時排字號11時排字號完成,11時排 字號中和中正路85號3樓北,蓋蓋並封

各統計點選後可列出明細

- (4) **地理資訊功能**：可依用戶申報地址瞭解附近相關案情，同時亦可提供歷次停水或施工影響之範圍，此功能將整合本處圖資現有資訊，提供最新資訊予客服人員。
  - (5) **客製化管理功能**：於本處網站提供用戶相關查詢服務，並規劃提供用戶利用網路電話直接與本處客服人員互動，滿足用戶不同需求。
  - (6) **績效評估功能**：可立即瞭解各值機員績效，於第一時間掌握值機員現況，適時提供相關協助，俾免影響服務績效，亦有助鼓舞士氣。
3. 服務措施執行方法效能性

- (1) **已執行產生之績效**：建立施工與計畫性停水區域之圖資系統查詢，方便值機員查詢，自系統建立至今，已有 3,930 人次使用。
- (2) **為降低棄話率、提高服務水準(10 秒內接通比率)**，透過客服系統進行分析與調整等作為：
  - A. **配置合理人力**：分析以往歷史資料，以統計方式初步求出週一至日，每個時段需求人力，並依此重新調派合理人力。
  - B. **設定提醒機制**：設定用戶等候於 5、10、20、30 秒時，啟動音樂，提醒同仁注意，俾縮短用戶等候時間。
  - C. 基此調整，**棄話率**已由 98 年 1.35%、99 年 1.15%，**降低至 100 年之 0.71%**。**服務水準**亦由 99 年之 88.73%**提高至 100 年之 94%**，大大降低用戶等候時間。

- (3) **其他預期效益**：
  - A. 簡訊通知作業功能可有效共享現行簡訊發送平台，增加使用效益並且可更即時的通知相關處理案件後續狀況，提供更具時效性與便利性的便民服務。
  - B. 品質評核功能導入，將提升評核客服人員作業效能的廣度與深度，增加人員評核作業的效率與公平性外，更提供客服人員回

- 饋學習的機制，幫助客服人員成長，精進更好的市民服務品質。
- C.派工作業、報修廠商資料維護作業、異常管理作業、1999 案件作業、緊急案件作業、發漏獎金作業，更符合現行客服人員操作的需求，更有效的整合相關資訊，提升客服人員作業效率。
- D.傳真作業功能可以執行傳真無紙化作業，達到便民服務及節能減碳的目標。

### (六)供水設施變法—給您安心、安靜、安全的服務

#### 1.有價值的創意服務

- (1)引進不斷水施工法，並開發無水便利盒，解決施工停水及臨時缺水的問題。
- (2)無噪音防跳脫制水閥蓋，確保用路人安全，改善車輪輾壓閥蓋發出噪音，不再擾人清夢。

#### ●研發【無噪音防跳脫制水閥蓋】（已獲得專利）

- ✓防止閥蓋跳脫，確保用路人安全
- ✓改善車輪輾壓閥蓋發出噪音，不再擾人清夢
- ✓施工便捷，不必全組換新，對交通、環境衝擊小

#### 近2成國賠…人孔蓋害的

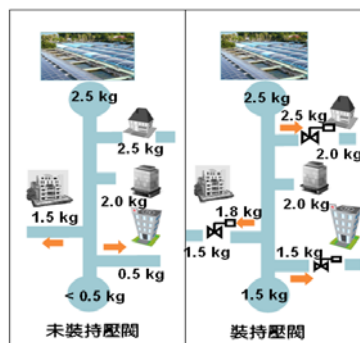
【記者張國華台北報導】人孔蓋害的，不僅是路人的安全，更造成嚴重的財產損失。據統計，去年全台灣共發生超過一萬起人孔蓋害的意外，造成逾千萬元損失。水利署表示，人孔蓋害的，多由廠商偷工減料，導致蓋面與井圈不匹配，造成蓋面鬆動，甚至跳脫。水利署呼籲，廠商應加強品質管理，確保蓋面與井圈緊密配合，以保障用路人安全。



未來進行量產時，供所有地下管線單位參酌、引用，以提升國內道路安全

- (3)研發「飲用水安全4合1守門員」(排氣、持壓、逆止及由令)，穩定管網壓力，提升用水安全。

#### ●研發【飲用水安全4合1守門員】(排氣、持壓、逆止及由令)



穩定管網壓力 → 降低系統漏水 → 精進節能減碳



杜絕空氣阻塞 → 精進用水品質 → 貼心用水服務

(4)採用**防震波狀管**，臺灣位於環太平洋地震帶上，提昇地震帶上自來水管線系統之耐震能力，為建構安全城市的必要條件之一，依日本使用經驗，使用耐震管材地區可抵抗地震、坍方、土壤液化等災變襲擊而不受損傷，供水完全不受影響。民國 98 年(2009 年)本處參採日本 JWVA 訂定波狀不銹鋼管材料規範，並逐步推廣採用，目前給水管已引進不銹鋼給水波狀管，取代傳統施工方式，用於克服地下障礙物施工，減少接頭數量，強化耐震潛能，可降低漏水機率。

## 2.服務措施延續性

(1) 98 年起用戶給水新設工程，**已全面採用不斷水施工**。

(2)無噪音防跳脫制水閥蓋及不斷水工法使用於施工環境，**施工滿意度 90%以上**。

(3)噪音防跳脫制水閥蓋於 98 年 9 月取得經濟部之專利，**員工提案「無噪音防跳脫蓋座總成及其蓋體」**本處推薦參加臺北市政府創意提案會報，**榮獲 99 年創新獎冠軍**。

(4)「無水便利盒」接合組件經過不斷發展，由第 1 代使用轉接頭連接消防栓供水、第 2 代轉接頭連接有水用戶表前，研發至第 3 代，連接消防栓或有水用戶表前，**縮短民眾無水時間、降低民眾不便**。



(5)分析給水耐震管材等之各項特性與最新技術發展，尋求適合國內使用之耐震管材，降低採購成本。99 年初採購單價降至首次採購價 1/3，20mm 及 25mm 口徑波狀管成本為傳統方式之 0.83 倍(東京都為 0.73 倍)，40mm 及 50mm 約為 0.91 至 0.95 倍，顯示波狀管成本已較傳統不銹鋼管施工方式成本低，**有利自來水業界採用**。

### 3.服務措施執行方法效能性

- (1)引進大口徑之不斷水工法，完成信義路 $\phi$  600mm 管線制水閘安裝，供水區域內 2.4 萬用戶用水未受影響，在維持正常供水狀況下完成制水閘安裝。99 年施作 11 次、減少停水戶數 1,546 戶；100 年施作 94 次、減少停水戶數 6,679 戶。
- (2)將無噪音防跳脫制水閘盒與制水閘擋土穩定方案結合，於 99 年 7 月 16 日規劃擴大試辦，辦理 500 組材料採購。100 年 3 月完成材料驗收，8 月底完成效益評估報告，本方案可有效降低道路意外事件及國賠案件，惟於道路上使用時間尚短，目前以定期巡查方式持續追蹤，以確認長期使用之耐久性。
- (3)無水便利盒全面實施，99 年使用 12 次、減少停水戶數 277 戶；100 年使用 29 次、減少停水戶數 755 戶，約降低 75%至 80%之水車送水，解決窄巷水車無法進入問題。
- (4)現已全部採用不銹鋼波狀管，其成本並已較傳統不銹鋼管施工方式成本低，具有降低漏水率、提高施工效率及材料成本降低等優點，大幅增加配管耐震性，確保供水安全。



不銹鋼波狀管施工，  
減少接頭施工，降低漏水



給水管施工穿越障礙物容易，  
提高施工效率

## (七)水漾公館—給您好水、好景、好生活的服務

### 1.有價值的創意服務

為開創悠閒親水生活，市府積極推動「公館水岸」建設，對公館地區進行規劃興建，將客家文化園區、水源大樓觀光劇場、臺灣大學、自來水園區、水岸河濱、公館商圈至寶藏巖一帶串連成公館水岸，其中自來水園區正位於該公共空間軸線中心，為了有效吸引民眾親近水岸，本處配合市府臺北好好看建設，99 年陸續於水岸廣場創新設置水景噴泉、觀景台、遮陽涼亭及消壓塔頂光雕美化等相關工程，並以「smile 公館 正美麗」的行銷主軸，協同文化局、教育局、市立交響

樂團、市立國樂團、水利處、商業處、觀傳局等跨單位合作，辦理 10 餘項親水、環保及公益指標大型活動，提供自來水園區以及周邊水資源教育館等開放空間，吸引人潮親近河岸觀賞。首次創新於新店溪溪面施放水岸花火秀，該項創舉至今仍於網路部落格轉載。另外，更首度將國家劇院的舞台劇碼移至公館戶外演出，邀請屏風表演班演出知名舞台劇「三人行不行」，該劇演出當時湧入人山人海的觀賞民眾，創下公館戶外戲劇演出之先。



消壓塔頂光雕公館水岸



造景噴泉及水管橋



璀璨煙火秀

在行銷方面針對淡旺季訂定不同類型主題活動方案，創新整合以點、線、面方式全面宣傳行銷，分別以刊播全市第四台電視廣告、大臺北地區收聽率前 4 名電臺廣播廣告、主動邀請年代電視專訪、發送大小海報、架設大型戶外看板、設置專屬活動網站、落實部落格網路行銷及刊登捷運跑馬燈、UPAPER 捷運報、臺北畫刊及 Discover 雜誌等，吸引民眾參與。

## 2. 服務措施延續性

延續以往公館水岸強調「水」與「歡樂」結合的特性，99 年以「smile 公館 正美麗」為主訴求，將表演藝術、流行生活的休閒概念，結合保育水源、健康戲水、節能減碳的綠能趨勢。包括臺北花卉展、世界水日、光泉健走、臺北親水節、童話故事嘉年華、愛上臺北好水演唱會、節水 99 及耶誕音樂等 10 餘項指標大型活動。其中 99 年親水節開幕更首度移至公館水岸廣場，以精心打造的水濺景觀及永福光雕橋散發的光景魅力進行夜間開幕儀式，並結合國際爵士音樂節以「點亮水岸·親水爵士夜悠遊」所譜出的醉人爵士曲風，讓民眾體驗絕美水岸風情。

100 年持續推出不同類型人文活動，與臺大合辦在地嘉年華踩街交流，以連結學校、公館商圈與自來水園區，達到媒體吸睛成效。包

括配合寶藏巖國際藝術村協辦 2011 臺北燈節「寶兔兔找太陽」活動，連手營造公館在地元宵氛圍、3 月配合中正區公所辦理千人健行、歡慶建國百年於 5 月 1 日勞動節當天免費開園、同月舉行與經濟部水利署共同主辦 100 全民節水運動、舉行「2011 世界氣喘日嘉年華」歡樂園遊會、7 月配合 2011 臺北兒童藝術節給予童心護照免費自由行、11 月配合辦理街頭藝人嘉年華活動等。



2011 臺北燈節「寶兔兔找太陽」活動



321 世界水日活動



100 全民節水運動

另外 7 月至 8 月親水節活動清涼消暑，7 月 2 日開幕首度舉辦變裝遊行，7 月 23 安排黃金暑期強檔親子鉅片「多拉 A 夢：新大雄與鐵人兵團」在水園區首映，現場小朋友座無虛席。8 月 6 日七夕晚間以水岸情人花火秀與有情人共度佳節。親水節期間並新增攝影比賽，透過攝影讓生活幸福被紀錄與見證，留下美好的共同回憶。9 月 17 日「2011 現代健康行 917 健走趴」湧進 8,000 名陽光樂活民眾，在「健走羚羊」紀政等人帶頭下，完成親山近水健康溫馨的萬人萬步健走。



100 年親水節開幕活動



8 月 6 日晚上公館水岸 lovers 愛戀演唱會



2011 現代健康行 917 健走趴

在園區外側之水資源教育館以宣導水資源教育為設計主軸，全區採 U 型展覽動線設計，分別有水資源教育互動投影展示模組、圖文特展及水舞公共形象藝術，自 98 年整建重新啟用後，99 年起並增加播放國內第 1 部水資源主題 3D 立體動畫影片「水勿空大冒險」之場次，灌輸「水資源與生活密不可分」的觀念。

行銷方面延續前製「臺北好水」影片，更新其中有關輕食廣場、

自行車道、水資源教育館、水光廊、淨水場太陽能光電板、公館水岸水濺噴泉景觀啟用及 99 年親水節開幕等場景，製作精美光碟發送至桃園以北之國中、小學校及幼稚園約 1,950 所，作為該等學校校外教學及畢業旅行地點之參考。

為讓車主安心將愛車寄放於園區，水霧花園的設置「智慧型單車停車箱」，利用手機簡訊輸入車箱號碼，辨識使用者身份與服務所在地，系統自動以 SMS 簡訊傳送開啟停車箱的電子鎖密碼服務，本服務於 100 年 9 至 12 月期間提供民眾免費體驗試用，並於箱體表面設置雙方之廣告標示與標語，本項創新服務措施，試用期間總計服務 133 位車友，皆表示停車方便，可安心暢遊自來水園區與公館商圈。



『智慧型單車停車箱』外觀

### 3.服務措施執行方法效能性

99 年整體公館水岸舉辦大小型活動合計 75 場以上，其中除臺北花卉展一舉突破 10 萬人次，全年度人數更高達 117 萬人次，水資源教育館免費參觀人數亦達 70,801 人次，獲市長於市政會議上高度讚許，奠下了打造水岸優質親水環境典範。100 年為提升效能，透過統合多項行銷並集中推廣活動方式舉辦年度活動，親水節開幕當天即有 1 萬 2,000 人次入園，整個活動期間更吸引 34 萬人次入園。100 年全年入園人數更突破去年 117 萬人紀錄，逾 123 萬人次入園，吸引更多民眾共同參與。

在帶動週邊經濟方面，持續利用公館水岸活絡地區商業發展，提供公館遊客中心廣場等處協助辦理商圈活動，並認養公館商圈公有閒置土地，改善公館商圈狹長擁塞無戶外場地之缺點。

在照顧弱勢族群，以善盡企業社會責任，100 年辦理首屆「2011 公館聖誕季」以結合環保與公益為主軸，力推「節水好開心、歲末送愛心」行動，邀請兒童福利聯盟文教基金會、集賢庇護工場、陽光社會福利基金會、糕菲庇護工場與勵馨社會福利事業基金會，成立愛心聯合義賣會場，又為促進義賣商品超值買氣並募集發票，又規劃「發

「票換門票」活動，凡於活動期間，民眾憑當期發票 5 張以上或購買園區義賣商品 80 元以上，即可免費入園內參觀，募集到所有發票捐獻給慈善團體，讓民眾參觀之餘，為愛心盡心力，幫助慈善團體度過年冬。本活動於 12 月 24 日掀起最高潮，當日舉辦愛心園遊會，邀請社福團體設攤。當晚由管樂界大師葉樹涵教授率領臺師大管樂隊、國立實驗合唱團、鮑思高兒童合唱團與臺北市立國樂團附設合唱團等，組成難得一見的報佳音百人團，帶來最溫馨、最磅礴的聖誕音樂頌，悠揚樂聲帶來天籟佳音，同時本處將聖誕季所募集的 1.5 萬張，重量約達 8 公斤的愛心發票與 4.6 萬元現金悉數捐予兒福聯盟。



本處極為重視環境教育推廣工作，為落實環境教育功能，於 100 年 6 月 8 日行政院環境保護署環境保護人員訓練所發布「環境教育設施場所認證及管理辦法」，評估自來水園區場域特色內容豐富，既有多樣教育意義展示暨經營方向均與前揭辦法之精神相符，為能將資源充分發揮，體現企業公民責任，旋即成立自來水園區環境教育中心，依據園區特色規劃出「水·源來如此」（自來水流程）、「臺北水道水源地」（古蹟）及「觀音山生態探秘」（生態）三套主題課程，且依場所認證所需之「園區環境現況、特色」、「環境教育專業人力配置」、「環境教育課程方案」、「經營管理規劃書」及「近三年辦理環境教育」積極彙集資料，於 8 月 17 日提出環境教育場所認證申請，9 月 15 日通過程序審查作業，環訓所於 11 月 18 日召開認證初審會議（含場所現勘）及 12 月 13 日依指示提送補充資料等程序後，已於 101 年 1 月 18 日經審查大會審查通過，俟環保署正式頒發環境場所認證書，即為全國第一個獲得中央環境教育設施場所認證之公營事業機構所屬設施場所，可做為國人環境教育學習基地，使各年齡層的民眾，均能在自來水園區裡，透過自然探索瞭解生態間的關連與循環、趣味互動遊戲中學習水資源保育新知，及利用太陽能、風力發電達節能減碳效益展現，增加民眾對綠色能源的認同感，共同為推動環境教育盡一份心力。





「水·源來如此」摺頁



臺北水源地的來水故事

教材



專屬趣味教具

為加強行銷效果，特印製以自來水園區本身設施為主體，公館商圈周邊景點為輔之「風華水岸 18 景」景點導覽地圖，放置於本市旅遊服務中心及自來水博物館處供民眾參閱，實用性深獲遊客好評。

本處持續透過自來水園區活動輻射，促使公館水岸成為新店溪右岸與公館商圈的中軸及樞紐，並串聯寶藏巖與客家文化園區，共同合作辦理活動，以達到整合區域資源效果，加深民眾公館水岸四季主題印象，形成藝文、親水及民俗的特色，有效利用資源吸引遊憩人潮。



2011 臺北親水節



公館商圈活動(公館遊客中心前廣場)



「風華水岸 18 景」景點導覽地圖



2011 公館聖誕季愛心聯合義賣



100 年 12 月 24 日 愛心發票捐贈兒福聯盟



絢爛的聖誕樹及共渡佳節的民眾

## 參、未來努力方向

### 一、打造台北好水

- (一)優良水質—由原水到用戶全流程管理，使水質優於世界水準。
- (二)充足水量—擴充直潭淨水出水能量，供應社子島、士林北投科技園區與大台北黃金雙子城之發展用水。
- (三)供水安全—備援雙線供水士林、北投及新店，大幅提升民眾與重大建設發展之用水保障，並建構臺北居民災難緊急維生用水。
- (四)永續發展—改善供水管網與推動省水，增裕水資源，並達成節能減碳，打造臺北為水資源永續發展城市。

### 二、精彩公館水岸

- (一)教育—強化水資源教育與生態導覽設施，打造自來水園區為北臺灣重要水資源教育暨環境教育場所。
- (二)文化—結合客家文化園區與寶藏巖辦理多元藝文民俗活動。
- (三)休憩—結合台大、公館商圈、自來水園區、寶藏巖與客家文化園區等鄰近資源，擴大辦理臺北親水節，提供市民豐富親水活動，建構公館水岸優質自行車遊程動線。

### 三、善盡社會責任

- (一)推動省水—每人每日家庭用水量從 99 年 225 公升降至 103 年 220 公升。
- (二)示範節能—推動完善環境管理系統，100 年相較 95 年每年整體減碳量達 30,000 噸，打造綠色供水城市。
- (三)提升形象—擴大社會參與推動顧客關係，透過與社區、里長、媒體各界互動提升企業形象

打造台北好水

精彩公館水岸

善盡社會責任

未來永續發展