



經濟部

Ministry of Economic Affairs

台灣自來水公司第八區管理處
113 年度中大型用戶訪視實施計畫



第八區管理處

中華民國 113 年 2 月

台灣自來水公司第八區管理處 113 年度中大型用戶訪視實施計畫

一、計畫目標:

期透過訪視轄區中大型用戶方式，與用戶面對面雙向溝通，獲知用戶對公司各項服務的表現評價，並瞭解用戶對本處的期望與建議，以供訂定本處推展各項深耕用戶服務之措施，並建立與用戶互動之良好模式，提升用戶滿意度。

二、實施期程:

預訂於 113 年 3 月 15 日至 12 月 31 日止。

三、預算經費:

各所執行訪視工作對於受訪用戶得酌贈宣導品，所需經費在年度相關預算科目項下勻支。

四、實施對象:

本處用戶水量計口徑 40 公厘以上之中、大型用戶〈計畫拜訪 91 戶，南區分配 54 戶，北區分配 37 戶〉。

五、執行方法:

由本處業務課、宜蘭北區服務所、宜蘭南區服務所組成服務團隊實地拜訪。

1. 中型用戶:用戶水量計 40-75 公厘用戶由服務所主任或股長前往訪視。
2. 大型用戶:用戶水量計 100 公厘以上用戶由服務所主任或股長前往訪視，若有需要時可會同區處業務課協同辦理。
3. 訪視人員依訪視表內容逐項與用戶溝通，並填製訪視紀錄表，對於用戶訪視內容答「否」之問題描述，訪視後各所應及時會請相關單位擬定因應對策改善之，具體回應用戶需求並提升滿意度。
4. 為提升 e 化帳單服務及行動支付申辦率，並配合節約用水政策，訪視同時推廣宣導「電子帳單」、「簡訊帳單」、「行動支付」、「節約用水」、「1910 一通就靈客服專線」等各項便民服務。

六、訪視內容：

重點訪視內容如下：

1. 對本公司工程施工前發佈停水通知的服務是否滿意。
2. 對本公司於預定時間內恢復供水是否滿意。
3. 對本公司處理緊急漏水的修復速度是否滿意。
4. 對本公司水質是否滿意。
5. 對本公司服務人員的服務態度是否滿意。
6. 對本公司服務人員處理問題的能力、效率是否滿意。
7. 對本公司申訴抱怨或建議之處理是否滿意。
8. 其他建議。

七、執行情形控管與檢討：

1. 執行情形控管：

- (1) 每年至少須實地拜訪一次、電話訪視一次，惟若配合總處需求可再臨時增加。
- (2) 由各服務所逐戶訪視完成後填寫「中大型用戶訪視紀錄表」(附件 1)，每月填報「中大型用戶訪視情形統計表」(附件 2) 及「中大型用戶訪視情形管制表」(附件 3)送至區處業務課彙整後陳核至機關長官，控管進度。

2. 執行檢討：

各所應訪視戶全數執行完成後，訪視表應報送由區處彙整並陳報總處以為政策參考。

八、預期效益：

建構顧客滿意導向的整體服務體系，藉由發掘問題，解決問題，作為本公司因應未來多元用戶意向，雙向溝通之機制，有效提升本公司之服務品質及對外整體形象。

九、有關有風險之大用水戶配合於年度大用戶訪視作業辦理用戶內線設備檢查作業：

各服務所應依據總處 112 年 8 月 31 日台水營字第 1120030536 號函於每半年配合大用戶訪視完成後填寫「自來水用戶用水設備內線檢查表」(附件 4)，「自來水用戶用水設備內線複查表」(附件 5)，「本公司大用水戶之內線用水設備檢查辦理情形管控表」

(附件 6)。用戶內線設備檢查完成後，陳各所主任、股長核章後併同中大型用戶訪視資料報送區處業務課彙辦，訪視件數另行通知。

十、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。

台灣自來水公司 113 年度中大型用戶訪視紀錄表

訪視日期：_____ 訪視方式：現場訪問 電話訪問

訪視人員：第 _____ 區管理處 _____ 服務(營運)所 _____

一、水號：			
二、水表口徑：			
三、用戶名稱：			
四、用戶電話：(手機)		(電話)	
五、聯絡人：1. 職稱： 姓名：			
2. 職稱： 姓名：			
六、訪視內容：			
1. 是否曾收過本公司停水通知? <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否(續答3)			
2. 透過哪些管道收到停水通知?(可複選)			
<input type="checkbox"/> 紙本停水通知單 <input type="checkbox"/> 電視跑馬燈 <input type="checkbox"/> 新聞(電視或網路) <input type="checkbox"/> 台水公司官網			
<input type="checkbox"/> 電子郵件 <input type="checkbox"/> 簡訊或通訊軟體群組 <input type="checkbox"/> 電話或傳真 <input type="checkbox"/> 其他：_____			
	滿意	不滿意	未接觸/不知道
3. 對本公司工程施工前發佈停水通知的服務是否滿意			
4. 對本公司於預定時間內恢復供水是否滿意			
5. 對本公司處理緊急漏水的修復速度是否滿意			
6. 對本公司水質是否滿意			
7. 對本公司服務人員的服務態度是否滿意			
8. 對本公司服務人員處理問題的能力、效率是否滿意			
9. 對本公司申訴抱怨或建議之處理是否滿意			
七、對以上訪視內容回答「不滿意」之問題描述及解決方案			
八、其他用水相關事項解說及意見反映處理			

台灣自來水公司第八區管理處 中大型用戶訪視情形管制表
113年__月

各所執行成果統計				區處審查意見
所別	A.應拜訪戶數	B.已拜訪戶數	C:達成率 (C=B/A)	
北區				
南區				

業務課
 承辦人：

單位
 主管：

機關
 長官：

檢查日期	年 月 日	水號	
用戶姓名		受訪者姓名	
用水地址			
1. 供水模式	<input type="checkbox"/> 直接供水(無設置蓄水池、水塔)。 ---1.1 是否自行拆除既有水池、水塔? <input type="checkbox"/> 是; <input type="checkbox"/> 否 ---1.2 是否裝設抽水機由受水管直接抽水? <input type="checkbox"/> 是; <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 間接供水(有設置蓄水池、水塔)。		
2. 自來水受水管(內線)是否與其他非自來水管線混接?	<input type="checkbox"/> 是; 該混接管線之內容物: _____ <input type="checkbox"/> 否。		
3. 現場勘查照片(表位、水池水塔、加壓設備、混接情形...等, 表格如有不敷請自行增列)			
檢查結果	<input type="checkbox"/> 須改善, 通知改善日期: _____年 _____月 _____日 <input type="checkbox"/> 符合規定。		

※倘上述檢查結果未符規定者, 請依本公司營業章程第 39 條規定, 通知用戶限期改善, 如未能改善者, 予以停止供水。

※本表已置於用戶水籍資料袋內存放備查? 是, 否。

檢查人員

股長

主任

第 區管理處 服務(營運)所 自來水用戶用水設備內線複查表(供水後)

複查日期	年 月 日	水號	
用戶姓名		受訪者姓名	
用水地址			
3. 供水模式	<input type="checkbox"/> 直接供水(無設置蓄水池、水塔)。 ---1.1 是否自行拆除既有水池、水塔? <input type="checkbox"/> 是; <input type="checkbox"/> 否 ---1.2 是否裝設抽水機由受水管直接抽水? <input type="checkbox"/> 是; <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 間接供水(有設置蓄水池、水塔)。		
4. 自來水受水管(內線)是否與其他非自來水管線混接?	<input type="checkbox"/> 是; 該混接管線之內容物: _____ <input type="checkbox"/> 否。		
3. 現場勘查照片(表位、水池水塔、加壓設備、混接情形...等, 表格如有不敷請自行增列)			
複查結果	<input type="checkbox"/> 已改善完成, 改善完成日期: _____年 _____月 _____日 <input type="checkbox"/> 未改善完成, 停水日期: _____年 _____月 _____日		

※倘上述檢查結果未符規定者, 請依本公司營業章程第 39 條規定, 通知用戶限期改善, 如未能改善者, 予以停止供水。

※本表已置於用戶水籍資料袋內存放備查? 是, 否。

檢查人員

股長

主任

本公司大用水戶之內線用水設備檢查辦理情形管控表(年 上/下半年)

區處	已檢查 戶數 A	合格數 B	初檢合格率 C=B/A	不合格				複檢合格率 H=(B+E)/A
				不合格數 D	已改善 E	待改善 F	已停水 G	
範例：	32	27	84.38%	5	3	2	1	93.75%
一								
二								
三								
四								
五								
六								
七								
八								
九								
十								
十一								
十二								
屏東								
合計								

填報說明：

- 1、本管控表為配合區處大用戶訪視作業，以上、下半年各填報 1 次之作業方式辦理。
- 2、已檢查戶數 A=合格數 B+不合格數 D。
- 3、不合格數 D=已改善 E+待改善 F。
- 4、待改善 F \geq 已停水 G(已停水用戶包含在待改善用戶內)
- 5、填報下期管控表時，若上期原屬「待改善」用戶已改善完成，則該戶移列至「已改善」欄位。