



台灣自來水公司

九十九年度

電子帳單以信件在大樓社區推
廣之研討

撰寫單位：第十二區管理處泰山服務所

撰寫人員：陳勝順

撰寫日期：中華民國九十九年六月

目

錄

一、研究緣起.....	2
二、研究目的	3
三、推廣過程說明	3
四、作業流程圖	5
五、作業說明	6
六、信件、申請書樣本及致總幹事信	9
七、結語與建議	12

一、研究緣起

電子帳單/收據推廣之管道有多樣，如同仁之親戚好友推廣、櫃檯推廣、廣告、新裝時之遊說、社區大樓宣導、公司行號講習前之宣導等等，只要有任何之機會均可加以利用。本區處各所依本身人員之考量其推廣重點也均略有不同，成效也當然各有不同。

大樓社區住戶集中，相較與一般之公寓之住戶，由於住宅品質相較為高，而且年輕人買房也均會以大樓之住宅為優先之考量，因此，推論其接受電子帳單/收據之比例應較高於一般公寓型之住宅。

然大樓型社區又將如何去推廣呢？多數人白天上班，以往本公司是在社區辦理類似座談之方式推廣，但是多數人白天上班，晚上也均會選擇休息而未參加，因此，參加座談之住戶不多，應是以未上班之老人家或是家庭主婦居多，且社區座談很難每一社區均去推廣，是選擇性的，推資人員均是三人以上為多，另也須準備看板等資料展示，而成效呢？可能也是差強人意，就因有此等之缺失，且效果不彰，致設計出信件推廣之方式。

二、研究目的

利用社區大樓之特性，期能達到電子帳單/收據推廣之目的，而大樓社區之特性有：

- (一)住戶集中，易於推廣。
- (二)生活品質較好，擁有電腦者較多。
- (三)年輕之住戶相對較多，使用電腦比率較高。
- (四)多數有警衛。
- (五)多數有總幹事，無總幹事者，則有主委。

三、推廣過程說明

電子帳單其實對用戶的便利性不高，除非是住戶有在公司行號上班擔任職員工作，且有雷射印表機，可以在上班時利用空閒列印出來，再至附近的超商繳交，否則用戶如在居家列印，則恐有問題，因居家之列表機大多為噴墨式，而噴墨式之品質在超商或金融機構無法掃描出條碼，另要列印帳單又得開機，因此便利性不高。而這對本公司一直宣揚電子

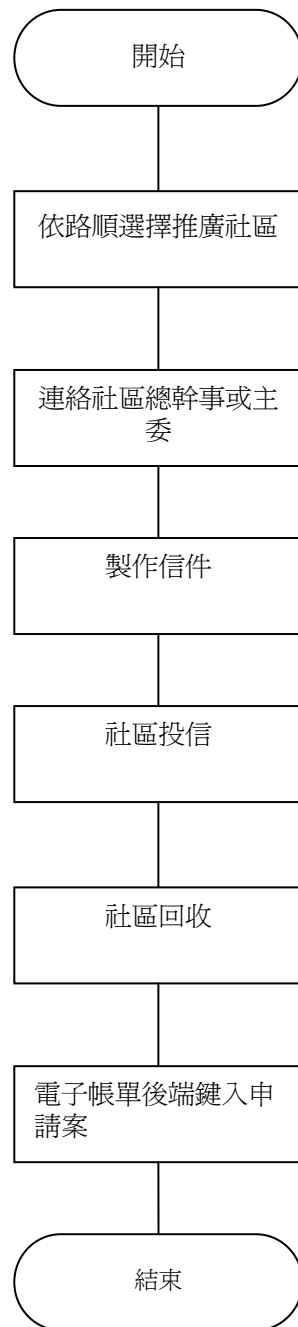
帳單在節省紙張，期以達到節能減碳之目的，恐有出入，因為住戶仍須以紙張印出帳單，印得不好，有時又須得重印呢！

而電子收據就不一樣了，因為不須列印出來，只要有空上網查看即可，是真可以達節能減碳之目的，因此，相對接受性就較高。

在推廣之初期先以實驗之精神，不論是否是代繳戶或是非代繳戶，均予投信，且附有回郵信封。其回收情形如下：福順街米蘭：186 戶全投信，回收 9 戶，僅 1 戶為非代繳戶；東榮街御花園：235 戶全投信，回收 18 戶，全部為代繳戶。該二社區投信時均附回郵信封，御花園回收是經由回郵信封者有三件，米蘭無。而僅回收回郵信封(未申請電子帳單/收據)則僅約一成，這表示多數住戶不僅未申請電子帳單/收據，反而沒收了回郵信封。

經以上之初期推廣實驗，基於成本及人工考量，致不再附回郵封，且不再投信予非代繳戶。

四、作業流程圖



五、作業說明

(一)依路順選擇推廣社區：由於每一個有警衛之大樓社區均須推廣，又投信後必須回收三至四星期，因此在選擇下一個社區時，均以路順為優先之考量。

(二)連絡社區總幹事或主委：各社區之電話及地址等基本資料是發文給公所請其提供。先以電話或是社區投信時順道先行拜訪下一推廣社區之總幹事或主委，說明推廣之目的旨在配合行政院之節能減碳政策，並請其同意本公司之信件推廣(含廣告單及留置於警衛室之回收信封)。

(三)製作信件：

1. 先行自 K 主機複製推廣社區之代繳戶水號、姓名、地址三項資料至 excel 檔。
2. 利用該 excel 檔之姓名與地址資料製作收件人名條於 word 檔。
3. 切割該名條並予粘貼在信封上，該信封不貼郵票，因為是專人送達並投其信箱。

4. 製作申請書，為活潑與美化申請書，申請書上半部為廣告資料，下半部方為申請書填寫部分，並利用前所複製之 excel 檔以合併列印方式，先行將水號、姓名及地址列印上去。
5. 製作以服務所(營運所)為名義所寫之信件，該信件也是利用複製 excel 檔，先行將姓名套印上去。
6. 裝訂信紙與申請書並折疊放入信封中。

(四)社區投信：前已與社區總幹事先行接洽過，並告知將前往投信推廣之日期。接洽之事項有：

1. 攜帶投信信件及紀念品，向警衛說明已先行與總幹事或主委連繫過，隨即投信予大樓住戶信箱。
2. 於社區各電梯及公告欄張貼廣告單。
3. 留置申請書回收牛皮紙袋於警衛室，並告知警衛，若住戶有填寫申請將會把申請書拿至警衛室，請警衛把回收之申請書放入牛皮紙袋，本公司將每星期回收一次，約回收 3 至 4 個星期。

4. 送紀念品給總幹事(或主委)及警衛，感謝其協助推廣。

(五)社區回收：由於前已在大樓社區投信，致應有住戶申請，原則上利用每星期新推廣社區投信時，順道回收申請書。

(六)電子帳單後端鍵入申請案：回收後之申請案鍵入電子帳單後端系統。

六、信件、申請書樣本及致總幹事信

林○○先生/小姐 大鑒：

本公司為順應電子化時代及響應政府節能減碳政策，特推出兼具環保及資訊便利等多項優點之電子收據/帳單，其將紙本收據或帳單改以電子檔寄至用水戶指定之電子信箱代替紙本，並具有水費突增通知、查詢近二年水費、未繳通知、停水前拆表通知、網上更名及補單等等加值功能且無收據或帳單未送達之虞。

電子收據/帳單已蔚然成為網路環保趨勢，已有中華電信、台電、北水、台哥大、遠傳、花旗銀、中信、玉山銀、聯邦銀、國泰、新光等等...數十家公司相繼推出，未來也將有更多公司跟進，勢將成為你我生活的一部分。

現今水公司慎重邀請您參與「少一份紙本收據、多一分環境綠化，共同珍惜地球資源」的行列，涓滴成河，聚沙成塔，只要 10%申辦，每期即可節省約 70 萬張紙張。水公司鼓勵您嘗試申辦，99 年度尚可選擇仍寄發紙本，倘若閣下仍覺有紙本需要，亦可隨時取消電子收據恢復紙本。

電子收據可由本公司網站<http://www.water.gov.tw>申請或填寫所附申請表，填表者請將申請表交予貴社區警衛，將另贈小紀念品一份。環境保護，減緩地球暖化，亟須您的參與。敬頌

時祺



台灣自來水公司第十二區管理處泰山營運所 謹致

服務地址：泰山鄉泰林路二段 347 號 02-29097480

中 華 民 國 9 9 年 ○ 月 ○ 日

少一份紙本帳單，多一份環境綠化

台水電子帳單 e-bill

98年1月15日
改版上線！

與您一起珍惜地球

www.water.gov.tw

更多功能，更貼心的服務

● 當期帳單繳費通知

提供含銷帳條碼之電子帳單讓您繳費，快速又便利。

● 線上網路繳費

● 扣繳成功電子收據

無紙化電子收據，輕鬆減紙做環保。

● 用戶個人化平台

提供進行繳費狀態查詢、水費試算、用水圖表分析、線上補單，及帳單資料匯出功能，方便個人或企業帳單管理。

加 值 服 務

● 未繳提醒通知

● 水號變更通知

● 水費扣繳結果

● 停水拆表前通知

● 用水量異常通知



電子帳單申請方法 網路申請、填表申請、樹林服務所申請

攜手做環保，有辦有 Lucky
申辦電子帳單，好禮雙重送

為響應節能減碳政策，多一份環境綠化，我要取消紙本，愛護地球讓收據 e 化

水號	用戶名稱	99年度免寄紙本收據
C7○○○○○○○○	林○○	☐ 是 ☐ 否
用水地址：台北縣泰山鄉中港西路○○號1F		

茲聲明本人已瞭解並同意 貴公司電子收據/帳單服務條款，並接受以下事項：

- 一、申請人非實際用水人或所有權人時，需保證實際用水人、所有權人及申請人對貴公司不會有任何其他要求或主張，如致生糾紛，貴公司得取消電子收據服務之申請。
- 二、本服務 98 年依申請人的需要選擇是否寄送紙本收據；為響應節能減碳，愛護你我的地球，自 99 年起本服務即不提供紙本收據，倘申請人仍需要紙本收據，請取消電子收據服務之申請。
- 三、申請人搬遷或買賣過戶等，請即修改或取消電子收據申請資料，未主動辦理者，貴公司得主動取消電子收據服務之申請。
- 四、電子收據/帳單服務寄送之內容僅提供申請人繳交水費參考之用，不作其他用途；為保障個人資料使用之安全與保密性，申請人同意並保證不得利用本服務從事侵害他人權益或違法行為。

此致

台灣自來水股份有限公司

申請人：

e-mail(1)：

e-mail(2)：

身份證字號：

連絡電話：

(申請人與用戶名可不同一人)

(同時為您的台水會員帳號)

(為免第 1 組 email 無法收信)

行動電話：

欲申請者，請填妥本表後，置入原信封黏妥封口，交 貴社區警衛，將獲贈小紀念品一份，感謝您！
《涓滴成河，聚沙成塔，只要 10% 申請，每期即可節省 70 萬張紙張。感謝您訴諸行動，珍愛地球》

貴社區主委/總幹事大鑒

本公司因應行政院節能減碳指示，特推出兼具環保及資訊便利等多項優點之電子收據/帳單，其將紙本收據或帳單改以電子檔寄至用水戶指定之電子信箱代替紙本，並具有水費突增通知、查詢近二年水費、未繳通知、停水前拆表通知、網上更名、補單及稽查等等加值功能且無收據或帳單未送達之虞。

為此，本所將對全泰山鄉各社區大樓且已在金融機構辦理代繳之用水戶積極推廣。下列事項本所懇請 主委/總幹事惠予協助幫忙，俾能成事：

- 一、為節省郵費，請同意本所至貴社區投遞本所給予代繳住戶之信函(信封上已有姓名及住址)，內含申請表。
- 二、本所於信函上告知用戶若欲申辦電子收據，請填寫所附申請表，並將之交付警衛室，因此，請惠予同意本所放置一大信封紙袋於警衛室，本所將每隔一星期回收申請表一次，預計放置約3-4 星期。
- 三、為利於加強推廣電子收據，本所備有 A4 大小之 DM，請同意張貼於公告欄及電梯。
- 四、檢附本所給予住戶之信函(含申請書)及張貼之 DM。

若蒙 主委/總幹事熱心同意，請惠予告知警衛室諸位先生前述事項，並煩請連絡本所，不勝感激，銘感五內。敬頌
時綏



台灣自來水公司第十二區管理處泰山服務所
泰山鄉泰林路二段 347 號 02-29097480

謹致
承辦陳先生

中 華 民 國 9 9 年 〇 月 〇 日



七、結語與建議

電子收據的推廣確實不易，公司所提供之紀念品也不是很精美，致誘因較少。然在大樓社區所回收之申請書九成以上均是選擇九十九年度不寄送紙本，這表示會選擇申請電子收據者，大都是為了環保之理念而申請，確實難能可貴。

大樓社區的回收率約為 5%-8%，愈是高級的社區回收情形愈好，九十九年度起申請書上之電子信箱改為二個，約 30% 申請者會提供二個信箱，這也無形中讓我們申請戶數增加 30%，前提到電子帳單/收據的推廣不易，除了櫃檯同仁的努力外，以信件向大樓社區推廣經實證操作，確也是一個值得嘗試的方法，值得本區各所借鏡參考，因為平均每個星期約有十戶申請。