

家戶節水到府服務成果報告

壹、背景：

過去用戶用水異常案件複查時，主要是到現場檢查水表計量是否正確，釐清造成異常原因的責任歸屬；「家戶節水到府服務」則更進一步進入用戶家中，幫用戶檢查馬桶是否漏水、調整水閥水量及加裝省水龍頭，並自用戶家中水龍頭取水樣檢驗水質，再將水質檢驗結果通知用戶，一次滿足用戶關切用水突增及水質問題的需求。

貳、服務方式

一、查漏、節水、驗水三部曲

「家戶節水到府服務」到用戶家中執行的作業步驟可分為查漏、節水、驗水三部曲，說明如下：

(1) 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 仍然轉動時，表示內線有漏水情形，並進入屋內，利用馬桶測漏液或向用戶就地取材，檢查馬桶有無漏水。

(2) 節水

幫用戶免費安裝省水龍頭及調整水龍頭水量，減少用戶用水瞬間大量耗水的狀況，並讓用戶養成節水的生活習慣。

(3) 驗水

自用戶家中水龍頭取水，檢驗水質後，將檢驗報告寄送用戶參考。

二、家戶節水到府服務案件來源

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，案件來源主要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、活動或櫃檯推廣、並開放用戶網路報名。以下就各案件來源分別說明：

(1) 主動成立複查案

既有複查案主動成案機制為用水量較上期增加 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。

(2)用戶異議複查案

本處抄表時發現用戶用水突增，會利用抄表機列印用水突增通知單張貼於門首，提醒用戶注意檢修，如仍有疑義或需要本處協助，可來電 24 小時客服中心或各營業分處到現場複查，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，除協助用戶回復正常用水，並進一步提升節水效果。

(3)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，以下依傳統管道、平面媒體、電子媒體及網路報名分別說明如下：

A、傳統管道宣導

本處各營業據點服務櫃檯受理申請案件時向用戶推廣或水單封面廣告，並利用參與社區里民活動時設攤宣導節約用水及受理報名服務。

B、平面媒體宣導

在 322 世界水日辦理公共場所用水平台啟用記者會及辦理家戶節水到服務府記者會，結合馬桶漏水、如何在家 DIY 節水等民眾生活相關議題，發布新聞及舉辦記者會，獲媒體大幅報導，增加用戶報名意願。

C、電子媒體宣導

上述新聞活動亦獲媒體實際採訪報導，發布於網路新聞中，另由員工自製宣導短片，於捷運站上全線公播，且宣導短片有詳細居家節水步驟，未接受服務的用戶亦可自行操作，期能達到進一步的擴散效應。

D、官網宣導並設置報名專區

受理用戶報名管道除電話約期之外，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，提升便利性。

透過多元宣傳管道，以期達到不分性別、年齡、族群都能都能選擇適合自身需求的便捷服務。

三、服務件數與反應

本處人員至用戶家中服務，性別統計資料從 107 年 1 月起至 9 月，計服務 7,170 件，接受服務男性用戶 3,745 位(52%)，接受服務女性用戶 3,425 位(48%)。完成滿意度調查 3,997 位，表示滿意 3,994 位(女性滿意 1,908 位、男性滿意 2,086 位)，另 3 位男性表示普通。顯示不分男女用戶對本項服務都給予肯定，另 3,173 位因服務後尚未滿 2 期抄水表時間(4 個月)，正進行後續用水情形追蹤。

參、結語

因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的內容，以及本處人員會電話約期、佩戴識別證。並且在服務前由各單位先進行內部教育訓練，加強禮貌及對話技巧，讓各性別、年齡、族群及弱勢用戶均可安心，所以接受服務用戶均感到感謝與滿意。