

★106 年 03 月重要施政成果

創新措施

一、322 節水召集令 教您每日輕鬆省水 10 公升！

本處為提升水資源使用效率，積極投入節水宣導工作，近期因旱象發生，石門水庫缺水嚴重，水利署於 106 年 3 月 1 日起實施桃園及苗栗地區夜間減壓供水，水處亦共體時艱全力配合中央調度，支援板新地區供水。但有鑑於水利署統計資料，5 個馬桶有 1 個漏水，而本處 105 年下半年實施家戶節水到府服務時發現也如此，為了正視馬桶漏水的問題，本處規劃辦理「節水召集令」的活動，於 3 月 22 日(即聯合國世界水日)上午 10:00 在自來水園區辦理，由本處與鄰近的萬福國小老師合作設計節水學習單，教學章節水「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，希望藉此讓學童帶回家裡或學校體現節水。

二、新支援水價兼顧大台北地區用水權益及符合成本！

支援台水公司水量每月日均量 38 萬噸(含)以下每度 5.9 元，38 萬噸以上每度 3.5 元，並自 106 年 4 月 1 日起實施。此次的方案除了支援用水價格之分界點由 30 萬噸調整為 38 萬噸，並且加入基本用量之概念(乾旱時期每日支援水量至少要達到 38 萬噸)。對本處而言，較為穩定之支援水量有助於各項固定建設及設備等投資成本之分攤，至於超過部分，則只考慮計收變動成本，整體而言應能符合成本。水資源調配問題，本處會全力配合中央對北台灣區域的水源整體調度，共同來紓解旱象問題。

三、心手相連環境教育無國界！陸上造礁編織美麗願景！

環教中心持續在為莘莘學子們提供能啟發小朋友們愛水惜水的體驗活動。106 年 3 月份已辦理 6 場次 490 人次環教時數認證課程，7 場次 322 人次巴爾頓劇場、2 場次 160 人次主題 DIY 課程以及 2 場次 129 人次志工增能課程。

首場志工增能課程邀請到葉欣誠教授講述水資源素養培力，探討主題

含認識水資源與關鍵議題、水資源系統分析與公共建設、水資源教育與傳播。第二堂課係由國立海洋科技博物館帶給我們關於海洋的知識，並邀請來自英國的藝術家 Sue 巧妙地運用編織勾勒出海洋世界的美麗及珊瑚的多彩繽紛，啟發人們的愛海覺知並串起世界各角落的人們以具體行動實踐愛地球的決心。

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 3 月淨水場出水濁度小於 0.1 NTU 累積頻度為 99.6%，平均出水濁度為 0.0194NTU，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 40 點次、淨水場清水 18 點次、供水區計劃性採樣 506 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 3 月底止，已於捷運、學校等公共場所設置 651 座直飲台、288 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，3 月已完成汰換 11.9 公里，年度累計汰換 34.2 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，3 月改善 1,057 戶，年累計汰換 3,118 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 3 月底完成檢視、清洗及汰換累計長度為 1479.6 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 3 月底進度達 99%；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 60.3%、大同配水池及加壓站第三座新建工程，進度達 45.82%、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 3 月底進度達 8.74%。

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 3 月服務電話 34,423 通，年度累計 88,249 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 164,319 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 3 月服務件數計 437 件，年度累計 1,148 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 3 月清洗案件有 644 件，年度累計 1,804 件；派員抽查 25 件，年度累計 78 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 3 月入園 108,875 人次，年度累計 268,723 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，106 年 1-2 月相較於 95 年同期，整體減碳量約達 13,799 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

322 節水召集令 教您每日輕鬆省水 10 公升！





心手相連環境教育無國界！陸上造礁編織美麗願景！

