

★106 年 01 月重要施政成果

創新措施

一、106 年 1 月 10 日與台灣區水管工程同業公會簽訂合作備忘錄！

本處於 106 年 1 月 10 日與台灣區水管工程同業公會(以下簡稱水管公會)簽訂合作備忘錄(MOU)，當本處供水轄區發生大型災害，損及管線及各項設備時，將藉由與水管公會之合作關係，緊急動員有合作意願之廠商出動人力、機具、材料進行搶修，以最快速度恢復民生供水，使民眾生活上的不便降至最低。因緊急搶修成本支出較平時為高，本處訂定了「因應緊急災害搶險搶修作業處理計畫」，在緊急機制啟動後，施工將依照契約單價乘以 1.5 倍計價，物料緊急採購也依口徑及長度乘以 1.3 至 1.5 倍，物料材料檢驗方面也做適當的調整，讓廠商在搶修的同時不必擔心日後在計價及驗收上的困擾。本處與水管公會長期進行公務交流，已建立良好的互動關係，在簽訂合作備忘錄之後，不僅有助於自來水事業的發展，雙方的夥伴關係將會更加緊密。

二、「雞」極推廣環教不停歇！

環教中心 1 月 7 日參加關渡自然公園舉辦的園遊會，當天布置「台北好水」攤位提供大小朋友免費參與，並以彈珠台遊戲介紹淨水處理流程七步驟，讓大小朋友在遊戲中對自來水有更進一步的認識，寓教於樂擴大環境教育接觸層面，為鼓勵親子共同參與贈送手工家事皂予 62 對親子組；下午環教中心更加碼演出自來水道系統的建設歷程，幽默的巴爾頓劇場擄獲不少家長和孩子們的關注。當日參與「台北好水」攤位總人次近三百位，男性占 111 位、女性 152 位。

環教中心 1 月 18 日舉辦志工增能培訓課程，在寶藏巖社區發展協會導覽員的帶領下參訪寶藏巖山，增長環教推廣人員及環教志工團隊之環境人文專業知能與解說技巧增能，有助於精進園區環境教育推廣業務。

重要成果

一、自來水生產與品質提升

(一) 嚴控淨水場出水水質

本處淨水管理採用「多重屏障策略」，各淨水場執行綜合效能評估並持續改善設備、提升處理效能，對於淨水程序中所添加之處理藥劑亦進行嚴格管控及檢驗。淨水場出水水質，除符合我國「飲用水水質標準」外，更以歐美等先進國家出水濁度管制目標「95%小於 0.1 NTU」為營運目標。106 年 1 月淨水場出水濁度小於 0.1 NTU 累積頻度為 99.8%，平均出水濁度為 0.024NTU，水質超越國際標準。

（二）全流程水質管理

為提升自來水的品質及贏得用戶的信賴與滿意，本處除以線上水質監測系統對從水源到用戶水龍頭的水質作 24 小時連續監測外，並以年度計畫針對 135 項水質參數作嚴密採樣檢驗，為水質全流程把關；線上水質監測系統及水質檢驗室分獲 ISO 27001 及環保署檢驗室認證，頗具公信力及值得民眾信賴。此外，藉用戶水質異常案例申訴服務之追蹤探討，回饋作為改善用戶水質及操作管理之參考。

本月各項水質檢驗結果均符合水質標準，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：水源 14 點次、淨水場清水 24 點次、供水區計劃性採樣 474 點次，用戶水質合格率 100%。

（三）直接飲用臺北好水

臺北市水質已完全符合飲用水水質標準，為建立大眾自來水直飲習慣，本處已優先從公共場所開始著手廣設直飲台，且每台皆增設 QR code 銘牌，便利市民利用手機查詢水質最新狀況，增強民眾直飲信心。同時邀請柯市長代言，向市民宣達臺北自來水可以直飲。另為擴大直飲場域，本處對觀光飯店、機關、學校、集合社區、設計之都及世大運場館等指標地點進行輔導與推廣，使得用戶用水設備管理完善之建物即可直接飲用自來水。藉此循序漸進而全面展開，讓在大臺北地區都能安心直接飲用自來水，讓改變成真。推動至 106 年 1 月底止，已於捷運、學校等公共場所設置 649 座直飲台、290 處場所之建築物通過用水設備及水質檢驗，可直接飲用臺北好水。

二、供水管網改善

（一）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。本處自 91 年起推動小區計量，至 105 年底累計完成 859 區劃設，由於供水轄區內小區已逐漸完成劃設，106 年將目標定為年度完成小區裝表計量(區塊)40 區，現已著手採購作業，預定自 6 月起執行。

(二) 管線汰換

本處自 95 年起推動「供水管網改善及管理計畫」，至 105 年累計汰換 1776.3 公里（含其他配合重大公共工程建設及提升供水效能等相關改善措施）。106 年預計汰換 100 公里，1 月已完成汰換 8 公里，年度累計汰換 8 公里。

另由於臺北管網自日治時期開始鋪設以來，初期的給水管均為鉛管。光復後，給水管仍以鉛管為主，直到民國 68 年為止，才全面停用。考量新的國家飲用水標準漸趨嚴格，以及滿足民眾殷切期盼飲用水的品質提升，保障市民的健康福祉，預定於 107 年前完成改善。另為消除民眾心中疑慮，本處加速汰換鉛管進度，106 年預計改善 9,326 戶，1 月已改善 962 戶。

(三) 漏水修復與檢測

除機動修漏外，並委託專業測漏公司，進行分區循環檢測與分析管材優劣，今年預計完成漏水檢測 6 區，現已著手採購作業，預定自 6 月起執行。

(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，近年來本處除積極推動供水管網改善外，亦開始著手推動幹管維護，目前賡續辦理 ϕ 500mm 以上重要輸水幹管維護作業，106 年預計汰換 3,500 公尺，至 1 月底完成檢視、清洗及汰換累計長度為 152 公尺。

三、 備援備載

本處為建立原水取水完整備援管線、提升淨水備載率、強化清水雙線間之連絡管線並使各供水分區皆相互支援，打造更完善的備援備載系統。直潭壩維護更新工程及直潭第一原水輸水路檢修工程至 106 年 1 月底進度達

93.66%；翡翠專管可行性評估案，刻正辦理後續委託技術服務招標評選作業。大度配水池暨加壓站新建工程，進度達 51.28%、大同配水池及加壓站第三座新建工程，進度達 44.32%、大度淡海線 ϕ 1200mm 輸水管潛盾工程-接續工程已於 105 年 9 月 22 日開工，至 106 年 1 月底進度達 2.88%。

四、 優質顧客服務

（一）「客服中心」24 小時服務

本處客服中心結合市府 1999 市民當家熱線，24 小時專人諮詢服務，受理申訴抱怨、追蹤處理情形，並調查客戶滿意度，同時提供報修漏水、無水服務、水費查詢、過戶、軍眷用水優待、補發水單與收據及販售零售水、支援緊急用水等服務。客服系統與自來水管線地理資訊系統及監控中心系統連結，用戶來電後一通電話服務到底，106 年 1 月服務電話 26,264 通，年度累計 26,264 通。

（二）推廣電子帳單

順應現代 e 化及節能減碳的趨勢，本處提供電子帳單服務，更首創針對非營業用戶提出免寄實體帳單每期折 3 元水費的方案，直接將節省的郵資回饋給用戶，迄今註冊戶共計 160,417 戶。

（三）用戶無水服務

用戶家中無水，經來電確認後，本處即派員於 1 小時內至用戶家中檢查用水設備，106 年 1 月服務件數計 391 件，年度累計 391 件。

（四）推薦優良水池水塔清洗廠商方案

水池水塔是維繫用水品質的重要關鍵，為提供用戶更有保障、更安全的選擇，本處推薦優良水池水塔清洗廠商，推薦廠商除受過清洗水池水塔專業訓練講習領有教育訓練合格證外，專業技術人員資格、機具設備均經本處審核通過，每一清洗案件均須事先通報，接受本處抽查、嚴格把關，因此清洗品質有保障。目前推薦優良廠商計 27 家，106 年 1 月清洗案件有 769 件，年度累計 769 件；派員抽查 25 件，年度累計 25 件，每月持續監督廠商服務品質。

五、 社會責任

（一）自來水園區

自來水園區位於公館地區樞紐地帶，包含自來水博物館、水鄉庭園、管材雕塑區、輸配水器材區、水資源教育館、量水室古蹟廣場、洛德城堡親水體驗教育區、小觀音生態登山步道等設施，是一處兼具知性與感性、人文與歷史、教育與娛樂的多功能休閒遊憩景點，非常適合全家大小一同出遊的好去處，同時也是新人婚紗攝影、戶外教學的最佳選擇。106 年 1 月入園 81,780 人次，年度累計 81,780 人次。

（二）推動環保節能

本處以 96 年為環境元年成立環保及節能推動委員會，結合國際規範與環境管理實務經驗，建置環境管理系統（EMS），從「降低耗能綠化環境」、「提升水資源利用效能」、「降低事業活動對環境影響」三個面向著手，105 年 12 月相較於 95 年同期，整體減碳量約達 31,027 噸，節能減碳成果豐碩。

未來施政重點

一、 完善供水環境

- （一）推動供水管網改善計畫。
- （二）強化供水系統備援備載。
- （三）推動 Water Safety Plan，增加直接飲用場域。
- （四）加速鉛管更換。

二、 優質服務效能

- （一）資訊公開，增加擴大民眾即時知道參與。
- （二）服務便捷，改善服務設施與效能。

三、 健全財務結構

- （一）活化資產運用，增益收入。
- （二）開源節流，確保純益。

四、 提升人力效能

五、 提升作業與管理效能。

創新措施照片

106 年 1 月 10 日與台灣區水管工程同業公會簽訂合作備忘錄！





「雞」極推廣環教不停歇！



