

111 年度

淺談減少用戶電洽服務所報修、  
查詢之推廣教育研究

研究單位：鶯歌服務所

研究人員：張驊臻

研究期程：111 年 02 月至 111 年 06 月

## 淺談減少用戶電洽服務所報修、查詢之推廣教育研究

台灣自來水股份有限公司第十二區管理處鶯歌所 張驊臻

因就職至今接獲不少民眾洽電詢問無水之案件，多為內線管線甚或用戶自行動用總表開關後之問題請求派員查修，為順利推動業務發展及工作效率而開展「減少用戶電洽服務所報修查詢案件之推廣教育研究」，如遇無水案件來電時除先詢問民眾發生案件之地點等基本資料之餘，同時告知「停水資訊查詢系統」官方網址查詢的方法並同步加入 LINE 通知帳號，能使洽電民眾感受到積極與關懷的態度，也能減少突遇臨時性停水、破管案件時民眾緊張的查詢來電。

依據 2021 年度停水資訊查詢系統中「停水訊息發送查詢」（詳附件一）可見去年尚未推展電洽時推廣用戶發送 LINE 通知帳號的方式時，用戶受到臨時性線上通知的觸擊率少之又少，而據用戶電洽時反應，email 通知對一般店家、廠房及長年在家的用戶無法達到即時通知的效益，因此當有臨時遭外單位挖破管線需關閉閘栓修復時，大量用水之用戶或是直接接水的用戶感受到水量與平日不同或是無水可用時，廠所內部就會接到大量查詢有無停水的來電，耗竭所內人力去溝通諮詢。

由於工務單位外勤人員人數多過於內勤之人員，職初任現職初期邊接洽外部單位施工時期挖破管線的電話又同時接獲一用戶數通

抱怨無水可用且求告無人之怨情，情緒相當的激昂而分身乏術的景況。後經前輩及同仁疏導後才了解我們無法預知臨時性破管的狀態，因此突遇用戶無水的來電時首先是以平緩的語調去應對其激昂的狀態，當用戶了解是否為外單位或因施工而暫時性的停水時，也能以較理性的層面來應對。第二則是人工記錄下用戶的基本資訊以提供後續復水的狀態查詢，如復水後用戶仍然無水，也更有機會與之告知其應當內線診察的必要，以降低所內工務股人力的消耗。

但另一方面也曾遇到用戶長年皆是直接用水，現今質疑水公司內部供壓不足才導致他們無水可用，經勸導須裝設水池水塔設備後卻勃然大怒後掛電話的狀態，這樣勸導直接用水戶要選備有水池水塔的矛盾觀感還有極大的空間需要去調整。因鶯歌近期有多處開發新區域，用水戶數增加時勢必會影響到原住戶用水的供應狀態，多數會時常打電話來服務所洽詢的民眾或是廠家，且為直接用水無水池水塔的用戶，甚或親自來到服務所反應無水的情況。

屢次不窮的被民眾追擊後，發覺在第一線接獲民眾電話時的臨危反應和及時教育極為重要，在去年年底起嘗試在接獲通報無水電話時，切入兩大內容「請問您有在使用 Line 的習慣嗎？現在有系統能連動 Line 通知臨時性的停水內容，等待我查詢系統的時間，現在能同步教導您設定操作。」設定完成後除了達成同理用戶與解決當

下與未來的問題，同時也能進一步的勸導民眾「如常有立即性停水即無水的問題，建議您請專業合格的水電行為您評估是否需要裝設加壓設備，減少遇到今日的情況。」以上的對話內容在近半年來的洽電民眾都能接受。

歷時至今民眾洽電詢問用水停水之工務狀態，較能切入是否需本公司至現場報修的需求，也能減少單純詢問停水與否的電話時間。由 6/28 截自停水資訊查詢系統的圖片中可見（附件二）藉由電子通知的民眾增添許多，目前得知的好處為：一、能減少服務縮減主機轉線的人力應用。二、接獲真正了解自身有需要協助的民眾，較能接受公司派員至現場後專業的建議與處理方式。三、間接教育民眾現今用水狀態與過去略有不同，用勸導的方式建議他們找合適的方法改善現有的問題，減少不必要的衝突。

附件一

台灣自來水公司 TAIWAN WATER CORPORATION

首頁 系統管理

臨時供水站清單 繪製新案件 張聯錄 0 災情速報

停水資料統計 日誌查詢 網路流量分析 停水訊息發送統計 停水訊息發送查詢 取消

三峽 2021-01-01 2021-12-31 查詢 匯出

用戶名稱	通知類型	e-mail	發送時間	案號	發送情形	追蹤地點1	追蹤地點2	追蹤地點3	追蹤地點4	追蹤地點5
新北市三峽區復興路238號	Line		2021-12-29 11:24:05		成功					

暫無資料

藍色區域為停水範圍  
綠色區域為降壓範圍  
紅色區域為災害事件  
灰色區域為尚未發生或已結案事件

建議使用Chrome來操作系統,以達到最佳使用者體驗

台灣自來水公司 TAIWAN WATER CORPORATION

首頁 系統管理

臨時供水站清單 繪製新案件 張聯錄 0 災情速報

停水資料統計 日誌查詢 網路流量分析 停水訊息發送統計 停水訊息發送查詢 取消

鶯歌 2021-02-01 2021-06-30 查詢

用戶名稱	通知類型	e-mail	發送時間	案號	發送情形	追蹤地點1	追蹤地點2	追蹤地點3	追蹤地點4	追蹤地點5
暫無資料										

暫無資料

藍色區域為停水範圍  
綠色區域為降壓範圍  
紅色區域為災害事件  
灰色區域為尚未發生或已結案事件

建議使用Chrome來操作系統,以達到最佳使用者體驗

# 附件二

用戶名稱	通知類型	e-mail	發送時間	案號	發送情形	追蹤地點1	追蹤地點2	追蹤地點3	追蹤地點4	追蹤地點5
Nora	E-mail	nilunli852126@yahoo.com.tw	2022-06-29 13:30:49	202206290059	成功	新北市三峽區民生街1巷6-2號8樓	新竹縣竹北市文忠路153巷5號			
Jean	Line		2022-06-28 19:41:35	202206280085	成功	新北市林口區文明街66-6號	新北市三峽區三樹路237號9樓	中壢區領航南路一段170號		
Jean	Line		2022-06-28 19:20:10	202206280085	成功	新北市林口區文明街66-6號	新北市三峽區三樹路237號9樓	中壢區領航南路一段170號		
Jean	Line		2022-06-28 15:36:17	202206280085	成功	新北市林口區文明街66-6號	新北市三峽區三樹路237號9樓	中壢區領航南路一段170號		
素華	Line		2022-06-27 18:34:29	202206270091	成功	新北市板橋區中山路二段113號	新北市三峽區介壽路三段154號			
素華	Line		2022-06-27 15:22:08	202206270091	成功	新北市板橋區中山路二段113號	新北市三峽區介壽路三段154號			
陳玉鴻 (愛林)	Line		2022-06-25 02:10:11	202206250001	成功	新北市三峽區大觀路319號9樓	新北市鶯歌區二樓里高麗西街1-12號5樓			
	E-mail	shiyu20160913@gmail.com	2022-06-24 12:25:51	202206240021	成功	新北市三峽區添福	桃園市桃園區同德二街185號	桃園市桃園區慈德街75號		
	E-mail	shiyu20160913@gmail.com	2022-06-24 12:24:34	202206240021	成功	新北市三峽區添福	桃園市桃園區同德二街185號	桃園市桃園區慈德街75號		
恩祥	Line		2022-06-24 11:01:13	202206240047	成功	台中市潭子區復興路一段63-2號3樓	三峽區大埔路95號			

用戶名稱	通知類型	e-mail	發送時間	案號	發送情形	追蹤地點1	追蹤地點2	追蹤地點3	追蹤地點4	追蹤地點5
C'Han	Line		2022-06-28 23:07:08	202206280110	成功	新北市鶯歌區八德路99號	桃園市八德區永福街5巷8-4號	桃園市大溪區仁美街32號		
林	E-mail	ming679@gmail.com	2022-06-28 23:07:01	202206280110	成功	新北市/鶯歌區	桃園市/八德區			
C'Han	Line		2022-06-28 23:01:07	202206280110	成功	新北市鶯歌區八德路99號	桃園市八德區永福街5巷8-4號	桃園市大溪區仁美街32號		
翁淑慧	Line		2022-06-28 23:00:59	202206280110	成功	桃園市八德區重慶街174巷5弄6號	新北市鶯歌區建國路280之1號	桃園市八德區福國街166號		
林	E-mail	ming679@gmail.com	2022-06-28 23:00:56	202206280110	成功	新北市/鶯歌區	桃園市/八德區			
C'Han	Line		2022-06-28 23:00:21	202206280110	成功	新北市鶯歌區八德路99號	桃園市八德區永福街5巷8-4號	桃園市大溪區仁美街32號		
翁淑慧	Line		2022-06-28 23:00:13	202206280110	成功	桃園市八德區重慶街174巷5弄6號	新北市鶯歌區建國路280之1號	桃園市八德區福國街166號		
林	E-mail	ming679@gmail.com	2022-06-28 23:00:10	202206280110	成功	新北市/鶯歌區	桃園市/八德區			
翁淑慧	Line		2022-06-28 22:55:47	202206280110	成功	桃園市八德區重慶街174巷5弄6號	新北市鶯歌區建國路280之1號	桃園市八德區福國街166號		
林	E-mail	ming679@gmail.com	2022-06-28 22:55:44	202206280110	成功	新北市/鶯歌區	桃園市/八德區			