

99 年度

電子帳單推廣研析

撰寫單位:第十二區管理處板橋服務所

撰寫人員:陳彩梅

撰寫日期:99 年 7 月

壹、前言

每年各式各樣的紙本帳單，譬如：電費帳單、水費帳單、電話費帳單、…等，將會造成多少資源的浪費？隨著二十一世紀來臨，網際網路的快速發展，在政府推行節能減碳環保政策下，電子帳單及電子商務也越來越受重視。

民國 91 年開始逐漸有少數企業推出電子帳單服務，當時大多數提供電子帳單的企業也只是當作一個服務客戶的工具，並沒有真正取代實體帳單。甚至也有一些軟體公司誤以為電子帳單就是提供一個給消費者繳款的網路介面，導致於在這個階段電子帳單服務一直都不被消費大眾普遍接受。

直至民國 92 年許多金融業也開始注意到電子帳單取代實體帳單的效益。當電子帳單合法取代百分之十的實體帳單時，每月將可以至少節省 150 萬元的實體帳單成本。政府也發現運送每份帳單會產生 6.32 克的二氧化碳，希望藉此鼓勵各企業共同響應推動電子帳單。因為當電子帳單合

法取代實體帳單時，所能帶來的節省成本效益是非常龐大的。因此，金融機構與政府機構也如火如荼的展開電子帳單的實施。

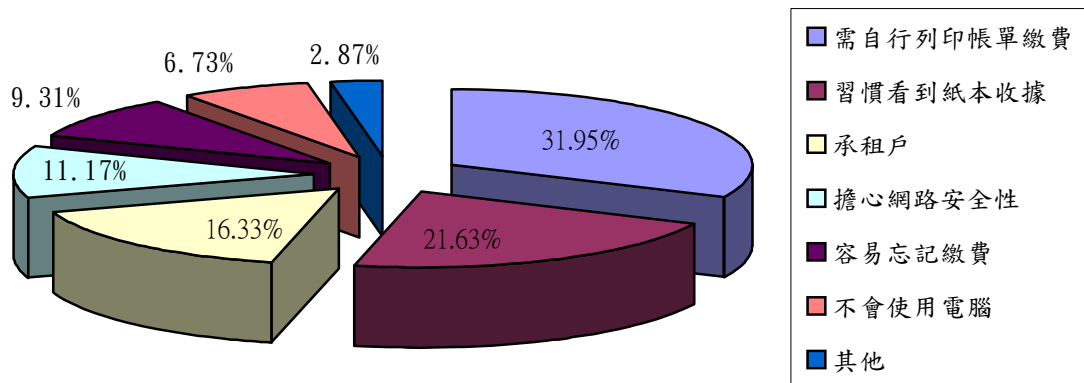
本研究從「本公司推廣電子化服務—用戶」的觀點出發，首先以文獻整理的方式，瞭解一般企業或政府機關推行電子帳單的益處及達成目標之要因。其次，針對為何用戶不使用電子帳單為主題，就用戶來所或隨機利用電話訪問之方式，進行實際訊息搜集與調查，調查時間為：99 年 3 月 1 日至 99 年 5 月 31 日止合計 698 位（如附錄一），藉以探討本司推廣電子帳單障礙之原因。根據訪問用戶後得知：用戶多數不使用電子帳單的主因在於「需自行列印帳單繳費」佔 31.95%。其次為「習慣看到紙本收據」佔 21.63%。另外，分別有為「承租戶」佔 16.33%、...等因素（如表一及圖一）。

如果我們主動將所需要使用、閱讀的紙張都轉成電子式，以及企業也能夠儘快地提供電子帳單的服務，不僅可以獲得節省成本的效益，這個地球也可以少砍很多樹木。我們只要將簡單的環保觀念付諸行動，整個地球的失衡現象就能減輕，受惠者亦是我們人類。

(表一) 用戶不使用電子帳單的原因表

項 目	人 數 (位)	百分比
需自行列印帳單繳費	223	31.95%
習慣看到紙本收據	151	21.63%
承租戶	114	16.33%
擔心網路安全性	78	11.17%
容易忘記繳費	65	9.31%
不會使用電腦	47	6.73%
其他	20	2.87%
合 計	698	100.00%

(圖一) 用戶不使用電子帳單的原因



資料來源：本研究整理

貳、推廣電子帳單的益處

由於製作各類帳單需要消耗大量的紙張。過去，對於這種「紙張浪費」，我們可能都不以為意。透過下列的數據，若少用紙帳單，將年省 270 億。因此，讓許多金融業，開始採用電子帳單，譬如：中華電信、台電、北水處、中國信託、台新銀行、國泰世華銀行、華南銀行、土地銀行、日盛銀行、第一銀行、…以及本公司等，已有許多公營機關及企業機構紛紛推行電子帳單。

(表二) 帳單電子化節省成本分析表

項目	信用卡帳單	行動電話帳單	其它類帳單(註1)	帳單電子化
年發行量	約 5 億 4,000 萬張	約 2 億 7,300 萬張	約 12 億 2,600 萬張	約 2,400 萬封
森林總成本	535,000 棵	152,900 棵	588,600 棵	0
社會總成本	38 億 8000 萬元	15 億 3000 萬元	58 億 8600 萬元	0
企業總成本	70 億 2 千萬元	35 億 5 千萬元	159 億 4 千萬元	0

註 1、其它類帳單：是指基金對帳單、銀行存款對帳單、勞保單、健保單、保險對帳單、證券對帳單、水費單、電費單…等。

註 2：森林總成本：是指一噸用紙需消耗 20 棵生長約 30 年的樹木。

註 3：社會總成本：是指信件區域分配、郵務士寄送、垃圾回收、處理費用、掩埋費用等，每一張紙平均處理費用約 1.6 元。

註 4：企業總成本：是指從設計、印刷費用、紙張費用、帳單摺疊、信封、平信郵寄等，一封帳單寄送成本約 13 元。

資料來源：繹宇數位科技電子報

參、電子帳單推廣成功的目標

推廣 (promotion) 是組織行銷組合的因素，特別為產品市場提供告知、說服與提醒，或讓組織能銷售它，並希望能影響消費者的感覺、信念或行為。進行推廣策略時，所有全公司的人員要先調整以往觀念與心態，以開放的心胸來面對外界對話，同時體認到本公司領導者在建立外部公共關係前，先要經營公司內部之公共關係，先尋求公司內部人員支持，對推廣政策之認同，並凝聚共識，然後在以此基礎進行外部公共關係。

在經濟不景氣的情況下，推廣電子帳單成為企業力求成本控管的絕佳選擇，及珍惜無價的地球資源之行動。企業在研擬推廣策略設計上，1990 年學者 Paul and Jerry 認為應滿足下列一個或一個以上的目標，才算是達到成功。茲經整理後，臚略如下：

一、**影響行為**：廣告目標應包含各種特定的溝通目標及銷售目標，其主要目的是為改變或維持消費者對有產品特定行為。此處是指用戶願意使用電子帳單之行為。

二、**告知**：是指創造關於電子帳單在用戶心目中的新知

識、意義或信念。

三、**說服**：是指改變用戶不打算申請電子帳單所抱持的信念、態度及意圖。

四、**改變情感性反應**：是指修正用戶對公司之形象（Image）、感覺（Feeling）及感情（emotion），使得當用戶在考量申辦電子帳單時，上述情感反應具有加速催化作用。

五、**記憶**：是指增加公司之電子帳單的申辦意義在用戶心中的地位。廣告目標應包含各種特定的溝通目標及銷售目標，並可分類為以告知、說服或提醒為目的的廣告。

1. 告知性廣告：主要用於產品的導入時期，其目的乃是建立顧客對此類產品的原始性需要。
2. 說服性廣告：主要用於產品的成長時期，其目的乃在建立顧客選擇性的需要。
3. 提醒性廣告：在產品成熟期最為重要，其目的在使顧客隨時要記得公司的產品。

肆、電子帳單的行銷推廣組合

行銷策略中的推廣 (Promotion) 策略，在理論的面向上可分成：廣告 (advertising)、銷售促進 (sales promotion)、公共關係 (public relation) 以及人員推銷 (personal promotion) 等四部分。如何將推廣 (Promotion) 策略運用於電子帳單中，其常用的行銷溝通推廣工具，有：

(表三) 常用的行銷溝通推廣工具

廣告	銷售促進	公共關係	人員推銷
電子郵件	贈品	電子新聞報導	激勵方案
網路廣告	抽獎	企業網站	商展與展示會
報紙雜誌廣告	獎金	媒體報導	產品發表會
海報與宣傳單	價格折扣	搜索引擎	實例說明
廣播電視廣告	展示會	公司雜誌	銷售人員會議
電子看板廣告	兌換點券	年報	各項活動宣導攤位
宣傳車廣告	操作示範	演講	
辦公室外牆廣告	競賽、遊戲	資助慈善活動	
黃頁或工商名錄	E-mail 售後服務	社區關係	
汽球廣告		各公家機關業務上推廣	
郵寄信函		線上問卷調查	
宣傳小冊子			

伍、目前國內網路之使用狀況及本公司電子帳單推廣情形之調查

一、目前國內網路之使用狀況

依據台灣網路資訊中心統計：截至 99 年 6 月 15 日為止，台灣地區上網人口約有 1,624 萬，整體人口(0-100 歲)比去(98)年 1,582 萬人，增加約 42 萬人。台灣各地區之 12 歲以上民眾曾經上網比例則以台北市最高(82.40%)，其次依序為高雄市(78.44%)；再其次為北部地區(不含台北市 76.93%)、南部地區(不含高雄市 69.27%)、中部地區(68.43%)，而以東部地區比例最低(64.13%)。

二、本公司電子帳單推廣情形之調查

本公司於 96 年 10 月 15 日開始啟用電子帳單服務。為方便用戶申辦電子帳單曾於 98 年 1 月 15 日作電子帳單系統改版，積極進行功能擴充。截至 99 年 6 月 15 日為止，電子帳單申辦的總數為 219,264 件，申辦率約 3.49%(如附錄二及表四)。

(表四)本公司依區處別電子帳單申辦件數統計表

單位:件

區處	前端		比較	後端		e 幫手	e 管家	截至 99 年 6 月 15 日申辦數合計數
	前端	百分比		後端	百分比			
一	3,945	1.80%	>	1,183	0.54%	6,545	5	11,678
二	9,704	4.43%	>	6,878	3.14%	18,965	8	35,555
三	4,652	2.12%	<	9,896	4.51%	5,435	9	19,992
四	9,016	4.11%	>	8,243	3.76%	12,833	8	30,100
五	3,595	1.64%	<	9,347	4.26%	2,674	4	15,620
六	4,193	1.91%	<	11,554	5.27%	6,865	5	22,617
七	7,579	3.46%	<	8,102	3.70%	11,260	7	26,948
八	3,108	1.42%	>	288	0.13%	710	1	4,107
九	917	0.42%	<	1,844	0.84%	464	1	3,226
十	299	0.14%	<	1,677	0.76%	188	1	2,165
十一	1,473	0.67%	<	14,358	6.55%	1,903	3	17,737
十二	6,620	3.02%	<	10,281	4.69%	12,614	4	29,519
合計	55,101	25.13%	<	83,651	38.15%	80,456	56	219,264

資料來源：本公司電子帳單後端系統－ AP05-統計報表－ 全公司申辦總數統計表

三、目前國內網路之使用狀況及本公司電子帳單推廣

情形之調查如下（如表五、表六、圖二及附錄三）：

(表五)本公司依地區別電子帳單申辦件數統計表

單位:件

項 目	北部 (不含台北市)	中部	南部 (含高雄市)	東部	截至 99 年 6 月 15 日 申辦件數合計數
前端	24,921	10,489	15,367	4,324	55,101
後端	28,238	22,601	29,003	3,809	83,651
e 幫手	43,559	14,736	20,799	1,362	80,456
e 管家	26	11	16	3	56
合計數	96,744	47,837	65,185	9,498	219,264

資料來源：本公司電子帳單後端系統－ AP05-統計報表－ 全公司申辦總數統計表

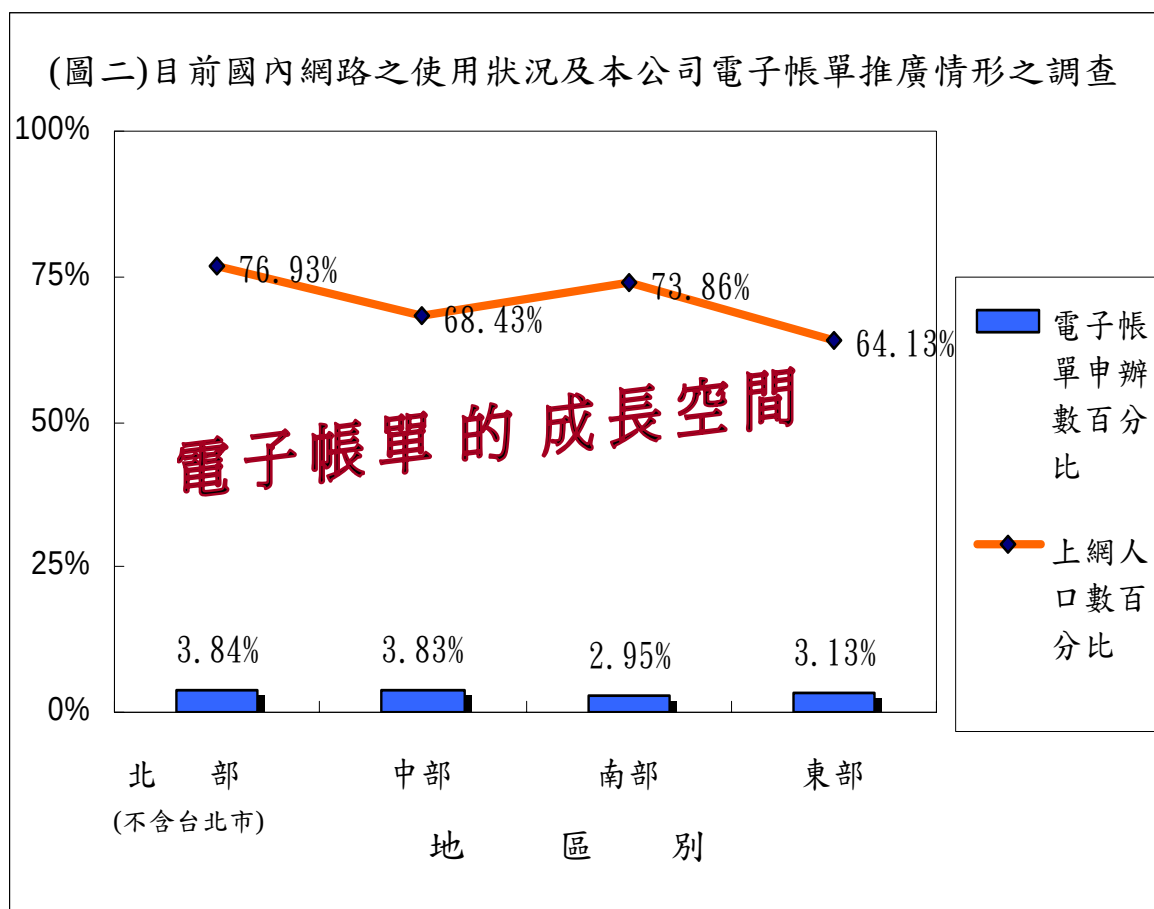
(表六)本公司依地區別電子帳單申辦百分比統計表

單位:件/戶

項 目	北 部 (不含台北市)	中 部	南部 (含高雄市)	東 部	估 計 合計數
電子帳單申辦 合計數 (件)	96,744	47,837	65,185	9,498	219,264
供水總戶數 (戶) (註)	2,517,621	1,248,975	2,213,350	303,197	6,283,143
電子帳單申辦數 百分比 (%)	3.84%	3.83%	2.95%	3.13%	3.49%

註：請參考附錄三，

資料來源：本研究整理



資料來源：本研究整理

推動「無紙化」向來為「環保節能」的努力目標。綜上觀之，目前全台超過 6 成的家庭有電腦，但卻因為使用者的習慣及資料安全等等的問題，在推展上顯得成效不彰，在台灣電子帳單的普及率僅在 10%到 25%之間。而經濟部國營事業電子帳單推廣情形不佳，至 98 年 7 月底止，台電電子帳單普及率僅 1.45%，自來水公司電子帳單普及更只有 0.53%。經本公司的積極推廣，截至 99 年 6 月 18 日止本公司電子帳單申辦率提升為 3.52%。由圖二得知：未來本公司在推廣用戶對電子帳單的使用方面，將更有許多成長的空間。電子帳單如能普及的話，節省紙張和成本將十分可觀。

陸、國內多家公司推廣電子帳單之實例

國內多家公司及政府機關為響應政府推動「節能減碳環保政策」及節省自家之成本，紛相舉辦各種獎勵活動，藉以鼓勵用戶採用電子帳單，以替代印寄紙張單據。茲就與本公司性質相近之公司的推廣方式及成效舉例如下，期能提供做為本公司的借鏡參考：

一、台北自來水事業處

(一) 推動電子帳單時間：於 96 年開始推動電子帳單。

(二) 成效及獎勵方式：

1. 96 年 11 月至 97 年 1 月鼓勵用戶上網申辦電子帳單完成註冊者，可獲贈 2 張「自來水園區貴賓券」。96 年上半年平均每月申辦戶數約 154 戶，下半年平均每月增加至 659 戶，全年申辦戶數達 4,878 戶。

2. 強化擴增電子帳單功能，對申辦用戶致贈自來水園區貴賓券外，並積極進行功能擴充。97 年上半年累計申辦戶數共計 2,737 戶。

3. 再強化擴增電子帳單功能，包括電子簽章功能(強化安全性及不可竄改性)，並致贈首次申辦用戶自來水園區貴賓券，97 年度下半年累計申辦戶數共計 7,141 戶（97 年度申辦戶數共計 9,923 戶）。

4. 自 98 年元月起實施「電子帳單回饋金」創新方案，對於申辦電子帳單並選擇免郵寄用戶，每期給予電子帳單回饋金 3 元，直接折抵當期水費。具有鼓勵用戶持續使用電子帳單之環保效益。98 年度上半年累計申辦戶數共計 8,215 戶，較 97 年度同期申辦戶數

2,782 戶，增加 5,433 戶。

5. 截至 99 年 5 月底申辦總數為 38,423 戶，申辦率為 2.6%。

(三)、目前獎勵方式：好康雙重送,如下：

1. 送門票：首次完成電子帳單註冊者，可獲贈「自來水園區貴賓券」2 張（有效期限為發票日起一年內，適用遊憩範圍未包括園區內之親水體驗教育區）。

2. 折水費：申辦並選擇「免寄實體帳單」者，每期可獲 3 元回饋金，並立即折抵當期水費。如改為郵寄帳單，該期水費將不予折抵 3 元回饋金。

(四) 問卷調查：問卷期間為 2009/06/11 - 2009/06/25，

其中第 14 題為推廣電子帳單，北水處舉辦「首次申請送自來水園區貴賓券」及「選擇免郵寄帳單每期再折抵水費 3 元」之雙重優惠活動，請問下列何項是最吸引您申辦電子帳單之要素？（複選）

選 項	票 數	百分比
1. 送自來水園區貴賓券	1,103	21%
2. 每期折抵水費 3 元	1,985	39%
3. 響應節能減碳	1,886	37%
4. 其他	89	1%

二、台電

(一)、推動電子帳單時間：於 96 年開始推動電子帳單。

(二)、成效：台電是每兩個月才寄帳單一次，目前一個月平均寄出六〇七萬戶電費通知。台電規定內部員工一律使用電子帳單，截至 99 年 6 月 28 日止申辦總數為 332,225 戶，申辦率為 2.7%。

(三)、獎勵對象及方式：

自 96 年 7 月起至 99 年 12 月 31 日止，一般住宅用戶已完成註冊使用電子帳單並選擇停止印寄紙張電費單據之用戶，達 6 次以上時，給予一次減收電費 100 元之優惠，並於累計之第 7 次電費中抵扣。

(四)、申請電子帳單方法：點選「電子帳單」完成註冊後，即可自行下載附加繳費條碼之電費繳費單即可至代收電費單位繳費。

三、中華電信

(一)、推動電子帳單時間：於民國 90 年 4 月為響應

環保節能政策，積極推廣帳單合併，完成帳單整合系統。民國 94 年 8 月再推出電子帳單服務，更積極推動客戶申請電子帳單。98 年 7 月 8 日為致力提供更多客戶最安全方便的認證機制，與 Yahoo! 奇摩電子信箱異業結盟，推出擁有安全認證、保證送達、清楚凸顯帳單信件三大功能的「電子帳單專送服務」。

(二)、成效：申辦電子帳單者，至 97 年底為 200 萬客戶，截至 98 年底申辦總數約為 300 萬戶，申辦率為 10% 左右。一年將可節省紙張 5 千 7 百萬張。目前電子帳單使用者年齡多為 20 至 40 歲，性別分布平均。

(三)、獎勵方式：

1. 為達成 97 年再增加 100 萬戶電子帳單目標，推出與信用卡發卡銀行合作，凡客戶申辦電子帳單就送百元通信折抵費。並於 97 年 9 月份辦理抽獎活動，獎品包含高畫質數位電視及 ASUS Eee PC 等。

2. 97 年 10 月起至 99 年 12 月底止，市話(不含公務、DID、DOD、PBX子號及MK子號等號碼)或行動電話客戶新申請電子帳單並 加入中華電信會員，即可每月獲贈歡樂點 100 點，最多累計 2400 點， 可隨時上 歡樂點網站兌換贈品。

四、台灣大哥大(Taiwan Mobile)

- (一)、推動電子帳單時間：從 93 年開始即推行電子帳單。95 年台灣大實施「門市無紙化」，客戶繳款後可選擇不拿傳統收據，改以簡訊收取收據；未攜帶帳單的客戶，不用補單機補印，直接告知門號就可完成繳款。對金額未滿三百元的小額帳單，已改以簡訊發送通知，告知客戶將合併下月出帳。

- (二)、成效：從民國 93 年起每年皆有 30% 的成長率。97 年 5 月時曾大力推廣電子帳單，送 85 度 C 下午茶券的推廣活動，更成功讓電子帳單用戶呈大幅度成長。每年可以省下約 741 噸的紙，並減少

34 噸運送過程產生的二氧化碳。截至 98 年 12 月底申辦總數為 405,288 件，申辦率為 9%。

(三)、獎勵方式：

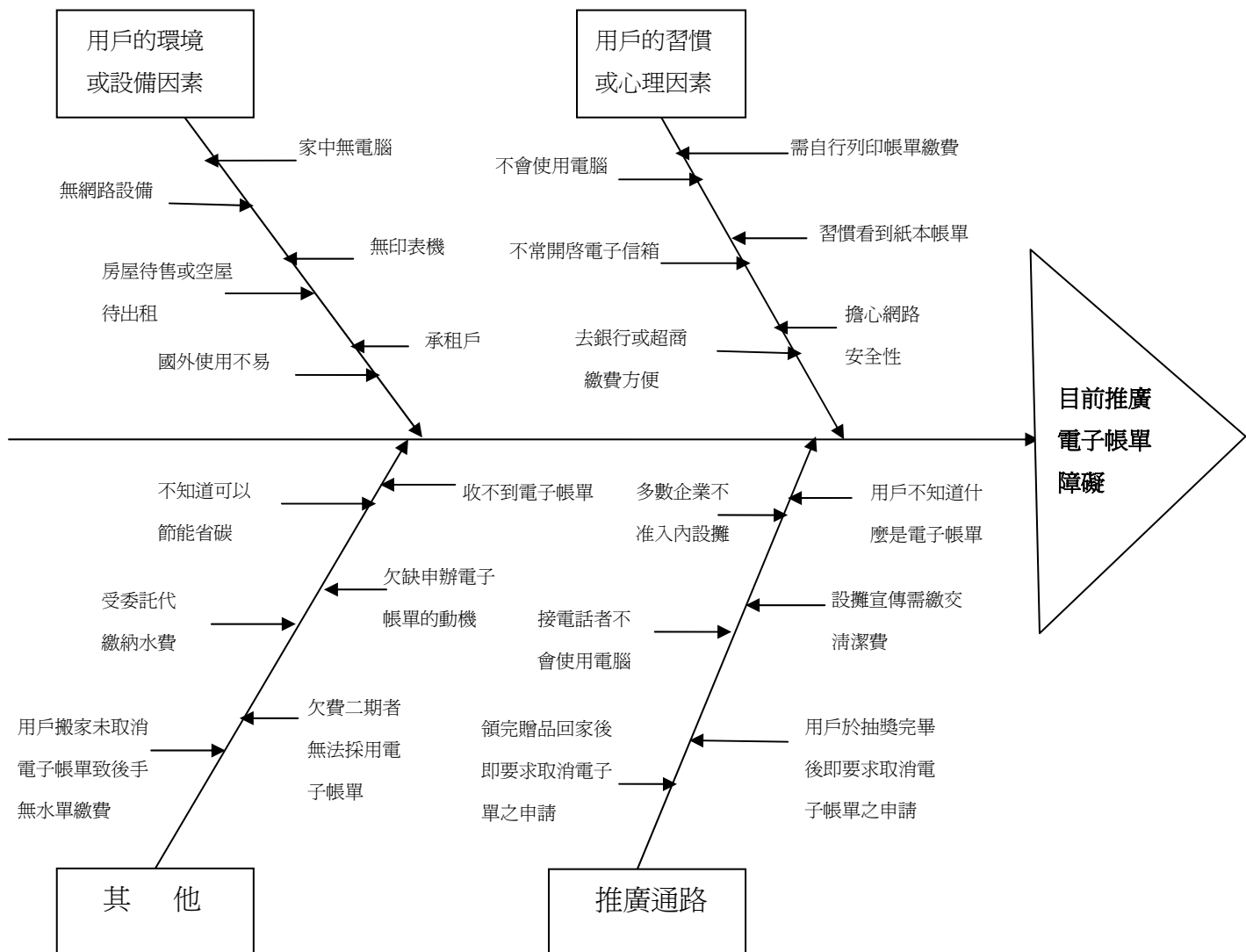
1. 97 年 5 月 1 日至 97 年 6 月 30 日止，申辦電子帳單送 85 度 C 下午茶券的推廣活動。
2. 97 年 8 月 1 日起 97 年至 8 月 31 日止推出「辦電子帳單，免費看電影，可至全台 myfone 直營門市兌換亞藝影音租片券乙張，再抽 Eee PC」活動。新、舊用戶都有機會參加市價 13,000 元的華碩 (ASUS) Eee PC 抽獎。
3. 98 年 5 月 1 日至 98 年 6 月 30 日止，台灣大哥大特別推出超值好康，用戶首次申請電子帳單成功，就可以免費獲得參考市價 110 元的「摩斯熱狗堡套餐」兌換券(套餐含摩斯熱狗堡、薯條及冰紅茶)。

(四) 電子帳單申請管道：手機直撥 188 免費客服專線或到全台 myfone 店即可申辦。

柒、本公司目前推廣電子帳單障礙之要因調查 研析

一、特性要因分析圖

(圖三)



資料來源：本研究整理

二、主要要因的分類和對策的提出（表七）

類別	要因	對策提出
用戶的習慣或心理因素	需自行列印帳單繳費 (使用電子帳單是目前趨勢，但是，仍有許多不方便的地方，如果不使用網路銀行、網路 ATM、轉帳等方式，而是採取到各超商或銀行繳費，都必須先列印有條碼的電子帳單，做為繳費憑據，仍未達到節能減碳之目的。)	1. 建議公司對不寄送紙本帳單的用戶，採用：(1) 水費抵扣方式直接回饋及(2) 即時告知提醒等加值功能，以鼓勵用戶使用電子帳單。 2. 請用戶辦理自動轉帳扣繳水費，可以避免浪費紙張或忘記繳款。並與各代繳行庫利用其用戶 E-mail 檔宣導電子帳單，其不需列印帳單繳費較能接受。
	習慣看到紙本帳單	1. 可向用戶建議：搭配申請自動轉帳扣繳及電子帳單仍具有對帳功能。且更能為「環保節能」盡一份心力。 2. 建議公司對不寄送紙本帳單的用戶，採用：(1) 水費抵扣方式直接回饋及(2) 即時告知提醒等加值功能，以鼓勵用戶使用電子帳單。
	不常開啓電子信箱	1. 可建議用戶辦理自動轉帳扣繳水費，可以避免浪費紙張或忘記繳款。 2. 程式要有未讀信的回信機制。繳款期限前，對於未讀（未開啓）電子帳單信件或已申辦電子帳單但尚未繳費的用戶，則以申辦時所留的手機簡訊做貼心提醒。讓用戶不需要擔心漏接訊息，使用戶安心及提高電子帳單使用的滿意度。
	不會使用電腦	1. 可以搭配使用超商「iBON」等方式輸入水號或以 E-mail 帳號查詢即可列繳費單繳費，以達到地球減碳的目的。 2. 對於代繳戶的扣帳成功資料、水費突增、…及繳款期限前通知繳費等各項訊息，能改以手機簡訊方式通知有手機的年長者，使其感到貼心及達到環保的目標。 3. 請其年輕子女協助。

類別	要因	對策提出
用戶的習慣或心理因素	去銀行或超商繳費方便	1. 建議公司對不寄送紙本帳單的用戶，採用：（1）水費抵扣方式直接回饋及（2）即時告知提醒等加值功能，以鼓勵用戶使用電子帳單。 2. 可告訴用戶：使用電子帳單可以去除一些傳統繁雜的繳費紙本。另外，電子帳單有加值功能也能輕鬆管理帳務，相當便利及環保。同時，還能擁有更安全的個人資料防護，以及更快速的數位服務。
	擔心網路安全性	1. 為保護客戶隱私，公司應建置有嚴謹的認證機制，要對個人資料保密，不要輕易外流，要保障客戶的權利，使客戶可以安心安全的享有帳單e化服務。 2. 藉由 Yahoo 奇摩電子信箱研發的網域認證鑰匙（DomainKeys）防偽技術，以及與業者的合作協議，能透過對寄件者（本公司）電子郵件伺服器網域的辨識與認證，查出該封信件處的可信與否，因而有效確保電子帳單寄件者的身分及內容的真實性，將可大幅降低遭不肖之徒詐騙的可能性。並減少信件被擋掉之可能。
用戶的環境設備因素	為承租戶	1. 建議屋主與房客均申辦電子帳單，且中間結帳亦通知房東以避免該水費產生爭議。 2. 請房屋仲介公司幫忙辦理推廣，於過戶時申辦電子帳單。
	空屋待售 或待出租	
		3. 對於新啟用的用戶請水電行轉知建商協助於辦理過戶時，亦一起申辦電子帳單。對於未賣出者，則以公司名義統一辦理電子帳單，則可減少預繳水費收取或裝表後馬上被拆表的情況發生。並告知：建商將來房屋賣出時，請其務必辦理過戶、E-mail 帳號異動等手續。

類 別	要 因	對策提出
用戶的環境設備因素	家中無電腦	1. 與社區管委會結合，請其幫忙推廣，並使用社區電腦查詢水費或列印繳費通知單。其誘因為加強提供稽複查公共分攤水費。 2. 對於已辦代繳而無電腦者，紙本收據改為簡訊通知扣款成功，成本可低於列印紙本收據及郵費的支出。
	無網路設備	
	無印表機	
	國外使用不易	
通路方式	用戶不知道什麼是電子帳單	1. 建議參照本文第 7 頁之「常用的行銷溝通推廣工具」推廣電子帳單。作法如：(1) 台灣大哥大拍攝電視廣告向大眾宣傳電子帳單的觀念、(2) 以 E-mail 方式及 (3) 於代繳收據上印廣告以鼓勵代繳用戶申辦電子帳單。 2. 建議與其他公司異業結盟，如：中華電信等已申辦電子帳單者(較容易接受)，以住址做比對，交叉分析出未申辦者，再發 E-mail 給未申辦者，請其辦理本公司電子帳單，或將各家公司電子帳單連結整合於同一畫面申請。以方便及提昇用戶申辦意願。 3. 至各公所或公家單位訂時設攤推廣。
	多數企業不准入內設攤宣傳	
	設攤宣傳需繳交清潔費	
	接電話者不會使用電腦 (利用上班時間打電話至代繳戶家中，因年輕人多不在家，聽電話者多為年長者，大都不會使用電腦。)	1. 建議對於代繳戶的扣帳成功資料、水費突增、…及繳款期限前通知繳費等各項訊息，能改以手機簡訊方式通知有手機的年長者，使其感到貼心及達到環保的目標。 2. 在代繳收據上印廣告以鼓勵代繳用戶申辦電子帳單。
	領完贈品回家後即要求取消電子單之申請	
	抽獎完畢後即要求取消電子單之申請	建議公司採用以水費抵扣方式直接回饋予不寄送紙本帳單的用戶，以避免用戶於領完贈品回家後或抽獎完畢後，即要求取消電子單之申請。且可鼓勵用戶愈早申辦省得愈多。

類 別	要 因	對策提出
其 他	收不到電子帳單	1. 擔心電子帳單寄丟衍生糾紛, 是使用電子帳單普及率偏低的主因。大多數的用戶都是使用 Yahoo 信箱。建議: 採用 Yahoo!『電子帳單專送服務』讓用戶不需擔心收不到電子帳單。 2. 用戶臨櫃申請電子帳單因填寫紙本上的字跡潦草, 造成鍵錯 E-mail 號碼, 建議: 對於寄送失敗的「會員申請成功通知」, 請儘速發函予服務所, 且清楚告知個別失敗原因, 以利連絡用戶做修正。避免用戶因收不到電子帳單而產生糾紛。 3. 對於產生遲延費前 2 天, 請特別於電子帳單寄出後同步發送簡訊提醒, 確保帳單不漏接。
	不知道可以節能省碳	建議參照本文第 7 頁之「常用的行銷溝通推廣工具」推廣電子帳單。作法如： (1) 台灣大哥大拍攝電視廣告向大眾宣傳電子帳單的觀念、(2) 以 E-mail 方式及 (3) 在代繳收據上印廣告以鼓勵用戶申辦電子帳單。
	欠缺申辦電子帳單的動機	
	為受委託代繳納水費者	1. 於水費收據上印廣告或發給電子帳單的宣傳單, 請其轉交委託者。
	欠費二期者無法採用電子帳單	2. 目前超商已代收欠費二期者, 亦可同時發送電子帳單通知。
	用戶搬家未取消電子帳單致後手無水單繳費	1. 公司內部電腦系統的整合沒有做好, 將會變成客戶的困擾。建請重新建置或整合公司上現有的帳單查詢介面, 使可和網站上的電子帳單查詢機制整合成一套全自動化的電子帳單管理系統。 2. 對於過戶時應顯示電子帳單申辦訊息請用戶確認是否須一併異動避免誤投電子信箱。

資料來源：本研究整理

捌、結語與建議

網際網路興起之後，許多企業與客戶之間的作業流程逐漸從實體操作轉為網路操作。企業全面性E化帶動所有服務也跟著E化，愈來愈多業者推出各種優惠來吸引消費者使用電子帳單服務。為何電子帳單難以推廣？個人認為，除了消費者習慣難改變，許多人是拿著帳單到便利超商繳費，或銀行帳戶自動扣款，而且租屋者不方便採用電子帳單外，還有一個很重要的原因，那就是繳費流程並沒有因企業推廣電子帳單而無紙化。因為收到電子帳單後，還是得列印出來，用戶認為再拿著紙本帳單到便利超商繳款，還不如等寄來的紙本帳單，因為列印還要花自己的紙張和墨水。預估平均一封紙本帳單，包括印刷、寄送，每分成本約五到十元，改用電子帳單後這些費用全省下來。用戶認為；為什麼要幫業者省錢？因為使用電子帳單，除了做環保，也是替業者省錢，卻沒有回饋在消費者的身上。因此，公司更需推出諸多福利，以「利誘」用戶，或許可以加速電子帳單的推廣。

此外，目前電子帳單最讓用戶擔心的莫過於「網路安全」，使用者都會擔心駭客入侵造成個人資料外洩。與「當

成垃圾信漏接」，即在龐大的垃圾信件之中，找不到電子帳單漏接信件，或忙碌的用戶沒有養成上網收信的習慣。

針對這些項障礙，建議如下：

1. 建議公司對申辦並選擇免寄紙本帳單的用戶，採用每期抵扣水費的方式直接回饋予用戶。以避免用戶於抽獎完畢或領完贈品回家後，即取消電子帳單之申請，且可鼓勵用戶愈早申辦，可省愈多。
2. 擔心電子帳單寄丟衍生糾紛, 是使用電子帳單普及率偏低的另一個原因。由於大多數的用戶都是使用 Yahoo 信箱，如果推廣時，要求用戶不要填寫 Yahoo 信箱的話，將會失去很多機會。因此，建議：公司考慮採用 Yahoo! 『電子帳單專送服務』讓用戶不需擔心收不到電子帳單。以及特別於電子帳單寄出後同步發送簡訊提醒，確保帳單不漏接。
3. 用戶臨櫃申請電子帳單因填寫在紙本上的字跡潦草，常造成鍵錯 E-mail 號碼，建議：系統於發出會員確認信時，需建置功能強的 BillHunter。對於寄送失敗的「會員申請成功通知」函，也能列表（包括：E-mail

之姓名、E-mail 帳號、連絡電話、水號，用水地址、後端建檔人員姓名、寄送失敗原因等)快速地以 notes 發函通知後端建檔人員或服務所，且清楚告知個別失敗原因，俾利連絡用戶做修正。以免造成日後用戶抱怨收不到水單而產生糾紛。

4. 電腦程式要有未讀（未開啓）信的回信機制。繳款期限前，對於未讀電子帳單信件的用户，建議以手機簡訊做貼心提醒。讓用戶不需要擔心漏接訊息。因為同仁們辛苦地在推廣電子帳單，若是因為用戶「收不到電子帳單」或用戶認為「不方便」，而遭取消電子帳單之使用的話，這不是很可惜嗎？尤其是這些要求取消電子帳單的用户，即使日後公司的軟體功能已做改善加強後，再次向他們做推廣的話，亦將不容易達到成功。

5. 國內目前使用手機比電腦更普及。根據國家通訊傳播委員會(NCC)統計，台灣至 99 年 4 月底止，行動電話用戶數達 2,718.2 萬戶。目前繳納水費的年齡層多在 35 歲以上，大都偏好使用手機更甚於使用電腦。故建議：對於代繳扣帳成功的收據(或資料)、水費突增、...

及繳款期限前通知繳費、…等各項訊息，也能採用以手機簡訊方式通知有手機且已辦代繳水費的年長者，以增加無紙化使其感到貼心。並請年長者提供其子女的 E-mail 帳號，將已扣帳成功的收據則是以電子檔傳送到其子女的 E-mail 信箱內，以達到環保的目標。

6. 現代的企業如果沒有提供電子帳單服務，會讓用戶覺得很差勁。對於欠費二期的用戶，建議：也可由電子帳單系統申請補發帳單，以發揮其快速的特性及提高電子帳單的使用率。
7. 目前水費金融代繳戶是比較適合使用電子帳單。建請公司將推廣電子帳單的廣告，隨著郵寄代繳收據一起寄出，以鼓勵水費代繳用戶採用電子帳單。
8. 已申辦電子帳單的用戶，於搬家或售屋後，大多沒去取消電子帳單，會造成後手無水單的情況，易引起糾紛。目前 k 主機系統的水費查詢畫面（BQCN4100 ；6-4-1）及收費畫面（BA4110 ；3-4-1-1）上，僅列出用戶的代繳帳號。如公司方便的話，請亦能在這些畫

面上，增列用戶的 E-mail 帳號、手機及通訊地址。以利當用戶告知未收到水單時，可做出快速診斷與處理。並利於用戶辦理過戶等異動時，可做核對或修正。

9. 最猛的辦法，對於未辦電子帳單的用戶，建議參考：

香港的電訊公司，郵寄帳單一律加收 20 元港幣手續費。就本公司而言，與當初實施不派員收費之強制性一樣，倘本公司被要求取消基本費時，則是建議加收郵寄費用，以確保每戶都收得到水費繳款單。將可大幅提高用戶電子帳單的普及率。

10. 社會的變化是快速的，目前的作法經過一段時間後，也許就不適用。因此，建議：每隔一段時間就必需進行電子帳單方面的問卷調查。特別對於取消電子帳單的用戶，更應發出問卷，藉以瞭解其取消電子帳單的原因，以供日後做檢討與改進之用。

國內企業業界近幾年積極的推動無紙化的帳單，為了就是可以同時達到降低成本及減少資源浪費的目的。推廣帳單電子化，對公司「只有好處，沒有壞處」，建議公司如有心推廣電子帳單，至少應把省下來一半的費

用，回饋給選擇不寄送紙本帳單的用戶，讓用戶既省錢、減碳、又鼓勵用戶使用電子化帳單，是「一舉數得」。

隨著節能意識的抬頭，對應 e 化潮流，依據財團法人台灣網路資訊中心 TWNIC 的調查：台灣地區 12-34 歲各年齡層上網比例皆達九成以上（如附錄四）。如果電子帳單系統能做到「安檢 OK」「送達 OK」「提醒 OK」，未來的年輕族群將會更樂於使用。相信未來電子帳單將有更大的發展空間。感謝本所李主任建興於百忙之中抽空細心而精闢的指導及提供創意新點子，使本文生輝不少。盼本文對公司有所助益，敬請指教。

參 考 文 獻

一、中文部份

- (1) 司徒達賢(1998)。策略管理。台北市：遠流出版。
- (2) 黃營杉(2000)。企業政策，空中大學：台北縣。
- (3) 方世榮(1992)。服務業營銷管理，台北：書泉出版社。
- (4) 黃俊英(1993)。行銷研究－銷管與技術，第四版，台北：華泰書局。
- (5) 黃志文(1993)。行銷管理，台北：華泰書局。
- (6) 魏啓林(1993)。策略行銷，台北：時報文化出版。

二、英文部份

Roberts, H. Wayne (1990), "Successful Promotion Using Theme-Focused Ad Specialities" Vol.49, pp. 33-60。

三、網站部份

1. 台灣省自來水公司網站，<http://www.water.gov.tw/>

2. 經濟部國營事業委員會全球資訊網，

<http://www.moeacnc.gov.tw/>

3. 行政院經濟建設委員會網站，

<http://www.cepd.gov.tw/>

4. 行政院主計處網站，<http://www.dgbas.gov.tw/>

5. 譯字數位科技網站，<http://www.easyuse.com.tw/>

6. 台北自來水事業處網站，<http://www.twd.gov.tw/>

7. 台灣電力公司網站，<http://www.taipower.com.tw/>

8. 中華電信網站，<http://www.hinet.net/>

9. 台灣大哥大網站，<http://www.taiwanmobile.com/>

10. 財團法人台灣網路資訊中心網站，

<http://www.twnic.net.tw/>

11. 國家通訊傳播委員會全球資訊網

<http://www.ncc.gov.tw/default.htm>

12. 國家通訊傳播委員會全球資訊網

<http://www.ncc.gov.tw/default.htm>

13. 全國戶政網站

<http://www.leadware.com/search/hrwebs.html>

14. 內政部戶政司全球資訊網

<http://www.ris.gov.tw/>

15. 中華電信全球資訊網站

<http://www.cht.com.tw>

(附錄一)

訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 1 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
1	990301	C1174893750	需自行列印帳單繳費	用戶來所	33	990312	C1212827093	需自行列印帳單繳費	用戶來電
2	990301	C1201119585	需自行列印帳單繳費	用戶來所	34	990312	C1157327144	需自行列印帳單繳費	用戶來電
3	990301	C121500912K	需自行列印帳單繳費	用戶來所	35	990312	C1164378082	需自行列印帳單繳費	本所去電
4	990301	C1151881069	需自行列印帳單繳費	用戶來所	36	990312	C1166653641	需自行列印帳單繳費	用戶來電
5	990301	C1195727522	需自行列印帳單繳費	用戶來電	37	990312	C1155846316	需自行列印帳單繳費	用戶來電
6	990301	C1201119585	需自行列印帳單繳費	用戶來電	38	990315	C1230420327	需自行列印帳單繳費	用戶來電
7	990301	C1161334587	需自行列印帳單繳費	用戶來電	39	990315	C1211989187	需自行列印帳單繳費	用戶來電
8	990301	C1161040129	需自行列印帳單繳費	用戶來所	40	990315	C1205284398	需自行列印帳單繳費	用戶來電
9	990301	C1231874040	需自行列印帳單繳費	用戶來所	41	990315	C1211715038	需自行列印帳單繳費	用戶來電
10	990301	C1163485614	需自行列印帳單繳費	用戶來所	42	990315	C1198611141	需自行列印帳單繳費	用戶來電
11	990302	C1155661126	需自行列印帳單繳費	用戶來所	43	990316	C1162074012	需自行列印帳單繳費	用戶來電
12	990302	C1187093886	需自行列印帳單繳費	用戶來所	44	990316	C1161929646	需自行列印帳單繳費	用戶來電
13	990303	C1205484674	需自行列印帳單繳費	用戶來所	45	990317	C1217430847	需自行列印帳單繳費	用戶來電
14	990303	C1161342011	需自行列印帳單繳費	用戶來所	46	990317	C1210031810	需自行列印帳單繳費	用戶來電
15	990303	C1213327006	需自行列印帳單繳費	用戶來所	47	990317	C1155276617	需自行列印帳單繳費	本所去電
16	990303	C1200370005	需自行列印帳單繳費	用戶來所	48	990318	C1155536721	需自行列印帳單繳費	本所去電
17	990304	C1165131759	需自行列印帳單繳費	用戶來電	49	990318	C1152453737	需自行列印帳單繳費	用戶來電
18	990304	C1161264625	需自行列印帳單繳費	用戶來電	50	990318	C1235571048	需自行列印帳單繳費	用戶來所
19	990304	C1210527080	需自行列印帳單繳費	用戶來電	51	990318	C1235624047	需自行列印帳單繳費	用戶來所
20	990308	C1153110217	需自行列印帳單繳費	本所去電	52	990318	C1151244010	需自行列印帳單繳費	用戶來所
21	990308	C1210450075	需自行列印帳單繳費	本所去電	53	990318	C1230121042	需自行列印帳單繳費	用戶來所
22	990309	C1187817485	需自行列印帳單繳費	用戶來電	54	990318	C1164187842	需自行列印帳單繳費	用戶來所
23	990309	C1181768568	需自行列印帳單繳費	用戶來電	55	990318	C1210035595	需自行列印帳單繳費	用戶來所
24	990310	C1216226286	需自行列印帳單繳費	用戶來所	56	990322	C1205286238	需自行列印帳單繳費	本所去電
25	990310	C1212379032	需自行列印帳單繳費	用戶來所	57	990322	C1157169730	需自行列印帳單繳費	本所去電
26	990310	C1202443001	需自行列印帳單繳費	用戶來所	58	990325	C1210636008	需自行列印帳單繳費	用戶來電
27	990310	C1157252027	需自行列印帳單繳費	用戶來所	59	990325	C1214123229	需自行列印帳單繳費	本所去電
28	990310	C1216705087	需自行列印帳單繳費	用戶來所	60	990325	C1161353746	需自行列印帳單繳費	用戶來所
29	990311	C1173953132	需自行列印帳單繳費	用戶來電	61	990325	C1180904178	需自行列印帳單繳費	用戶來所
30	990311	C1151002239	需自行列印帳單繳費	用戶來電	62	990326	C1204620042	需自行列印帳單繳費	本所去電
31	990312	C1173953132	需自行列印帳單繳費	用戶來電	63	990326	C120554937K	需自行列印帳單繳費	用戶來電
32	990312	C1152003249	需自行列印帳單繳費	用戶來電	64	990326	C1224113348	需自行列印帳單繳費	用戶來所

(附錄一)

訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 2 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
65	990326	C1230370025	需自行列印帳單繳費	用戶來所	97	990402	C1157924626	需自行列印帳單繳費	用戶來所
66	990326	C1236412369	需自行列印帳單繳費	用戶來所	98	990402	C5355590440	需自行列印帳單繳費	用戶來電
67	990326	C1238313011	需自行列印帳單繳費	用戶來所	99	990402	C6433005865	需自行列印帳單繳費	用戶來電
68	990326	C1161172194	需自行列印帳單繳費	用戶來所	100	990402	C121003249K	需自行列印帳單繳費	用戶來電
69	990326	C1238515138	需自行列印帳單繳費	用戶來所	101	990406	C1187816214	需自行列印帳單繳費	本所去電
70	990326	C1215954006	需自行列印帳單繳費	用戶來所	102	990406	C1232679051	需自行列印帳單繳費	本所去電
71	990326	C1188001115	需自行列印帳單繳費	用戶來所	103	990407	C1183032065	需自行列印帳單繳費	用戶來電
72	990329	C1151224827	需自行列印帳單繳費	用戶來電	104	990407	C1220556029	需自行列印帳單繳費	用戶來電
73	990329	C1162272108	需自行列印帳單繳費	用戶來電	105	990407	C1195076069	需自行列印帳單繳費	用戶來電
74	990329	C1156238127	需自行列印帳單繳費	用戶來電	106	990407	C1151889560	需自行列印帳單繳費	用戶來電
75	990330	C122283508K	需自行列印帳單繳費	用戶來所	107	990408	C1165884520	需自行列印帳單繳費	用戶來電
76	990330	C1236915091	需自行列印帳單繳費	用戶來所	108	990408	C1187950849	需自行列印帳單繳費	用戶來電
77	990330	C1220106007	需自行列印帳單繳費	用戶來所	109	990408	C1181764150	需自行列印帳單繳費	用戶來電
78	990330	C1222837003	需自行列印帳單繳費	用戶來所	110	990408	C1202022052	需自行列印帳單繳費	用戶來電
79	990330	C1231439370	需自行列印帳單繳費	用戶來所	111	990409	C1153052213	需自行列印帳單繳費	用戶來電
80	990330	C122404611K	需自行列印帳單繳費	用戶來所	112	990409	C119190015K	需自行列印帳單繳費	用戶來電
81	990331	C1159709119	需自行列印帳單繳費	用戶來電	113	990412	C1232061148	需自行列印帳單繳費	用戶來所
82	990331	C1215902047	需自行列印帳單繳費	用戶來電	114	990412	C1157256241	需自行列印帳單繳費	用戶來所
83	990331	C1164495817	需自行列印帳單繳費	用戶來所	115	990412	C1210601635	需自行列印帳單繳費	用戶來所
84	990331	C1155473756	需自行列印帳單繳費	用戶來所	116	990412	C1216274036	需自行列印帳單繳費	用戶來所
85	990331	C1232740010	需自行列印帳單繳費	用戶來電	117	990412	C1218104613	需自行列印帳單繳費	用戶來所
86	990331	C1167549676	需自行列印帳單繳費	用戶來電	118	990412	C1224121008	需自行列印帳單繳費	用戶來所
87	990331	C1231255116	需自行列印帳單繳費	用戶來電	119	990412	C117687212K	需自行列印帳單繳費	用戶來所
88	990331	C1170606126	需自行列印帳單繳費	用戶來電	120	990412	C117160114K	需自行列印帳單繳費	用戶來所
89	990331	C1220496185	需自行列印帳單繳費	用戶來電	121	990412	C1170713748	需自行列印帳單繳費	用戶來電
90	990401	C1230371165	需自行列印帳單繳費	用戶來電	122	990412	C1235273060	需自行列印帳單繳費	用戶來電
91	990401	C1212357019	需自行列印帳單繳費	用戶來電	123	990412	C1226020004	需自行列印帳單繳費	用戶來電
92	990401	C119385923K	需自行列印帳單繳費	用戶來電	124	990413	C122249028K	需自行列印帳單繳費	用戶來電
93	990402	C1153786114	需自行列印帳單繳費	用戶來所	125	990413	C1222897062	需自行列印帳單繳費	用戶來所
94	990402	C1165944715	需自行列印帳單繳費	用戶來所	126	990413	C1230061020	需自行列印帳單繳費	用戶來所
95	990402	C1170575224	需自行列印帳單繳費	用戶來所	127	990414	C1220911818	需自行列印帳單繳費	用戶來電
96	990402	C1165834731	需自行列印帳單繳費	用戶來所	128	990414	C1172814127	需自行列印帳單繳費	用戶來所

(附錄一)

訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 3 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
129	990414	C1236627012	需自行列印帳單繳費	用戶來所	161	990505	C121219411K	需自行列印帳單繳費	用戶來電
130	990416	C1213459050	需自行列印帳單繳費	用戶來電	162	990506	C1154409171	需自行列印帳單繳費	用戶來電
131	990416	C1167681114	需自行列印帳單繳費	用戶來電	163	990506	C1180976111	需自行列印帳單繳費	用戶來電
132	990419	C121707005K	需自行列印帳單繳費	用戶來電	164	990506	C1191531641	需自行列印帳單繳費	用戶來電
133	990419	C1220629018	需自行列印帳單繳費	用戶來電	165	990506	C1232172078	需自行列印帳單繳費	用戶來電
134	990419	C1182953117	需自行列印帳單繳費	用戶來電	166	990507	C1168584580	需自行列印帳單繳費	用戶來電
135	990420	C1236064053	需自行列印帳單繳費	用戶來所	167	990507	C1225862273	需自行列印帳單繳費	用戶來電
136	990420	C1162250739	需自行列印帳單繳費	用戶來所	168	990507	C1151820713	需自行列印帳單繳費	用戶來電
137	990420	C1168586064	需自行列印帳單繳費	用戶來所	169	990507	C1166717626	需自行列印帳單繳費	用戶來電
138	990421	C1234190062	需自行列印帳單繳費	用戶來電	170	990507	C1211886481	需自行列印帳單繳費	用戶來電
139	990422	C1230763041	需自行列印帳單繳費	用戶來電	171	990507	C1235900325	需自行列印帳單繳費	用戶來電
140	990422	C1198611141	需自行列印帳單繳費	用戶來電	172	990510	C1217023078	需自行列印帳單繳費	用戶來電
141	990426	C1181691622	需自行列印帳單繳費	用戶來電	173	990510	C1192517570	需自行列印帳單繳費	用戶來電
142	990427	C1161112245	需自行列印帳單繳費	用戶來所	174	990510	C1211876396	需自行列印帳單繳費	用戶來電
143	990427	C1211548253	需自行列印帳單繳費	用戶來所	175	990510	C1211880313	需自行列印帳單繳費	用戶來電
144	990427	C1167800243	需自行列印帳單繳費	用戶來電	176	990510	C1212863079	需自行列印帳單繳費	用戶來電
145	990429	C1193921014	需自行列印帳單繳費	用戶來電	177	990510	C1201006024	需自行列印帳單繳費	用戶來電
146	990429	C1231945027	需自行列印帳單繳費	用戶來電	178	990511	C1238371230	需自行列印帳單繳費	用戶來電
147	990429	C1165847740	需自行列印帳單繳費	用戶來電	179	990511	C1205348215	需自行列印帳單繳費	用戶來電
148	990430	C1220911561	需自行列印帳單繳費	用戶來電	180	990511	C1238371026	需自行列印帳單繳費	用戶來電
149	990430	C123213305K	需自行列印帳單繳費	用戶來電	181	990511	C1154854719	需自行列印帳單繳費	用戶來電
150	990430	C1155296701	需自行列印帳單繳費	用戶來電	182	990511	C1238509742	需自行列印帳單繳費	用戶來電
151	990430	C1214636017	需自行列印帳單繳費	用戶來電	183	990512	C1214180025	需自行列印帳單繳費	用戶來電
152	990430	C1202169050	需自行列印帳單繳費	用戶來電	184	990512	C1207633384	需自行列印帳單繳費	用戶來電
153	990503	C121265702K	需自行列印帳單繳費	用戶來電	185	990512	C1206462358	需自行列印帳單繳費	用戶來電
154	990503	C1216709102	需自行列印帳單繳費	用戶來電	186	990512	C1152365159	需自行列印帳單繳費	用戶來電
155	990503	C1213133000	需自行列印帳單繳費	用戶來電	187	990512	C1196768219	需自行列印帳單繳費	用戶來電
156	990504	C1202166044	需自行列印帳單繳費	用戶來電	188	990513	C1205908016	需自行列印帳單繳費	用戶來所
157	990504	C1212753488	需自行列印帳單繳費	用戶來電	189	990513	C1218184039	需自行列印帳單繳費	用戶來所
158	990504	C1157188470	需自行列印帳單繳費	用戶來電	190	990513	C1180911756	需自行列印帳單繳費	用戶來所
159	990505	C121588107K	需自行列印帳單繳費	用戶來電	191	990513	C1174644249	需自行列印帳單繳費	本所去電
160	990505	C1204180081	需自行列印帳單繳費	用戶來電	192	990514	C1201681008	需自行列印帳單繳費	用戶來電

(附錄一)

訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 4 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
193	990514	C1235344618	需自行列印帳單繳費	用戶來電	225	990301	C117453274K	習慣看到紙本收據	用戶來所
194	990514	C1186958737	需自行列印帳單繳費	用戶來電	226	990301	C1196851233	習慣看到紙本收據	用戶來所
195	990514	C1216763149	需自行列印帳單繳費	用戶來電	227	990301	C1151811714	習慣看到紙本收據	用戶來所
196	990517	C121422710K	需自行列印帳單繳費	用戶來電	228	990301	C1211878105	習慣看到紙本收據	用戶來電
197	990517	C1232067181	需自行列印帳單繳費	用戶來電	229	990301	C1164325140	習慣看到紙本收據	用戶來電
198	990517	C1166828713	需自行列印帳單繳費	用戶來電	230	990302	C1187093886	習慣看到紙本收據	用戶來所
199	990517	C1165077220	需自行列印帳單繳費	用戶來電	231	990302	C1217604124	習慣看到紙本收據	用戶來所
200	990518	C1171856124	需自行列印帳單繳費	用戶來電	232	990302	C1153889227	習慣看到紙本收據	用戶來所
201	990518	C1158140602	需自行列印帳單繳費	用戶來電	233	990303	C1201322036	習慣看到紙本收據	用戶來所
202	990518	C1202929012	需自行列印帳單繳費	用戶來電	234	990304	C1212717350	習慣看到紙本收據	用戶來電
203	990519	C1160501507	需自行列印帳單繳費	用戶來電	235	990308	C1150204752	習慣看到紙本收據	用戶來電
204	990519	C118782123K	需自行列印帳單繳費	用戶來電	236	990308	C1163657643	習慣看到紙本收據	本所去電
205	990519	C1155323237	需自行列印帳單繳費	用戶來電	237	990308	C115711876K	習慣看到紙本收據	本所去電
206	990520	C1207629116	需自行列印帳單繳費	用戶來電	238	990309	C1163556150	習慣看到紙本收據	本所去電
207	990520	C1211905353	需自行列印帳單繳費	用戶來電	239	990309	C1168621260	習慣看到紙本收據	本所去電
208	990524	C1168870641	需自行列印帳單繳費	用戶來電	240	990310	C1155632116	習慣看到紙本收據	用戶來所
209	990524	C1201909016	需自行列印帳單繳費	用戶來電	241	990311	C1216099099	習慣看到紙本收據	用戶來電
210	990524	C1166809250	需自行列印帳單繳費	用戶來電	242	990311	C1151655150	習慣看到紙本收據	本所去電
211	990525	C1155812046	需自行列印帳單繳費	用戶來電	243	990311	C1151833612	習慣看到紙本收據	用戶來電
212	990525	C1238529093	需自行列印帳單繳費	用戶來所	244	990315	C1168785632	習慣看到紙本收據	用戶來電
213	990526	C1216099099	需自行列印帳單繳費	用戶來電	245	990316	C1231883013	習慣看到紙本收據	本所去電
214	990526	C1204878164	需自行列印帳單繳費	本所去電	246	990317	C1203510005	習慣看到紙本收據	用戶來電
215	990527	C1163492291	需自行列印帳單繳費	用戶來電	247	990318	C116136115K	習慣看到紙本收據	用戶來電
216	990527	C1215002040	需自行列印帳單繳費	用戶來電	248	990318	C1204531005	習慣看到紙本收據	用戶來電
217	990527	C1168729654	需自行列印帳單繳費	用戶來電	249	990322	C1207633117	習慣看到紙本收據	本所去電
218	990528	C1211862624	需自行列印帳單繳費	用戶來電	250	990322	C1165001612	習慣看到紙本收據	本所去電
219	990528	C1215637100	需自行列印帳單繳費	用戶來電	251	990323	C1204237043	習慣看到紙本收據	本所去電
220	990528	C1217614310	需自行列印帳單繳費	用戶來所	252	990323	C1154409323	習慣看到紙本收據	用戶來電
221	990531	C1191648128	需自行列印帳單繳費	用戶來所	253	990324	C1162048244	習慣看到紙本收據	用戶來電
222	990531	C1163460647	需自行列印帳單繳費	用戶來電	254	990325	C1195822023	習慣看到紙本收據	用戶來所
223	990531	C1161322629	需自行列印帳單繳費	用戶來電	255	990325	C1174534218	習慣看到紙本收據	用戶來所
224	990301	C1164191377	習慣看到紙本收據	用戶來所	256	990326	C1204749105	習慣看到紙本收據	用戶來電

(附錄一)

訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 5 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
257	990326	C1238378131	習慣看到紙本收據	用戶來所	289	990408	C1202426075	習慣看到紙本收據	用戶來電
258	990326	C120713175K	習慣看到紙本收據	用戶來所	290	990409	C1187115747	習慣看到紙本收據	用戶來電
259	990326	C1232737060	習慣看到紙本收據	用戶來所	291	990409	C1170689951	習慣看到紙本收據	用戶來電
260	990326	C1238378037	習慣看到紙本收據	用戶來所	292	990412	C1181925618	習慣看到紙本收據	用戶來所
261	990326	C1216734013	習慣看到紙本收據	用戶來所	293	990412	C120164301K	習慣看到紙本收據	用戶來所
262	990330	C1216170239	習慣看到紙本收據	用戶來所	294	990412	C1176980567	習慣看到紙本收據	用戶來所
263	990330	C1221915038	習慣看到紙本收據	用戶來所	295	990412	C1221543005	習慣看到紙本收據	用戶來所
264	990330	C1223825046	習慣看到紙本收據	用戶來所	296	990412	C1238192079	習慣看到紙本收據	用戶來所
265	990330	C1234341019	習慣看到紙本收據	用戶來所	297	990413	C1215902047	習慣看到紙本收據	用戶來電
266	990330	C1170715111	習慣看到紙本收據	用戶來所	298	990413	C1170529246	習慣看到紙本收據	用戶來電
267	990330	C122563418K	習慣看到紙本收據	用戶來所	299	990413	C1182847117	習慣看到紙本收據	用戶來電
268	990330	C1204918023	習慣看到紙本收據	用戶來所	300	990413	C1221133120	習慣看到紙本收據	用戶來電
269	990330	C1152370682	習慣看到紙本收據	用戶來所	301	990413	C117379964K	習慣看到紙本收據	用戶來所
270	990330	C1171795643	習慣看到紙本收據	用戶來所	302	990413	C1186694722	習慣看到紙本收據	用戶來所
271	990330	C1187116934	習慣看到紙本收據	本所去電	303	990414	C118178721K	習慣看到紙本收據	用戶來電
272	990331	C1217478014	習慣看到紙本收據	用戶來電	304	990414	C120491908K	習慣看到紙本收據	用戶來所
273	990331	C1174530145	習慣看到紙本收據	本所去電	305	990416	C1195896011	習慣看到紙本收據	用戶來電
274	990331	C1184454223	習慣看到紙本收據	用戶來電	306	990416	C1211413009	習慣看到紙本收據	用戶來電
275	990401	C119069306K	習慣看到紙本收據	用戶來電	307	990419	C1182809066	習慣看到紙本收據	用戶來電
276	990402	CH256894412	習慣看到紙本收據	用戶來所	308	990420	C1158014188	習慣看到紙本收據	用戶來所
277	990402	C4110425293	習慣看到紙本收據	用戶來所	309	990422	C1230421514	習慣看到紙本收據	用戶來電
278	990402	C7074155007	習慣看到紙本收據	用戶來所	310	990427	C1192636066	習慣看到紙本收據	用戶來所
279	990402	C1202191589	習慣看到紙本收據	用戶來所	311	990427	C1234204085	習慣看到紙本收據	用戶來電
280	990402	C1238207048	習慣看到紙本收據	用戶來所	312	990429	C1160284038	習慣看到紙本收據	用戶來電
281	990402	C1214214677	習慣看到紙本收據	用戶來電	313	990429	C1151300085	習慣看到紙本收據	用戶來電
282	990402	C1173975025	習慣看到紙本收據	用戶來電	314	990430	C1238520567	習慣看到紙本收據	用戶來電
283	990406	C1235828134	習慣看到紙本收據	用戶來電	315	990430	C1207632726	習慣看到紙本收據	用戶來電
284	990406	C1232258013	習慣看到紙本收據	用戶來電	316	990430	C1211759054	習慣看到紙本收據	用戶來電
285	990406	C1236760004	習慣看到紙本收據	用戶來電	317	990430	C1155709728	習慣看到紙本收據	用戶來電
286	990408	C1168580062	習慣看到紙本收據	用戶來電	318	990503	C1212367011	習慣看到紙本收據	用戶來電
287	990408	C1236745209	習慣看到紙本收據	用戶來電	319	990503	C115241771K	習慣看到紙本收據	用戶來電
288	990408	C1186971564	習慣看到紙本收據	用戶來電	320	990504	C1165024619	習慣看到紙本收據	用戶來電

(附錄一)

訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 6 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
321	990504	C1212753493	習慣看到紙本收據	用戶來電	353	990513	C1163485216	習慣看到紙本收據	用戶來電
322	990504	C1158806124	習慣看到紙本收據	用戶來電	354	990514	C1155295488	習慣看到紙本收據	用戶來電
323	990504	C1205487036	習慣看到紙本收據	用戶來電	355	990514	C1210580500	習慣看到紙本收據	用戶來電
324	990505	C1204180076	習慣看到紙本收據	用戶來電	356	990514	C1177150151	習慣看到紙本收據	用戶來電
325	990505	C1155465237	習慣看到紙本收據	用戶來電	357	990517	C1174870639	習慣看到紙本收據	用戶來電
326	990505	C1230371013	習慣看到紙本收據	用戶來電	358	990517	C122200503K	習慣看到紙本收據	用戶來電
327	990506	C1230371165	習慣看到紙本收據	用戶來電	359	990518	C1152318617	習慣看到紙本收據	用戶來電
328	990506	C1235895813	習慣看到紙本收據	用戶來電	360	990518	C122359206K	習慣看到紙本收據	用戶來電
329	990506	C1218103740	習慣看到紙本收據	用戶來電	361	990519	C1235903792	習慣看到紙本收據	用戶來電
330	990506	C1222940149	習慣看到紙本收據	用戶來電	362	990519	C1231029014	習慣看到紙本收據	用戶來電
331	990506	C122065736K	習慣看到紙本收據	用戶來電	363	990519	C1154546147	習慣看到紙本收據	用戶來電
332	990507	C1176962218	習慣看到紙本收據	用戶來電	364	990520	C1161166568	習慣看到紙本收據	用戶來電
333	990507	C1163488217	習慣看到紙本收據	用戶來電	365	990520	C1157133746	習慣看到紙本收據	用戶來電
334	990507	C120219182K	習慣看到紙本收據	用戶來電	366	990524	C1170641239	習慣看到紙本收據	用戶來電
335	990507	C1182779241	習慣看到紙本收據	用戶來電	367	990524	C120506603K	習慣看到紙本收據	用戶來電
336	990510	C1210601106	習慣看到紙本收據	用戶來電	368	990525	C1205266693	習慣看到紙本收據	用戶來電
337	990510	C1195821742	習慣看到紙本收據	用戶來電	369	990525	C1205282584	習慣看到紙本收據	用戶來電
338	990510	C1163438234	習慣看到紙本收據	用戶來電	370	990526	C1210033650	習慣看到紙本收據	用戶來電
339	990510	C1236903112	習慣看到紙本收據	用戶來電	371	990526	C1230763041	習慣看到紙本收據	用戶來電
340	990511	C1167568662	習慣看到紙本收據	用戶來電	372	990527	C1157332657	習慣看到紙本收據	用戶來電
341	990511	C1170641239	習慣看到紙本收據	用戶來電	373	990528	C1213498058	習慣看到紙本收據	用戶來電
342	990511	C1152405133	習慣看到紙本收據	用戶來電	374	990531	C1217089233	習慣看到紙本收據	用戶來所
343	990511	C1217092052	習慣看到紙本收據	用戶來電	375	990301	C1157273712	承租戶	用戶來所
344	990512	C1166643565	習慣看到紙本收據	用戶來電	376	990301	C1161331235	承租戶	用戶來所
345	990512	C1235891562	習慣看到紙本收據	用戶來電	377	990301	C1161334587	承租戶	用戶來所
346	990512	C1233321007	習慣看到紙本收據	用戶來電	378	990301	C1224639056	承租戶	用戶來所
347	990512	C1221132043	習慣看到紙本收據	用戶來電	379	990302	C121796008K	承租戶	用戶來所
348	990513	C1195835514	習慣看到紙本收據	用戶來所	380	990302	C1230056005	承租戶	用戶來所
349	990513	C1157877236	習慣看到紙本收據	用戶來所	381	990302	C1159002634	承租戶	用戶來所
350	990513	C1165189196	習慣看到紙本收據	用戶來所	382	990302	C1161071089	承租戶	用戶來所
351	990513	C1212812113	習慣看到紙本收據	用戶來電	383	990302	C1207513240	承租戶	用戶來所
352	990513	C1204145162	習慣看到紙本收據	用戶來電	384	990303	C1202630085	承租戶	用戶來所

(附錄一)

訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 7 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
385	990303	C1154411882	承租戶	用戶來所	417	990406	C1197566140	承租戶	用戶來電
386	990304	C1155847110	承租戶	用戶來電	418	990406	C1186930219	承租戶	用戶來電
387	990308	C1165030638	承租戶	用戶來電	419	990406	C1224771039	承租戶	本所去電
388	990308	C1164247230	承租戶	用戶來電	420	990407	C1237785407	承租戶	用戶來電
389	990309	C116356732K	承租戶	用戶來電	421	990412	C1187950325	承租戶	用戶來所
390	990310	C1212727201	承租戶	用戶來所	422	990412	C1207379067	承租戶	用戶來所
391	990310	C1211878629	承租戶	用戶來所	423	990412	C1220904512	承租戶	用戶來所
392	990310	C1152551616	承租戶	用戶來所	424	990413	C1197081149	承租戶	用戶來電
393	990310	C1212756321	承租戶	用戶來所	425	990413	C123592409K	承租戶	用戶來電
394	990310	C1152901211	承租戶	用戶來所	426	990413	C1167809639	承租戶	用戶來所
395	990312	C1151029067	承租戶	用戶來所	427	990413	C1221356005	承租戶	用戶來所
396	990315	C1156572839	承租戶	用戶來電	428	990413	C1201450175	承租戶	用戶來所
397	990316	C1205782007	承租戶	用戶來電	429	990413	C1167889122	承租戶	用戶來所
398	990317	C1163551126	承租戶	用戶來電	430	990413	C1224521005	承租戶	用戶來所
399	990317	C1216811019	承租戶	用戶來電	431	990414	C1181619090	承租戶	用戶來電
400	990318	C1230353020	承租戶	用戶來所	432	990416	C1223366099	承租戶	用戶來電
401	990322	C1165139632	承租戶	用戶來電	433	990420	C1224518008	承租戶	用戶來所
402	990325	C1224771039	承租戶	用戶來所	434	990421	C1171672231	承租戶	用戶來電
403	990325	C1163548527	承租戶	用戶來所	435	990423	C1231451340	承租戶	用戶來電
404	990325	C1230963050	承租戶	用戶來所	436	990427	C1231303997	承租戶	用戶來所
405	990326	C1185896015	承租戶	用戶來所	437	990427	C1170578377	承租戶	用戶來電
406	990326	C1198329567	承租戶	用戶來所	438	990430	C1210031894	承租戶	用戶來電
407	990326	C1154410166	承租戶	用戶來所	439	990430	C1162683274	承租戶	用戶來電
408	990326	C1215954006	承租戶	用戶來所	440	990503	C1210761041	承租戶	用戶來電
409	990330	C1233329116	承租戶	用戶來所	441	990503	C1165032132	承租戶	用戶來電
410	990330	C1204930077	承租戶	用戶來所	442	990504	C116507065K	承租戶	用戶來電
411	990330	C1205368011	承租戶	用戶來所	443	990504	C1212710114	承租戶	用戶來所
412	990330	C1152270502	承租戶	用戶來所	444	990504	C1188111628	承租戶	用戶來所
413	990331	C1213011116	承租戶	用戶來所	445	990505	C1183638728	承租戶	用戶來所
414	990402	C1238372517	承租戶	用戶來所	446	990506	C1162272108	承租戶	用戶來電
415	990406	C1193752562	承租戶	用戶來電	447	990506	C1194901753	承租戶	用戶來電
416	990406	C1183770632	承租戶	用戶來電	448	990506	C1193930563	承租戶	用戶來電

(附錄一)

訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 8 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
449	990507	C1195898134	承租戶	用戶來所	481	990525	C1176869211	承租戶	用戶來電
450	990507	C1174870314	承租戶	用戶來所	482	990526	C1192504247	承租戶	用戶來電
451	990510	C1236813071	承租戶	用戶來所	483	990526	C1205284141	承租戶	用戶來電
452	990510	C1230347038	承租戶	用戶來所	484	990527	C1187819702	承租戶	用戶來電
453	990511	C1212678736	承租戶	用戶來所	485	990527	C1236889114	承租戶	用戶來電
454	990511	C1153854147	承租戶	用戶來所	486	990527	C1238517203	承租戶	用戶來電
455	990511	C1235364016	承租戶	用戶來所	487	990528	C1207897064	承租戶	用戶來電
456	990512	C1230865009	承租戶	用戶來所	488	990531	C1203614415	承租戶	用戶來所
457	990512	C1213522059	承租戶	用戶來所	489	990301	C1164480748	擔心網路安全性	用戶來所
458	990512	C1234325023	承租戶	用戶來所	490	990301	C1164325140	擔心網路安全性	用戶來所
459	990513	C1161047742	承租戶	用戶來電	491	990302	C1155235743	擔心網路安全性	用戶來所
460	990513	C1238228089	承租戶	用戶來電	492	990302	C1164242117	擔心網路安全性	用戶來所
461	990513	C1164248119	承租戶	用戶來電	493	990302	C1155235743	擔心網路安全性	用戶來所
462	990513	C1203942081	承租戶	用戶來電	494	990303	C1217116036	擔心網路安全性	用戶來所
463	990514	C1173953148	承租戶	用戶來電	495	990304	C1193663750	擔心網路安全性	用戶來電
464	990514	C1216772001	承租戶	用戶來電	496	990308	C1217709192	擔心網路安全性	用戶來電
465	990514	C1164507149	承租戶	用戶來電	497	990309	C1155639111	擔心網路安全性	用戶來電
466	990517	C1235364016	承租戶	用戶來電	498	990310	C1165900725	擔心網路安全性	用戶來所
467	990517	C1187037140	承租戶	用戶來電	499	990315	C1215129022	擔心網路安全性	用戶來電
468	990517	C1235901114	承租戶	用戶來電	500	990317	C1206535005	擔心網路安全性	用戶來電
469	990518	C1206018076	承租戶	用戶來電	501	990318	C1175771212	擔心網路安全性	用戶來所
470	990518	C1165087244	承租戶	用戶來電	502	990318	C1168731747	擔心網路安全性	用戶來所
471	990519	C1216750009	承租戶	用戶來所	503	990319	C1210256666	擔心網路安全性	用戶來電
472	990519	C1204216898	承租戶	用戶來所	504	990325	C1204256019	擔心網路安全性	用戶來所
473	990519	C1214194017	承租戶	用戶來電	505	990325	C1225351325	擔心網路安全性	用戶來所
474	990519	C1231017056	承租戶	用戶來電	506	990330	C1237784288	擔心網路安全性	用戶來所
475	990524	C1222868005	承租戶	用戶來電	507	990330	C1215046643	擔心網路安全性	用戶來所
476	990524	C1158014570	承租戶	用戶來電	508	990331	C123042406K	擔心網路安全性	本所去電
477	990524	C1158014586	承租戶	用戶來電	509	990406	C1197512561	擔心網路安全性	用戶來電
478	990524	C1224924045	承租戶	用戶來電	510	990407	C1221482037	擔心網路安全性	用戶來電
479	990524	C1200583002	承租戶	用戶來電	511	990407	C1196755131	擔心網路安全性	用戶來電
480	990525	C1193672257	承租戶	用戶來電	512	990412	C116629212	擔心網路安全性	用戶來所

(附錄一)訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 9 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
513	990413	C1194724740	擔心網路安全性	用戶來所	545	990517	C1202115513	擔心網路安全性	用戶來電
514	990420	C1193674647	擔心網路安全性	用戶來所	546	990518	C1181634145	擔心網路安全性	用戶來電
515	990421	C1193666243	擔心網路安全性	用戶來電	547	990518	C1158771123	擔心網路安全性	用戶來電
516	990427	C1234177057	擔心網路安全性	用戶來電	548	990518	C1162878645	擔心網路安全性	本所去電
517	990430	C1217105019	擔心網路安全性	用戶來電	549	990518	C121707005K	擔心網路安全性	本所去電
518	990430	C1205422068	擔心網路安全性	用戶來電	550	990519	C115528113K	擔心網路安全性	用戶來電
519	990430	C1210035899	擔心網路安全性	用戶來電	551	990519	C1211413009	擔心網路安全性	用戶來電
520	990503	C1168624214	擔心網路安全性	用戶來電	552	990520	C1159102238	擔心網路安全性	用戶來電
521	990503	C1210255678	擔心網路安全性	用戶來電	553	990520	C1157122713	擔心網路安全性	用戶來電
522	990504	C1214123229	擔心網路安全性	用戶來電	554	990520	C1203827098	擔心網路安全性	用戶來電
523	990504	C1193956728	擔心網路安全性	用戶來所	555	990524	C1212861092	擔心網路安全性	用戶來電
524	990504	C1163482241	擔心網路安全性	用戶來電	556	990524	C1202602000	擔心網路安全性	用戶來電
525	990506	C1204008050	擔心網路安全性	用戶來電	557	990525	C1182887249	擔心網路安全性	用戶來電
526	990506	C1161212142	擔心網路安全性	用戶來電	558	990525	C1155473845	擔心網路安全性	用戶來電
527	990506	C1214967035	擔心網路安全性	用戶來電	559	990525	C1217071011	擔心網路安全性	用戶來電
528	990506	C116130416K	擔心網路安全性	用戶來電	560	990526	C1226023094	擔心網路安全性	用戶來電
529	990506	C1187136065	擔心網路安全性	用戶來電	561	990526	C1181752632	擔心網路安全性	用戶來電
530	990510	C1217710171	擔心網路安全性	用戶來電	562	990527	C1213522059	擔心網路安全性	用戶來電
531	990510	C1181634145	擔心網路安全性	用戶來電	563	990527	C1173953148	擔心網路安全性	用戶來電
532	990510	C116046422K	擔心網路安全性	用戶來電	564	990528	C1216772001	擔心網路安全性	用戶來電
533	990510	C116429312K	擔心網路安全性	用戶來電	565	990528	C1167507149	擔心網路安全性	用戶來所
534	990510	C1157376720	擔心網路安全性	用戶來電	566	990531	C1161826271	擔心網路安全性	用戶來電
535	990511	C1151069120	擔心網路安全性	用戶來電	567	990301	C120760107K	容易忘記繳費	用戶來所
536	990511	C1186616010	擔心網路安全性	用戶來電	568	990301	C1216071136	容易忘記繳費	用戶來所
537	990512	C1160463755	擔心網路安全性	用戶來電	569	990302	C1155298363	容易忘記繳費	用戶來所
538	990512	C1161212137	擔心網路安全性	本所去電	570	990302	C1217604124	容易忘記繳費	用戶來所
539	990512	C1161212158	擔心網路安全性	用戶來電	571	990303	C1224314041	容易忘記繳費	用戶來所
540	990512	C1163404514	擔心網路安全性	用戶來電	572	990303	C1150110565	容易忘記繳費	用戶來所
541	990514	C1158771123	擔心網路安全性	用戶來電	573	990308	C1158142018	容易忘記繳費	本所去電
542	990514	C121707005K	擔心網路安全性	用戶來電	574	990309	C1207631104	容易忘記繳費	用戶來電
543	990514	C115528113K	擔心網路安全性	用戶來電	575	990316	C116672915K	容易忘記繳費	本所去電
544	990517	C1210035731	擔心網路安全性	用戶來電	576	990317	C1167529728	容易忘記繳費	用戶來電

(附錄一)訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 10 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
577	990317	C1158898220	容易忘記繳費	用戶來電	609	990504	C1210035731	容易忘記繳費	用戶來電
578	990318	C1167570137	容易忘記繳費	用戶來所	610	990506	C1151671649	容易忘記繳費	用戶來電
579	990318	C1165884520	容易忘記繳費	用戶來所	611	990506	C1205482698	容易忘記繳費	用戶來電
580	990319	C1151300085	容易忘記繳費	用戶來電	612	990510	C1216242025	容易忘記繳費	用戶來電
581	990325	C1170569226	容易忘記繳費	用戶來所	613	990510	C1165843620	容易忘記繳費	用戶來電
582	990330	C1224083020	容易忘記繳費	用戶來所	614	990511	C122441808K	容易忘記繳費	用戶來電
583	990402	3101084427K	容易忘記繳費	用戶來所	615	990511	C1187117985	容易忘記繳費	用戶來電
584	990406	C1235904183	容易忘記繳費	用戶來電	616	990512	C1150139584	容易忘記繳費	用戶來電
585	990406	C1167760232	容易忘記繳費	用戶來電	617	990512	C122095209K	容易忘記繳費	用戶來電
586	990407	C1181765568	容易忘記繳費	用戶來電	618	990513	C1165872012	容易忘記繳費	用戶來電
587	990407	C1235896398	容易忘記繳費	用戶來電	619	990514	C1197562256	容易忘記繳費	用戶來電
588	990409	C1195830029	容易忘記繳費	用戶來電	620	990514	C1230779114	容易忘記繳費	用戶來電
589	990409	C1176913066	容易忘記繳費	用戶來電	621	990520	C1161253147	容易忘記繳費	用戶來電
590	990412	C1174543133	容易忘記繳費	用戶來電	622	990520	C1225336092	容易忘記繳費	用戶來電
591	990412	C1174542737	容易忘記繳費	用戶來電	623	990524	C1210218044	容易忘記繳費	用戶來電
592	990412	C1230731072	容易忘記繳費	用戶來電	624	990524	C1191598224	容易忘記繳費	用戶來電
593	990412	C1234087105	容易忘記繳費	用戶來電	625	990524	C1235905323	容易忘記繳費	用戶來電
594	990416	C1235313071	容易忘記繳費	用戶來電	626	990525	C1236627557	容易忘記繳費	用戶來電
595	990420	C1155296277	容易忘記繳費	用戶來電	627	990525	C118693218K	容易忘記繳費	用戶來電
596	990420	C1200582009	容易忘記繳費	用戶來所	628	990526	C1167886053	容易忘記繳費	用戶來電
597	990420	C1187821046	容易忘記繳費	用戶來所	629	990527	C1161305027	容易忘記繳費	用戶來電
598	990420	C1205284094	容易忘記繳費	用戶來所	630	990531	C1167880397	容易忘記繳費	用戶來電
599	990421	C1232267384	容易忘記繳費	用戶來電	631	990531	C1157347747	容易忘記繳費	用戶來電
600	990427	C1201450510	容易忘記繳費	用戶來所	632	990301	C1164341733	不會使用電腦	用戶來所
601	990427	C1231846123	容易忘記繳費	用戶來電	633	990301	C1164341733	不會使用電腦	用戶來所
602	990430	C1207707026	容易忘記繳費	用戶來電	634	990301	C1210031517	不會使用電腦	用戶來所
603	990430	C1238518432	容易忘記繳費	用戶來電	635	990302	C1155298363	不會使用電腦	用戶來所
604	990430	C1238518605	容易忘記繳費	用戶來電	636	990302	C1162843832	不會使用電腦	用戶來所
605	990503	C1220910332	容易忘記繳費	用戶來電	637	990302	C1166620286	不會使用電腦	用戶來所
606	990503	C1187063060	容易忘記繳費	用戶來電	638	990303	C1210198196	不會使用電腦	用戶來所
607	990503	C1207131058	容易忘記繳費	用戶來電	639	990304	C1205960013	不會使用電腦	本所去電
608	990504	C1204522006	容易忘記繳費	用戶來電	640	990308	C1204752029	不會使用電腦	本所去電

(附錄一)

訪問用戶為何不使用電子帳單記錄表

中華民國 99 年 3 月 1 日 ~ 中華民國 99 年 5 月 31 日

第 11 頁

序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式	序號	日 期	水 號	原 因	訪 問 方 式
641	990308	C121767768K	不會使用電腦	用戶來電	670	990506	C1201612070	不會使用電腦	用戶來電
642	990309	C1163485588	不會使用電腦	本所去電	671	990507	C1217100005	不會使用電腦	用戶來電
643	990310	C1201671026	不會使用電腦	用戶來所	672	990507	C1152975131	不會使用電腦	用戶來電
644	990316	C1162109013	不會使用電腦	用戶來電	673	990511	C1157871737	不會使用電腦	用戶來所
645	990316	C1153827710	不會使用電腦	用戶來電	674	990513	C120219182K	不會使用電腦	用戶來所
646	990317	C1165866145	不會使用電腦	用戶來電	675	990518	C1235894668	不會使用電腦	用戶來電
647	990318	C1230731072	不會使用電腦	用戶來所	676	990520	C120763236K	不會使用電腦	用戶來電
648	990319	C1220649144	不會使用電腦	用戶來電	677	990524	C1162683274	不會使用電腦	用戶來電
649	990326	C1154410166	不會使用電腦	用戶來所	678	990531	C1205282191	不會使用電腦	用戶來電
650	990326	C1176869117	不會使用電腦	用戶來所	679	990301	C6435471408	不常開啓電子信箱	用戶來所
651	990330	C1204824014	不會使用電腦	用戶來所	680	990301	C1160475121	無網路設備	本所去電
652	990402	2.4863E+10	不會使用電腦	用戶來所	681	990301	C1212512123	受委託代繳納水費者	用戶來所
653	990402	9A120263001	不會使用電腦	用戶來所	682	990301	2.3775E+10	用戶不知道什麼是電子帳單	本所去電
654	990402	BD584532211	不會使用電腦	用戶來所	683	990301	C1151153222	欠費二期者無法採用	用戶來所
655	990402	C1233944046	不會使用電腦	用戶來所	684	990303	C1215881661	用戶搬家未取消電子帳單致後手無水單繳費	用戶來電
656	990407	C1185797132	不會使用電腦	用戶來電	685	990305	C1158131928	收不到電子帳單	用戶來所
657	990409	C1224692020	不會使用電腦	用戶來電	686	990308	C1210035155	空屋房屋待售	用戶來電
658	990409	C1198622724	不會使用電腦	用戶來電	687	990308	C1153883141	欠缺申辦電子帳單的動機	用戶來電
659	990412	C1184467248	不會使用電腦	用戶來所	688	990309	C1158878140	不知道可以節能省碳	用戶來電
660	990412	C121102316K	不會使用電腦	用戶來所	689	990318	C1223408112	無印表機	本所去電
661	990416	C1195727742	不會使用電腦	用戶來電	690	990318	C121023182K	受委託代繳納水費者	用戶來所
662	990420	C1238203043	不會使用電腦	用戶來所	691	990318	C1195752229	收不到電子帳單	用戶來所
663	990421	C1173058129	不會使用電腦	用戶來電	692	990402	1.1018E+10	受委託代繳納水費者	用戶來所
664	990427	C1216905012	不會使用電腦	用戶來所	693	990406	C1216305006	欠費二期者無法採用	用戶來電
665	990430	C1161196613	不會使用電腦	用戶來電	694	990412	C12176761472	無網路設備	用戶來所
666	990430	C1205282170	不會使用電腦	用戶來電	695	990504	C1204327105	受委託代繳納水費者	用戶來所
667	990505	C1223230013	不會使用電腦	用戶來所	696	990521	C1225504064	收不到電子帳單	用戶來所
668	990505	C1205347604	不會使用電腦	用戶來所	697	990528	C1220943172	無印表機	用戶來所
669	990506	C1201312295	不會使用電腦	用戶來電	698	990531	C1210590037	去超商或銀行繳費方便	用戶來電

資料來源：本研究整理

(附錄二) 全公司申辦電子帳單總數統計表

區處	截至 20100615 申辦數	不寄送紙本帳單	寄送紙本帳單
一	11678	2641	9037
二	35555	6221	29334
三	19992	6107	13885
四	30100	7833	22267
五	15620	5316	10304
六	22617	8510	14107
七	26948	7934	19014
八	4107	1576	2531
九	3226	2077	1149
十	2165	1170	995
十一	17737	7349	10388
十二	29519	9773	19746
合計	219264	66507	152757
前端			
區處	截至 20100615 申辦數	不寄送紙本帳單	寄送紙本帳單
一	3945	1898	2047
二	9704	3872	5832
三	4652	2529	2123
四	9016	3881	5135
五	3595	1300	2295
六	4193	2201	1992
七	7579	4474	3105
八	3108	1451	1657
九	917	571	346
十	299	167	132
十一	1473	904	569
十二	6620	3657	2963
合計	55101	26905	28196
後端			
區處	截至 20100615 申辦數	不寄送紙本帳單	寄送紙本帳單
一	1183	737	446
二	6878	2338	4540
三	9896	3572	6324
四	8243	3941	4302

五	9347	4016	5331
六	11554	6305	5249
七	8102	3447	4655
八	288	123	165
九	1844	1506	338
十	1677	1002	675
十一	14358	6440	7918
十二	10281	6108	4173
合計	83651	39535	44116
e 幫手			
區處	截至 20100615 申辦數	不寄送紙本帳單	寄送紙本帳單
一	6545	1	6544
二	18965	8	18957
三	5435	3	5432
四	12833	7	12826
五	2674	0	2674
六	6865	1	6864
七	11260	10	11250
八	710	1	709
九	464	0	464
十	188	0	188
十一	1903	3	1900
十二	12614	7	12607
合計	80456	41	80415
e 管家			
區處	截至 20100615 申辦數	不寄送紙本帳單	寄送紙本帳單
一	5	5	0
二	8	3	5
三	9	3	6
四	8	4	4
五	4	0	4
六	5	3	2
七	7	3	4
八	1	1	0
九	1	0	1
十	1	1	0
十一	3	2	1
十二	4	1	3
合計	56	26	30

資料來源：本公司電子帳單後端系統/ AP05-統計報表/ 全公司申辦總數統計表

(附錄三) 台灣省各縣市(不含台北市)供水戶數
民國 99 年 5 月底

項 目 別	行政區域戶數 (註 1) (戶)	供水普及率 (註 2) (%)	估計供水戶數 (註 3) (戶)
台 北 縣	1, 388, 539	97. 29	1, 350, 897
宜 蘭 縣	152, 692	92. 11	140, 642
桃 園 縣	662, 649	94. 67	627, 343
新 竹 縣	159, 220	79. 31	126, 270
新 竹 市	140, 068	98. 84	138, 444
苗 栗 縣	171, 289	75. 43	129, 200
台 中 縣	463, 112	87. 24	404, 033
台 中 市	381, 156	99. 26	378, 325
彰 化 縣	360, 999	92. 31	333, 252
南 投 縣	169, 827	78. 53	133, 365
雲 林 縣	227, 916	93. 60	213, 335
嘉 義 縣	175, 173	88. 99	155, 886
嘉 義 市	94, 850	99. 69	94, 556
台 南 縣	367, 329	98. 01	360, 023
台 南 市	268, 067	99. 88	267, 734
高 雄 縣	429, 904	90. 26	388, 043
屏 東 縣	275, 923	44. 98	124, 105
台 東 縣	79, 990	78. 40	62, 713
花 蓮 縣	120, 337	82. 97	99, 842
澎 湖 縣	33, 445	93. 12	31, 144
基 隆 市	146, 483	99. 31	145, 467
高 雄 市	583, 935	99. 07	578, 530
合 計 數 (不含台北市)	6, 852, 903	91	6, 283, 149

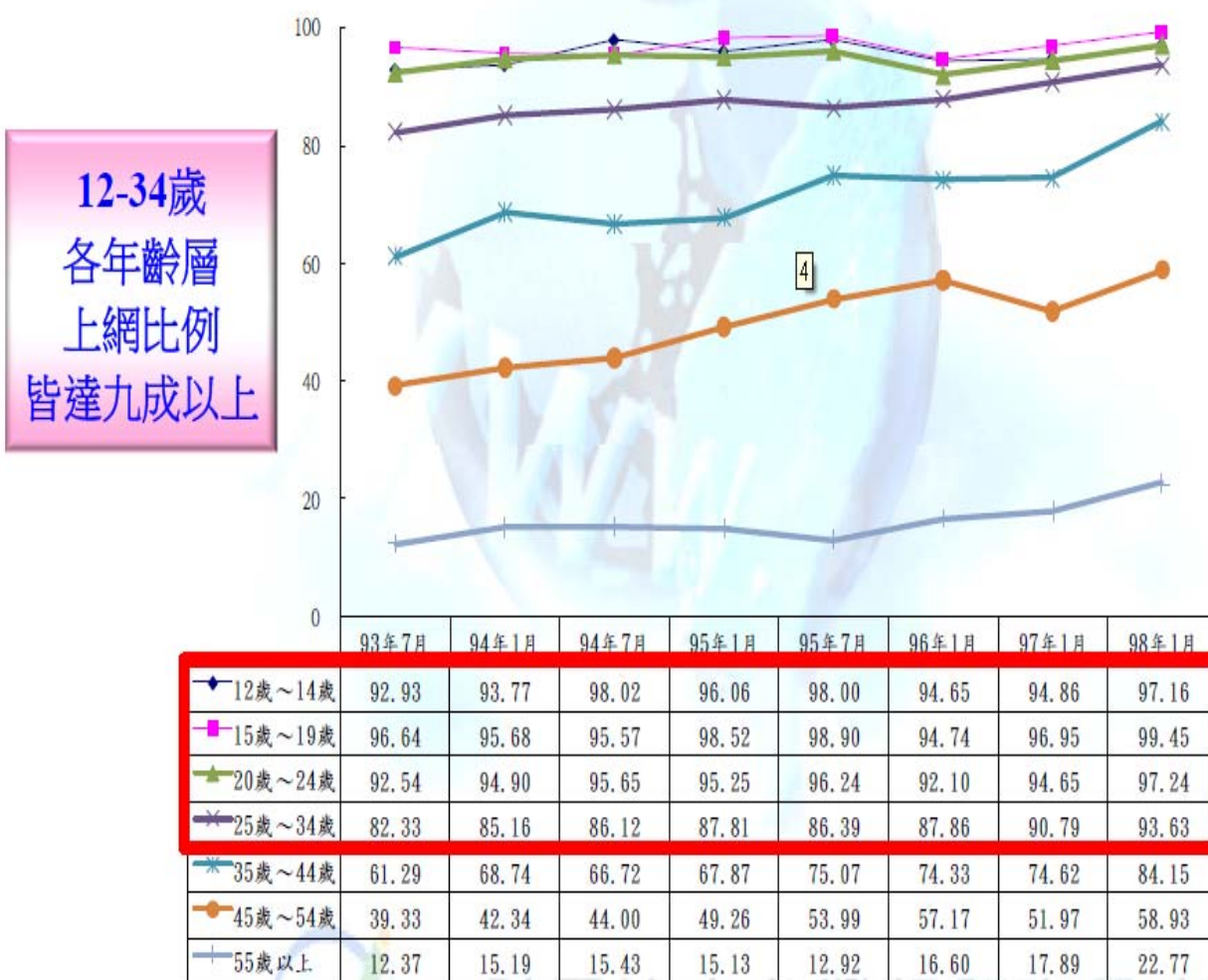
註 1: 資料來源：依據內政部戶政司全球資訊網「戶數、人口數、性比例及人口密度統計表」資料彙編。

註 2: 資料來源：依據本公司各區管理處 98 年 12 底「供水戶口概況—按鄉鎮(市)別分」表資料。

註 3: 估計供水戶數 = 行政區域戶數*供水普及率

(附錄四)

近十年台灣地區個人年齡上網比較



※單位：萬人 / %

※資料來源：本調查

TrendGo
MARKETING RESEARCH

※母體：台灣地區12歲以上民眾

資料來源：財團法人台灣網路資訊中心 TWNIC/

從台灣網路十年趨勢，看未來發展/

梁德馨教授