

中華民國109年4月
臺北市議會第13屆第3次定期大會

臺北自來水事業處工作報告

報告人：處長 陳錦祥

目 錄

壹、前言	1
貳、經營概況	2
參、108年度重要施政成果	2
一、嚴控出水水質 優質臺北好水	2
(一) 嚴控淨水處理	2
(二) 全流程水質管理與監測.....	4
(三) 推廣公共場域及府屬建物直飲自來水.....	5
二、供水管網改善 保存珍貴資源	6
(一) 漏水管理及管線汰換	6
(二) 小區計量	6
(三) 漏水檢測與修復	6
(四) 幹管維護	7
三、完善供水系統 永續供水城市	7
(一) 供水備援	7
(二) 淨水備載	7
(三) 積極推動翡翠原水管	8
(四) 災時緊急供水	8
四、便捷優質用戶服務	10
(一) 客服中心全年無休服務.....	10
(二) 用戶無水服務	10
(三) 提升臨櫃服務品質	10
(四) 智慧水表增值服務	11
(五) 多元繳費管道	11
五、善盡企業社會責任	11
(一) 提升節水效能	12

(二) 營造公館水岸親水環境.....	13
(三) 推行自來水環境教育	13
六、健全財務效能	14
(一) 精進財務控管	14
(二) 強化資產與資金運用	14
(三) 溫泉費率合理化	15
七、已實施的創新作為	15
(一) 綠能新尖兵－全臺首座淨水場池頂加蓋種電	15
(二) 翡翠原水管動工－大臺北用水更有保障	16
(三) 建置「智能客服系統」－用戶諮詢更便利	17
肆、未來施政重點	17
一、完善供水環境.....	17
(一) 健全管網設備	17
(二) 降低缺水風險	18
(三) 提升防災能力	18
二、精進優質服務.....	18
(一) 精進智能客服系統	18
(二) 持續推廣直飲	18
(三) 推廣智慧水表管理	19
(四) 推動節約用水	19
三、健全財務結構.....	19
(一) 降低成本	19
(二) 增加收入	20
(三) 控管財務績效	20
伍、結語	20

議長、副議長、各位議員女士、先生：

欣逢貴會召開第13屆第3次定期大會，錦祥有機會在此向各位先進報告本處的工作成果及業務概況，深感榮幸。

壹、前言

打造水資源永續、實踐本府宜居城市願景，一直是本處營運的目標與堅持。近年來氣候變遷加劇、旱澇與地震頻繁，為確保水資源永續利用，我們重視源頭管理，努力建構更完善的供水防漏與耐震防災系統以預為因應。爰此，我們以市民福祉與國際視野進行規劃，導入策略管理、從事企業化革新，延伸本府策略目標，訂定「完善供水環境」、「精進優質服務」、「善盡社會責任」為主軸之處級策略地圖，並據以展開各項經營策略與行動方案，期能創造好水品質、服務優質及社會加值之自來水事業。

為達到提供質優量足、用戶滿意的企業使命，我們不斷地滾動檢討精進，在成效上，漏水率明顯改善，原水與清水幹線已具備雙線取供功能，大幅提升取水、淨水、供水備援備載能力，配合本府防災政策，積極強化管網耐震能力、建立災害應變機制，以穩定供水環境，亦不遺餘力宣導節約用水，針對用水設備及型態不同的家戶與大用水戶，提供實用的節水服務，期將節裕水量支援板新鄰近地區用水，讓更多民眾共享優質翡翠水。

同時，戮力推展翡翠原水管計畫、直飲臺北好水、落實節能減碳，及積極發展智慧系統服務等，以形塑本市為宜居友善、環保節能、低碳永續的綠色城市，提升本市之國際形象。

現謹就108年度重要施政成果擇要報告，懇請不吝指教，並惠予支持各項業務推動。

貳、經營概況

本處供水面積434平方公里，涵蓋臺北市全部及新北市三重、中和、永和、新店4區及汐止區7個里，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用水，108年度平均支援水量每日約54.82萬噸。

至108年底轄區用水人口387.9萬餘人（臺北市、新北市各約263.9萬人及124萬人）、用戶數158萬餘戶、供水普及率99.66%。108年度總售水量為6億7,790萬餘立方公尺，總收入72億6,163萬餘元，總支出65億2,038萬餘元，盈餘7億4,125萬餘元。

參、108年度重要施政成果

一、嚴控出水水質 優質臺北好水

（一）嚴控淨水處理

實施淨水場綜合效能評估，並參考先進國家作法，採用「多重屏障」策略，同時訂定比國家飲用水水質

標準更為嚴格的內控標準，及利用連續偵測儀器，全天候監測淨水場出水水質，使任何時刻的出水均能符合飲用水水質標準。108年度各淨水場出水平均濁度0.025NTU，遠優於法規限值2NTU。

因應未來颱風或強降雨造成的超高濁度及提升淨水處理效能，108年度持續辦理計畫性改善措施如下：

- 1、直潭場儀控整合改善工程(包括淨水設施、其他取水及廢水系統等之附屬儀控設備)，107年7月5日開工，已於108年6月28日竣工，可提高儀控設備系統穩定性及安全防護等級。
- 2、直潭場第1、2座膠羽機及相關閘門汰換(進水閘門增設電動操作機)工程，107年8月7日開工，已於108年8月26日竣工，可提升設備妥善率及高濁度原水應變能力。
- 3、長興場排泥系統改善工程，其中「長興場吸泥機設置工程」107年10月8日開工，已於108年6月21日竣工、另「長興場刮泥機設置工程」108年1月2日開工，已於108年7月31日竣工；以動力方式排除沉降於沉澱池之淤泥，取代目前人工清理之方式，高濁度期間持續排泥，確保淨水處理設備處理能力。
- 4、「公館場流量計、閘門及淤泥廠等設備改善工程」

於108年6月14日開工，預計109年5月竣工；提升設備運轉效率，確保出水正常。

5、直潭場及青潭堰藥槽等設備改善工程於108年7月29日開工，預計109年9月竣工；提升藥品庫存容量、降低斷藥風險，確保高濁期間有足夠藥品庫存，穩定大臺北地區供水。

6、直潭場變電站及相關電力設備等汰換工程於108年9月5日開工，預計109年9月竣工，維護用電安全及節約用電。

(二) 全流程水質管理與監測

1、從原水到用戶端設有 93 座水質偵測站，除 24 小時線上連續監測外，並針對 139 項水質參數作嚴密採樣檢驗；本處線上水質監測系統及水質檢驗室分獲 ISO27001 及環保署檢驗室認證。水質檢驗資料即時透明化，民眾可透過本處網站，查詢住家附近水質即時資訊，提升用水民眾安心與信心。

2、108年各項水質檢驗結果均符合飲用水水質標準，充分顯示大臺北地區水源及自來水水質安全純淨。水質採樣檢驗包括：淨水場原水497點次、淨水場清水223點次、供水區計畫性採樣6,905點次，用戶水質合格率為100%。

3、為掌握原水及清水水質現況，除監測「飲用水水

質標準」項目外，並將環保署「未列管污染物候選清單」及引起民眾關注的新興污染化合物納入監測，總計48項新興污染物及22項環境荷爾蒙，檢測結果多為「檢測不出」，或遠低於WHO、美、日、歐盟等先進國家飲用水水質標準或建議基準值，水質極為優良。

(三) 推廣公共場域及府屬建物直飲自來水

1、府屬建物表後用水設備檢查輔導

依據108年1月21日報府核定之「臺北市政府所屬機關學校建物直飲推動計畫」，該計畫係秉持由內而外、由公而私逐步推動，故率先由本府所屬建物為對象，以建立民眾直飲之信心。計畫內容係以建物所屬水表栓(簡稱栓)為單位，經統計本府共有1,490栓表後用水設備須派員檢查輔導，因數量龐大，故將建物性質分成3類，依輕重緩急排定順序，分三階段二年內執行完畢。計畫108年檢查輔導654栓表後用水設備，109年檢查輔導836栓表後用水設備。108年度已完成703栓表後用水設備檢查輔導，累計達成率為107.5%。

2、戶外公共場域

為建立民眾自來水直飲習慣，減少使用瓶裝水，自104年起於戶外公園等公共場域增設直飲臺，

並增進友善直飲環境，提供更友善便利公共場域飲水服務，108年度已設置啟用完成友善直飲台計41台，超過年度設置目標32台。

二、供水管網改善 保存珍貴資源

(一) 漏水管理及管線汰換

1、本處參考國際水協會(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，多管齊下健全供水管網系統，計畫目標為漏水率從94年26.99%下降至114年10%；統計108年漏水率已降至12.71%，優於預定目標12.72%。

2、本處自95年起推動「供水管網改善及管理計畫」，累計至108年12月底，已汰換管線達2,173公里。

(二) 小區計量

本處自91年起推動小區計量，依據用水街廓，逐步劃分成適切的獨立區塊並裝表計量，擇定效能較差的區塊優先進行管線汰換、檢測及修漏等改善措施，藉由循環追蹤及圖像模組化管理，附加在供水管網地理資訊系統中，使得小區計量作業進入科學化的圖層管理模式。108年度完成劃設6區，累計達829區；108年度完成改善20區，累計達350區。

(三) 漏水檢測與修復

為提升漏水檢測效率，本處將漏水檢測結合小區計量作業，集中於可能漏水區域，輔以新式設備(噪音收集器)做為檢測工具，以增進整體漏水改善效能，108年度規劃檢測20區，至12月底已完成檢測23區，達成率115%。

(四) 幹管維護

鑑於水資源日益匱乏，為有效運用水資源，防止系統漏損，近年來本處積極推動幹管維護，目前賡續辦理 ϕ 500mm 以上輸水幹管維護作業，108年度已完成檢視、清洗及汰換累計長度6,441公尺。

三、完善供水系統 永續供水城市

(一) 供水備援

大同三座配水池暨加壓站新建工程，已於108年2月15日完工通水，大幅提升本市中山、大同、士林及北投等區域，供水安全及穩定性，亦可供應未來淡海新市鎮、社子島、關渡平原等開發區之新增人口用水需求。另大度淡海線 ϕ 1200mm 輸水管潛盾接續工程，至108年12月底已完成隧道穿管長度為2,254公尺，預定109年4月完工，完成後可確保北投地區供水穩定，並可支援淡海新市鎮供水需求。

(二) 淨水備載

自完成直潭第六座淨水設備與長興淨水場淨水

設施改善工程後，淨水能力已提升至454萬公噸，淨水備載率達40%。另為維持備載效能持續改善淨水設備，直潭一座快濾池改善工程於107年4月開工，至108年12月已完成南北側濾床結構工程，後續將配合直潭場操作需求通水，以降低颱風季影響淨水場運作風險。

(三) 積極推動翡翠原水管

因應新店溪上游南勢溪之原水濁度及水污染日益嚴重，規劃於翡翠水庫下游北勢溪上增設取水口，設置原水管銜接至粗坑堰下游，共用台電粗坑電廠頭水路，銜接至二原輸水幹管，可增加大臺北地區供水穩定及安全。原水管長度約2.8公里，總經費20億元，已爭取中央經費補助並獲同意由前瞻基礎建設計畫特別預算補助8億元，工程於108年7月15日開工，截至108年底橫坑開挖長度累計約39公尺。

(四) 災時緊急供水

1、緊急維生給水站

配合本府防災政策，因應發生重大天災需求，本處轄區共設置配水池、送水管及防災公園等46處緊急維生給水站（含12處防災公園），可提供約34.4萬噸維生飲用水，供給每人每日3公升維生用水（國家災害防救科技中心 NCDR 建議），為

期2週之防災短暫收容需求，以爭取搶修時間。

2、學校供水站

為使因天災停水時民眾更能方便取水，108年持續以臺北市124所公立學校作為供水站，於天災停水時便利民眾就近取水，主要是利用學校現有用水設施提供服務，無需另外增設工程設施及額外工程費用。颱風來臨前，通知學校將水池水塔儲水維持至滿水位狀態，一旦本處停止供水，緊急應變中心（EOC）發布學校供水站開設時，本處及學校均會派人到校引導並提供取水服務，民眾即可到附近學校供水站，利用學校的水龍頭直接取水。

3、防災地下水井

本處已於本市防災公園及防災學校或附近鄰里公園完成72口防災地下水井設置，可供應收容人每人每日約110公升的生活雜用水，以因應防災期間環境清潔、廁所衛生、洗衣服、盥洗及沐浴用水等基本民生需求。

另配合信義414號防災公園開闢，興建100噸管狀維生貯水槽及地下水井等設施，提供防災公園臨時收容所災民緊急用水需求，已於108年12月3日完工。

四、便捷優質用戶服務

(一) 客服中心全年無休服務

為建立優質服務，本處客服中心提供全年無休24小時不間斷的服務，整合本府1999市民當家熱線系統平台，提供用戶水費查詢、報修漏水、無水與申訴抱怨等專人諮詢服務。108年度總計提供341,643通電話服務。

(二) 用戶無水服務

為提供民眾不中斷的用水服務，用戶家中若發生無水，只要撥打本處客服專線8733-5678或臺北市市民當家熱線1999，經確認後，立即派員或委請承商於1小時內至現場檢查用水設備，若屬本處責任將儘速處理，如為用戶內部設備損壞，則通知自行僱工修復。108年度提供無水服務件數達6,926件，確保用戶用水權益。

(三) 提升臨櫃服務品質

櫃檯申辦作業無紙化服務，「櫃檯申辦便捷及無紙化系統」啟用後臨櫃申辦「過戶」等8項業務可採電子簽章、結案後系統直接歸檔，108年度總計受理3萬8,737件，減少15萬6,579張申請表單及附件紙張列印，有效減少紙張用量及人工歸檔掃描作業，提升作業效率。為精進便民服務，持續推動電

話過戶，108年度總計受理電話過戶8,068件，占總申辦數14.79%。

(四) 智慧水表加值服務

運用智慧水表及新一代資通訊科技，建置自動讀表管理系統，提供用戶可透過本處智慧水網隨時瀏覽水質及用水情況，及早察覺異常用量或發現漏水，以利儘速進行漏水改善，減少無謂水費支出與水資源的浪費。累計至108年底已完成市府新建公宅(興隆1、2期公宅、健康公宅、青年公宅及東明公宅)、月均量千度大用水戶、月均量2百度以上府屬機關學校及其他申辦用戶等共6,609只智慧水表安裝。

(五) 多元繳費管道

本處自推出市府智慧支付平台(pay.taipei)繳費服務，深獲民眾好評，使用率逐年上升(106年0.09%、107年0.54%)，108年11月更於水單新增pay.taipei及臺灣Pay之QR Code，民眾掃瞄QR Code便可免輸入水號，即時查詢最新水費、即時繳納，繳費後即時銷帳，108年pay.taipei使用率再提升至2.73%。目前提供17種繳費管道，非臨櫃繳費利用率高達97.75%。

五、善盡企業社會責任

(一) 提升節水效能

為使珍貴水資源有效利用、降低本市每人每日生活用水量，本處針對不同用水屬性提供相對之節水服務。

1、府屬機關學校

108年檢討各機關前4年的節水成效，重新訂定「108至111年府屬機關學校節約用水實施計畫」，針對各機關分別訂定非齊頭式的節水目標，並以「加強用水管理」及「提高水資源利用」為推動重點。統計府屬機關學校108年度用水量與107年度比較結果減幅逾4%。

2、一般家庭用戶

推辦家戶節水到府服務，針對用水量較大之家庭用戶，提供馬桶查漏、調整水閥開度、安裝水龍頭省水器與檢測水質等服務。108年度已執行5,678件家戶節水，達成年度目標(5,000件)，自105年起至108年底累計服務21,647件，總計節省水量約88.1萬噸(度)。

3、大用水戶

截至108年完成2,811戶免費安裝智慧水表並輔導用戶透過「智慧水管家」系統，達到自主用水管理，用戶可以透過資訊平台設定，提供用水

異常的警示服務，用手機也可以查詢自家的用水趨勢，即早發現即早檢修，避免水資源白白浪費。累計至108年底輔導改善637案，預防性節省水量約258萬噸。

(二)營造公館水岸親水環境

自來水園區位於公館地區樞紐地帶，是市府推動「城南臺大人文生活場域」中之一環，辦理古蹟導覽、並與民間企業合作辦理活動行銷市政、吸引人潮，積極與公私立機構、公館商圈合作，活絡在地經濟。108年農曆春節期間新開放景點百年古蹟-觀音山蓄水池導覽，完成160次導覽；夏季與財政部臺北國稅局合辦親水節開幕活動，另於7月27日與台達電子文教基金會共同合辦「8K」水起台灣戶外首映，12月份舉辦公館聖誕音樂會，全年參與遊客超過134萬人次。

(三)推行自來水環境教育

臺北自來水園區已認證為「環境教育設施場所」，積極規劃園區導覽、戶外教學、DIY 等多元性的活動，讓環境教育的觸角擴展至不同對象及族群，發揮自來水園區環境教育功能。

108年度自來水園區環教活動達75場次、4,571人次，透過多元的環教活動及課程設計，使學員對

水資源的重要性有深刻的體會，除增加對水資源的認識、提升學員的視野外，活動中亦透過彼此的分享及回應，喚起其對於珍惜水資源的覺知，並以行動從生活中做起，以達到環境教育目標。

六、健全財務效能

(一) 精進財務控管

- 1、落實精實用人，透過職能訓練、資訊化管理協助員工增長職能，控制用人費用增長。
- 2、持續推動供水管網改善，108年度漏水率降低至12.71%，較上年度減少0.81個百分點；辦理供水加壓設備增設變頻裝置，並配合電費尖離峰時間調節作業時程，以精進動力操作，動力費較上年度降低94萬餘元。

(二) 強化資產與資金運用

- 1、推動房地多目標使用，增裕附屬業務收入，提前檢討即將屆期契約，確保合約順利銜接無空窗期。另本處就參與臺北捷運新莊線大橋頭捷二聯合開發案獲分配權值9億7仟餘萬元房地，於108年12月間完成點交，並進行招租作業，以增益附業收入。
- 2、本處於108年6月正式啟用長興淨水場池頂加蓋太陽能光電系統，除可解決池底汙泥翻動、藻類增生及落塵等問題，更將屋頂租賃給民間業者鋪設

太陽能板，響應環保綠能又可每年增加約210萬元回饋金收入。

- 3、提升營運資金管理，靈活調度資金，運用不同借貸管道，舉借利息低且供給量穩定之資金，以減少利息費用，並評估年度現金流入與支出時間，將帳上短期餘裕資金進行投資操作，以增加利息收入。

(三)溫泉費率合理化

本處新北投溫泉使用費自108年元月起調整為23元/立方公尺；同時積極檢討溫泉水量餘裕，評估系統供應能量與水量調配能力，於108年7月中旬辦理新北投溫泉開放申請作業，合計核供120CMD。

另行義路溫泉使用費為37元/立方公尺，108年合計核供808.7CMD，已於108年1月5日營運收費，達成溫泉資源有效利用、健全溫泉取供事業財務結構及溫泉產業永續發展之目標。

七、已實施的創新作為

(一)綠能新尖兵—全臺首座淨水場池頂加蓋種電

本處長興淨水場位處北市核心，原為露天淨水池，受夏季盆地地形與熱島效應的高溫曝曬，引起上、下層水溫溫差，易產生沉澱池底泥翻揚影響沉澱效果，且沉澱池及過濾池因陽光直射藻類容易增

生，進而堵塞濾床，影響過濾效果、降低淨水成效。因此本處辦理池頂挑高加蓋，總面積約20,300平方公尺，除通風採光、維修與照明等功能，同時可兼具阻絕鄰近的北二高連絡道車輛揚塵飄落入池之效果。

另因應本府和經濟部全力推動太陽光電政策，本處於107年1月完成池頂加蓋後，將屋頂租給民間業者鋪設太陽能板，租期可達20年，由昱鼎電業公司得標，負責太陽光電建置、營運及維護；本處每年可收取回饋金210萬元，成為全臺首座淨水場全面池頂加蓋種電的合作案。自108年5月20日開始發電，經統計至12月底發電量約149萬度，減碳量約792公噸，讓臺北城逐步邁向永續綠能的目標。(附件-照片1)

(二) 翡翠原水管動工—大臺北用水更有保障

因應近年氣候變遷加劇與南勢溪原水濁度飆升的影響，本處規劃「翡翠原水管工程」，讓翡翠水庫北勢溪水源直送淨水場，解決南勢溪濁度飆高而無法出水的影響，工程於108年7月開工，預計112年竣工。翡翠原水管主體係穿越山脈的隧道，直徑4.5公尺、長2.8公里，取水量達每日270萬噸，因位於水源區鄰近翡翠水庫，為改善傳統鑽炸的缺點，

採用震動較小的機械鑽掘，工程經費20億元，其中4億元可自償，餘16億元分別由中央及臺北市政府各負擔一半。翡翠原水管通水後，除了強化雙北共飲翡翠水的保障外，再搭配水利署板新地區供水改善二期工程，翡翠水供應新北市的比例將提高至57%，讓雙北合作邁向新的里程碑。本工程自108年7月開工截至12月底橫坑開挖長度累計約39公尺。
(附件-照片2)

(三) 建置「智能客服系統」-用戶諮詢更便利

為打造嶄新的客戶服務體驗，本處建置智能客服系統，提供用戶透過網站智能客服視窗以口語化之方式，進行常用 Q&A 問答，尤其是制式、重複性問題，以資訊科技提升客服中心效能，建立創新服務形象，於108年7月1日上線，至12月止累計使用人數4,677人、查詢次數11,233次，並持續透過水費單等管道向用戶推廣。(附件-照片3)

肆、未來施政重點

一、完善供水環境

(一) 健全管網設備

推動供水管網改善計畫，精進運用劃設小區、水壓均化、漏水改善成效管控等措施，提升水資源有效利用。

(二) 降低缺水風險

翡翠原水管完成建置後，提升供水系統穩定與高濁度原水應變能力，強化輸配供水系統備援備載機能，降低缺水風險。

(三) 提升防災能力

於供水系統內增設緊急維生取水設施及增設防災地下水井，給水管已全面採用波狀不鏽鋼管，配水管採用延性鑄鐵管，增加管網整體耐震能力，確保供水穩定。

二、精進優質服務

(一) 精進智能客服系統

本處智能客服系統已於108年7月1日上線，第1階段以常用問答為主，已有初步成效；109年續推動第2階段，針對「自然人過戶」、「自報度數」及「水費結清試算」等3項常用申請項目，規劃全流程E化服務，建置後用戶可直接於智能客服系統完成申辦作業，免再來電或臨櫃，大幅提高用戶便利性及使用意願。

(二) 持續推廣直飲

為優化直飲管理及服務，辦理府屬機關學校建物輔導專案及一般建物直飲輔導，持續推廣直飲；戶外公共場域設置行動式或固定式直飲臺，並增進

友善直飲環境，便利民眾公共場域活動飲水需求，落實節能減碳，呼應永續、友善城市之願景。

(三) 推廣智慧水表管理

109年起針對新建案全面推動智慧水表安裝，藉由水表流量訊號，可即時察覺用戶異常超用或漏水，有效減少水資源浪費。另為吸引國內外成熟技術並促成異業結盟整合供應鏈，培養多家優質的智慧水表供應團隊，以健全未來智慧水表採購環境，使裝設價格能大幅降低，以達供水轄區全域建置智慧水表目標，提供智慧供水模式試煉場域協助產業技術測試與整合，找出較佳運作模式及技術品質與成本均合適之團隊，扶植國內產業發展並競逐國際市場。

(四) 推動節約用水

持續推行家戶節水到府服務措施，提供馬桶漏水檢測、加裝水龍頭省水器、調整水閥開度、檢驗水質等服務，並結合里長及管委會推動社區節水活動，提升民眾節水意識。

三、健全財務結構

(一) 降低成本

持續推動成本擷節計畫，蒐羅經營數據，找出可控項目，訂立各類費用擷節目標；審慎評估大型投資計畫、精進動力操作，降低電費成本；善用科

技、提升行政效率及人力效能，降低用人費用。

(二) 增加收入

多元發展經營、積極加速資產活化與利用，增益業外收入；持續強化資金運用，促進資源合理運用。

(三) 控管財務績效

透過長期投資計畫，從中長期的角度，建立健全的財務基礎，著力加強自身財力，持續進行管理工作，以達成年度經營績效目標。

伍、結語

未來本處將持續推動管網改善、管線備援、耐震防災及設施整備，以完善供水系統；同時精進優質服務、建構智慧水網、推動節約用水及推廣直飲臺北好水，使臺北好水得以永續，並導入科技化管理以提升用戶服務品質及效能，打造臺北成為宜居智慧城市。

今後在貴會對本處的策勵、持續監督及指導下，本處將惕勵整個團隊與社會共同進步，提供市民最佳的服務。報告完畢。

附件

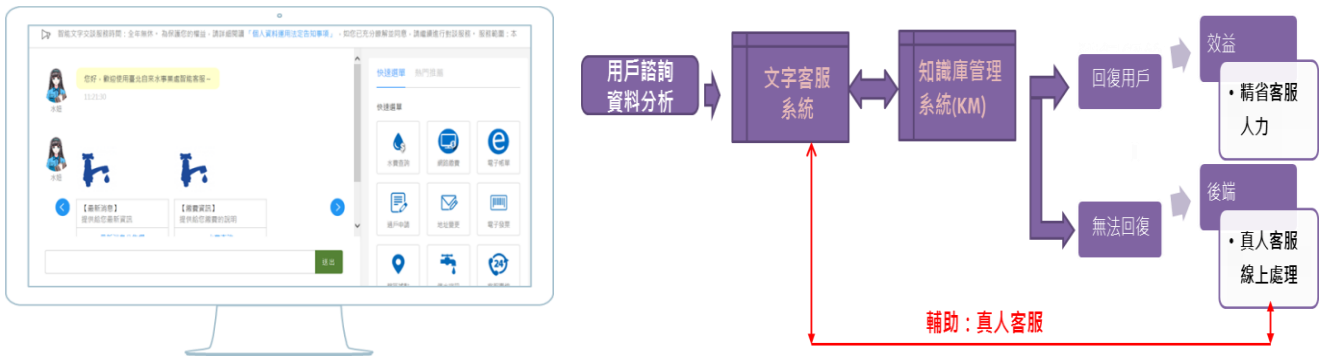
照片1 全臺首座淨水場池頂加蓋種電 兼顧環保經濟



照片2 翡翠專管隧道開挖進洞 共飲翡翠水



照片3 建置「智能客服系統」—用戶諮詢更便利



智能客服系統及架構

The advertisement is for the intelligent customer service system, presented as a water bill envelope. It includes the following information:

- 臺北自來水事業處** (TAIPEI WATER DEPARTMENT)
- 客服專線** 8733-5678
- 臺北市民當家熱線** 1999
- 10672 臺北市長興街131號
- 臺北市廉政專線** 1999轉1743 (一起肅貪)
- 國內郵資已付 (Domestic postage paid)
- 台北郵局許可證 臺北字第1871號 (Taipei Post Office license No. 1871)
- 水費由現住戶繳納，本繳費通知單勿退回！ (Water fee is paid by the current resident; do not return this payment notice!)
- 請由本處官網/首頁/「智能客服」登入 <https://robot.water.gov.taipei/water/>
- 24小時諮詢免等待** (24-hour inquiry without waiting)
- 水大小事即問即答** (Ask and answer water-related questions immediately)
- 申辦水費電子帳單 好康雙重送 (Apply for electronic water bills, enjoy double benefits)
- 請立即上網註冊：https://twd.water.gov.taipei/billing/ps_18/

透過水費單信封推廣智能客服系統