

106 年新增客服中心值機人員內部教育訓練範例

(續 105 年性別平等內部教育訓練手冊，針對本處新增及重要業務內容，依用戶特性：

如性別、年齡、生活習慣等，提供適當回覆範例)

一、申辦過戶作業(過戶總比：男 46 女 54；電話過戶：男 38 女 62)：

| 過戶統計 | | | | |
|------|----|-----|-------|-----|
| 年度 | 類別 | 全部 | 電話申辦 | |
| 103 | 女 | 52% | 0 | |
| | 男 | 48% | 0 | |
| 106 | 女 | 54% | 4,543 | 62% |
| | 男 | 46% | 2,817 | 38% |

<客製化要點：目前男性辦理電話過戶之比例遠低於女性，為鼓勵男性申辦，於男性用戶來電時，加強告知本處目前可以電話方式辦理過戶，只要核對相關資料無誤，立即可辦理，程序簡便快速；並同時推廣申辦電子帳單，強調 1 通電話完成之便利性，增加其認同感>

回覆範例：

(一)先確認來電用戶用水地址是否符合以下電話過戶之條件：

- (1)原用水種別為 A(一般)或 I(營業)
- (2)前用戶戶名非為管委會
- (3)無舊欠未繳(當期水費於繳費期限屆滿前不算舊欠,但需告知用戶尚未繳納)或不得過戶註記(無前後用戶過戶爭議)
- (4)非違章用水或中止用水

(二)如為男性用戶來電，加強詢問是否辦理電話過戶：

您好，目前水費單上還不是您的名字，要不要順便變更戶名呢？如果您同意的話，只要核對相關水費單資料無誤，就可以馬上辦理，不會擔誤您太多時間！而且改為您的名字，以後如果您水費電子發票中獎了，領獎也更方便喔！

(三)請用戶提供水號，並核對水單相關資料：

(參考)近期水單(或經常)繳費方式(代繳或代收等)

~~本項如用戶為新住戶，可不需核對

(四)告知：消費性用水服務契約審閱期 3 天

「本處消費性用水服務契約審閱期為 3 天，請自行至本處網站

<http://www.water.gov.taipei> 審閱；另外如前用戶於 6 個月內提出戶名異議時，

本處得取消此次過戶」

~~用戶如不同意，請取消電話過戶(或改以紙本方式辦理)

(五)水費系統/櫃檯主畫面/過戶申請/頁面：建置相關資料：

申請方式：務必點選來電

7-1 請問您的全名是...7-2 身份證字號(必填) 7-3 連絡電話(儘量留行動電話)

7-4 是否取消原代繳帳戶(以下依訊息提示) 7-5 是否取消通訊(寄件)地址

7-6 是否取消原電子帳單 或 7-7 是否需申請電子帳單

話術如下：

詢問是否有使用電子郵件習慣(尤其是代繳用戶)：

您好，現在水處正在推廣水費電子帳單，首次完成註冊者，可獲贈「自來水
園區貴賓券」2 張，且使用電子帳單每期可獲 3 元回饋金，您要不要也順便
辦理，很方便喔！

(六)過戶資料再次確認(戶名，電話及通訊地址)，並告知完成過戶(如來電
顯示與電話不符，並告知需回撥確認)

(七)客服系統來電總結作業：務必點選「電話過戶」

二、 推廣家戶節水到府服務(複查或客訴：女 47 男 53)：

| 線上派工 | | | | |
|------|----|------|------|-------|
| 年度 | 類別 | 修漏派工 | 無水派工 | 複查或客訴 |
| 103 | 女 | 26% | 42% | 58% |
| | 男 | 74% | 58% | 42% |
| 106 | 女 | 32% | 50% | 47% |
| | 男 | 68% | 50% | 53% |

<客製化要點：目前女性對於處理家中用水量突增或偏高之比例仍較男性低，為鼓勵女性，於女性用戶來電時，加強推廣本處家戶節水服務，告知本處專業服務人員會佩戴識別證到府協助查漏及教授節水技巧，且自 105 年起推動到 106 年 3 月，已執行 3 千多件，增加其參與意願>

回覆範例：

(一)女性用戶來電家中用水量偏高，鼓勵其報名家戶節水服務：

您好，您家中的用水量與一般家戶相比，確實有比較高一些，要不要報名本處家戶節水服務呢？這項服務完全免費，可以採網路或電話報名，如您同意，這裏就可以幫您辦理報名作業，我們的專業服務人員會佩戴識別證，並按照您希望的時間至家中協助檢查居家用水設施有無漏水，並教您節約用水小撇步！

其實有很多家庭馬桶內止水蓋硬化或變形，導致止水不完全而有漏水現象，但由於狀況輕微或不明顯而沒有發現，但每天 24 小時漏下來，水資源耗費相當可觀，本處於 105 年起推動「家戶節水到府服務」到 106 年 3 月已執行 3 千多件，查到馬桶漏水就有 804 件，比例與水利署統計 5 個馬桶 1 個漏水相當，改善後用水量平均每期可下降 15 度，節省水量驚人。

如您不方便配合本處家戶節水配合服務，這邊也可以提供您節水 3 招，讓您在
家自行節水，「第 1 招」就是利用有顏色液體滴入水箱觀察馬桶是否漏水，修復

後每日至少可節水 50 公升。「第 2 招」將洗臉洗澡水回收，每天用回收水沖馬桶 2 至 3 次，至少可節水 15 公升。「第 3 招」是將水閥轉小讓水龍頭出水量變小，每日至少省水 10 公升。這 3 招不用額外的費用而且動作很簡單，連小朋友都能輕鬆學會。

臺北自來水事業處家戶到府節水服務措施

1. 服務對象:以一般家庭用水戶、且每月用水量逾 60 度以上為優先原則。
2. 報名方式:採網路(網址:<http://www.twd.gov.tw>)或電話 02-87335678 報名。
2. 服務費用:免費。
3. 服務人員:本項服務人員均會隨身佩掛本處員工識別證，為防假冒，可於上班時間電詢本處當地所屬營業分處，或電洽 24 小時客服中心 (8733-5678)查證。
4. 服務內容:包括:
 - (1)查漏:檢查居家用水設施有無漏水。
 - (2)節水:調整水龍頭或蓮蓬頭水閥開度、安裝 1 個省水龍頭。
 - (3)驗水:檢查居家自來水水質，檢驗後並會郵寄檢查結果。
5. 其他備註:家中用水設施若有查出漏水情況，請用戶自行雇工修理，本處並未提供換修等服務。

三、市府智慧支付平台(pay.taipei)繳水費服務(106年6月25日新增繳費管道) (水費服務：男32女68)：

〈客製化要點：現代人使用行動電話的比例愈來愈高，尤其上班族群及年輕世代，另水費服務諮詢服務男性比例遠低於女性，針對上述族群及男性用戶加強推廣市府智慧支付平台，鼓勵使用手機行動支付一次繳付水費、台北市路邊停車費、聯合醫院醫療費用等〉

回覆範例：

(一)上班族群及年輕世代等用戶來電詢問水費或繳費事宜，鼓勵使用市府智慧支付平台：

您好，水費有很多的繳費方式，您習慣使用手機行動支付嗎？現在市府智慧支付平台可一次繳納多項公共費用，包括本處水費、臺北市停車費、臺北市聯醫醫療費用等，而且有多家支付業者(如Pi 行動錢包、ezPay 台灣支付、歐付寶、愛貝錢包、街口支付以及橘子支付等)可供選擇，十分方便。

您可下載「pay.taipei」行動 App 或上網站一鍵繳納：

(1) 智慧支付平台網址：<http://pay.taipei/>



(2) 智慧支付平台 APP 下載請搜尋「pay.taipei」。



1、本處合作支付業者如下：

| 智慧支付平台支付業者代號列表 | | | | | |
|----------------|------------------------------------|----------------|---------|----------|---------------|
| 支付業者代號 | 平台支付業者名稱 | 得標廠商全名 | 代收北水處水費 | 代收臺北市停車費 | 代收臺北市聯合醫院醫療費用 |
| 1 | 橘子支 GAMA PAY | 橘子支行動支付股份有限公司 | V | V | V |
| 2 | 台新銀行 Taishin International Bank | 台新國際商業銀行股份有限公司 | | V | V |
| 3 | Pi 行動錢包 Pi Mobile Wallet | 拍付國際資訊股份有限公司 | V | V | V |
| 4 | 街口支付 JKOS Pay | 街口網絡股份有限公司 | V | V | V |
| 5 | 台灣支付 ezPay | 台灣電子支付股份有限公司 | V | V | V |
| 6 | 歐付寶電子支付 allPay | 歐付寶電子支付股份有限公司 | V | V | V |
| 7 | 愛貝錢包 Aipei | 魔飛樂有限公司 | V | V | V |
| 8 | 玉山銀行 E. SUN BANK | 玉山商業銀行股份有限公司 | | | V |

ps：玉山及台新銀行係本處既有代收單位，故未另合作此專案