

109 年度家戶節水到府服務

性別分析報告

一、緣起

過去家戶用水突增或異常，請本處派員複查時，係由各轄區分處指派人員至用戶家會勘，檢查水量計是否正確，釐清造成異常原因之責任歸屬，用戶用水設備主要分為外線及內線二部分，外線指配水管至水表間之設備由本處負責維修(設有總表者，以總表為內外線分界);內線部分指水表後至水栓間之設備，由用戶負責維修，如有漏水則請用戶自行僱商檢修。

本處自 105 年下半年起，辦理「家戶節水到府服務」，到用戶家中檢查水表、檢查馬桶是否漏水、免費加裝水龍頭節水器，並取水樣檢驗水質，於服務完畢後將「家戶節水服務表單」之相關資料輸入「家戶節水資訊管理系統」建檔，據以發送水質檢驗結果簡訊，倘用戶無法提供手機號碼時則併入水費單訊息寄送，以符用戶關切用水突增及水質問題的需求。為擴大服務能量，自 106 年成立節水志工隊，受理假日服務案件。

二、辦理方式

家戶節水到府服務作業可概略分為查漏、節水、驗水三大步驟，說明如下：

(一) 查漏

先將用戶內線用水設備開關全部關閉，觀察水表，如不用水時，水表的三角動標仍然轉動，表示內線有漏水情形，並進入屋內，利用墨汁、醬油等有顏色液體，倒入馬桶水箱，檢查馬桶有無漏水現象。

(二) 節水

幫用戶免費安裝水龍頭節水器，並視需求及現場狀況調整水龍頭水量，減少用戶用水瞬間大量耗水情形，讓節約用水成

為生活習慣。

(三)驗水

自用戶家中水龍頭取水，檢驗水質後，將檢驗結果以簡訊或併水單寄送用戶參考。

三、服務案件來源

家戶節水到府服務以每期用水量 60 度以上之家庭用戶為主要服務對象，案件來源為主動成立複查案件、用戶異議複查案、里長及管委會推薦案件、活動或各分處櫃檯推廣，並開放用戶網路報名。分別說明如下：

(一)主動成立複查案

原則上用戶用水量較上期增加 30%且增加超過 100 度者，每期抄表後可從水費系統產製符合條件的異常案件報表，經人員審核成案後派工至現場複查，現場複查時，可徵得用戶同意，順便進行家戶節水到府服務。

(二)用戶異議複查案

本處抄表時發現用戶用水突增，利用抄表機列印用水突增通知單張貼於用戶門首，提醒用戶注意檢修，用戶如仍有疑義或需要本處協助，可來電 24 小時客服中心或營業分處，申請派員到現場複查，複查時在徵得用戶同意下，進入屋內同時進行家戶節水到府服務作業，進一步提升節水效果。

(三)用戶報名

為提升宣傳效果，增加服務案件來源，本處利用多元管道向用戶推廣，採用傳統管道、電子媒體、網路報名及社區宣導活動分別說明如下：

1、傳統管道宣導

本處利用水費通知單封面廣告、各營業據點服務櫃檯受理申請案件時向用戶宣導，及參與社區里民活動時設攤宣導節約用水及受理報名服務。

2、電子媒體宣導

(1)本處於官網設有「節約用水專區」，提供馬桶查漏水影片，讓民眾學習利用簡單 2 個步驟，再搭配良好習慣，就可以輕鬆省水、省錢。

(2)109 年 7 月 18 日親水節開幕，由黃副市長與熊讚及水悟空共同啟動，獲電子媒體報導，親水節活動至 8 月 31 日期間出動多場節水體驗車，在自來水園區內播放如何查漏與節水的影片，宣導短片附有詳細居家節水步驟。

(3)109 年 8 月 29 日在自來水園區辦理「節水小偵探、省水又環保」活動，邀請 7 至 13 歲小朋友利用網路報名參加，現場由水悟空帶領小朋友跳「防疫節水舞」，並設有「勝投王」、「省水記憶達人」、「節水九宮格」及「彈跳檯」等益智遊戲宣導攤位，並設有用水設備展示組，由專人解說如何利用水費單及檢查水表，了解自家用水是否有異常，並提供查漏水體驗活動，完整活動過程以 FB 直播。

(4)今年 10 月翡翠水庫儲水量低於 50%以下時，本處以國、台、客語製作「防疫用水當用則用、節水三招共度旱象」30 秒電台廣播，並以「水情吃緊、防疫兼顧節水」為主題，接受廣播電台訪問，亦自製節水宣導影片，宣導洗手清潔水再利用、簡易馬桶測漏及淋浴代替泡澡等節水三招。

3、官網宣導並設置報名專區

受理用戶報名管道除電話之外，亦於官網設置報名專區，並提供 QR Code 讓用戶可以透過手機行動報名，俾提升便利性。

4、社區宣導

本處辦理大型活動或社區宣導活動時，出動「節水體驗車」，利用車內裝置之用水設備模組，讓民眾實際體驗操作，鼓勵民眾節水從家庭開始，隨時隨地注意家中用水設備或

管線檢修，且能自主進行查漏行動。

四、執行情形

本項服務係進入用戶家中，為讓用戶安心，本處在服務前會先以電話告知用戶服務內容及預約前往服務時間，工作人員佩戴識別證，並且在服務前接受內部教育訓練，加強禮貌及對話技巧。

統計今年至 11 月 25 日止，節水志工隊執行家戶節水到府服務案件之志工，7 名為女性(執行 73 件)、12 名為男性(執行 148 件)，平均女性每人執行 10 件、男性每人執行 12 件，男女執行件數並無顯著差異，顯示本服務所需之體力及技能，男女皆宜。另為增進志工服務技能及服務形象，109 年辦理志工增能活動，參訪新竹水道取水口及竹北水資源回收中心，由專人解說再生水利用流程與操作原理及分享節水案例。節水志工鍾兆春 1 人服務滿 1 年且服務時數榮獲市府「109 年度長青志願服務松青獎」及蕭嘉瑞、馬春梅等 2 人累積服務超過 300 小時以上獲得「榮譽卡」。

109 年 1 月 1 日至 11 月 25 日止，總服務件數為 2,370 件(如表 1)，依接受服務之性別統計，男性用戶 1,146 位(48.4%)、女性用戶 1,224 位(51.6%)，其中因用戶申訴成立複查案而接受服務者，以女性居多(461 案，占該案件來源 55.2%)，可能係大部分家庭收支及事務管理者以女性居多，故女性對用水情形較為關切所致。

表 1 服務案件來源及接受服務性別交叉統計表

案件來源 性別	複查 - 主動 成案	複查 - 用戶 申訴	櫃台 推廣	網路 報名	活動 現場 報名	客服 中心	管委 會及 里長 推薦	其他	合計
男	393	374	0	63	181	0	125	10	1146
女	364	461	0	64	178	0	137	20	1224
合計	757	835	0	127	359	0	262	30	2370

服務後以電話逐案進行追蹤(表 2)，除 240 位因電話未接通及 1,318 案因服務後尚未滿 2 期(4 個月)抄表時間，尚待進一步追蹤外，已完成電話追蹤者共 812 位(男性 412 位、女性 400 位)，滿意度為 100%，顯示受服務者，不分男女皆對本服務項目感到滿意，無性別差異。

表 2 接受服務性別及滿意度交叉分析統計表

性別	已完成服務(A)	已電話追蹤(B)			未接通(C)	尚未追蹤(D)
		滿意	普通	不滿意		
未選擇	0	0	0	0	0	0
男性	1145	412	0	0	127	606
女性	1225	400	0	0	113	712