

# 108 年度「家戶節水到府服務」

## 性別統計分析報告

### 壹、緣起：

過去用戶用水異常案件複查時，係由各分處派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，一般用戶用水設備分外線及內線二部分，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，遇有漏水則需自行僱商檢修。

本處於 106 年成立家戶節水志工隊，講究優質的「家戶節水到府服務」，進入用戶家中幫用戶檢查馬桶是否有漏水情形、調整水閥水量及免費加裝省水龍頭(省水器)，並自用戶家中取水樣檢驗水質，用戶於家戶節水服務單內留有手機號碼，服務完成後以簡訊發送水質檢驗，其餘則合併至水費單發送，以符用戶關切用水突增及水質問題的需求。

本處希望透過家戶節水及節水體驗車宣導進入社區呼籲節水，大家一起來落實節水行動力，成為節水城市邁向節水國家，故隨時隨地要注意家中用水設備或管線的漏水檢修，從家庭開始節水並自我進行查漏行動，改變過去用水習慣，做到「用水不浪費、人人都受惠」。

### 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：

#### (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(例如醬油)，檢查

馬桶有無漏水現象。

## (二)節水

幫用戶免費安裝省水龍頭(省水器)及調整水龍頭水量，減少用戶用水瞬間大量耗水的狀況，讓節約用水、科學用水成為生活習慣。

## (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、活動或各分處櫃檯推廣、並開放用戶網路報名。以下就各案件來源分別說明：

### (一)主動成立複查案

既有複查案主動成案機制為原則上用水量較上期增加 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。

### (二)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 小時客服中心或請求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。

### (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、平面媒體、電子媒體及網路報名分別說明如下：

#### 1、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。

## 2、平面媒體宣導

於108年4月19日至10月31日結合衛浴設備廠商和成股份有限公司及電光企業發動全民檢查馬桶漏水及教導如何查漏的小技巧等活動，並提供換裝有省水標章馬桶之優惠專案。

## 3、電子媒體宣導

(1)志工於執行家戶節水服務時，發現很多用戶不知道自家馬桶持續漏水，每個月平白多繳不少水費，故本處於107年底拍一支查漏水影片「馬桶漏水怎麼辦？其實簡單2個步驟就可以檢測囉，再搭配良好省水習慣，就可以輕鬆省水、省錢，惜福愛地球」，於108年4月12日地球日各大型節水活動及里民社區大型活動時播放，呼籲全民共同來檢查馬桶漏水，珍惜水資源。

(2)108年6月30日親水節開幕，由鄧副市長與熊讚共同啟動，親水節活動至8月31日期間在水園區有AR親水熊讚出沒，而臺北市直飲台有AR喝水熊讚、好水熊讚；水悟空與稅務小精靈等吉祥物也一起登場，水處於園內亦有設節水體驗車及播放如何查漏及節水的家戶節影片，利用親水節活動共同加強水情教育，培養小朋友愛水、惜水、節水和護水好習慣。

(3)108年8月11日在自來水園區辦理「節水小偵探～找出家裡耗水真相」活動，並呼籲全民自主馬桶查漏，歡迎5至13歲小朋友踴躍報名參加，本次遊戲設計是「我是神投手」、「節水套圈圈」以及省水馬桶展示等遊戲宣導攤位，在寓教於樂中推廣如何節水，鼓勵小朋友回家檢視自

家的水單及水表，診斷家中用水是否正常，避免水資源無故浪費，共同為保育珍貴的水資源盡一份心力。

(4)於上述新聞活動中獲媒體實際採訪報導，部分發布於網路新聞中，另宣導短片搭配節水體驗車於各大型活動及各里民節水活動播放，且宣導短片附有詳細居家節水步驟，尚未做家戶節水服務的用戶亦可自行操作，期能達到進一步的擴散效應。

#### 4、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。

### 三、服務件數與反應

本處人員親自至用戶家中服務，性別統計資料從 108 年 1 月起至 10 月底，計服務 5,362 件(表 1)，接受服務男性用戶 2,668 位(49.75%)，接受服務女性用戶 2,694 位(50.24%)，完成滿意度調查位均表示滿意，對於本處所提供家成節水服務都給予肯定。另 2,655 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(表 2)。

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涵，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，所以接受服務用戶均感到感謝與滿意。

今年本處節水志工陳連益志工 1 人榮獲市府「108 年度長青志願服務松青獎」及吳憲宗、陳連益、蕭嘉瑞及袁明堯等 4 人榮獲「108 年度志願服務貢獻獎」，為增進節水志工服務形象特製作台北好水藍色背心發給志工各人 1 件以資鼓勵。

節水率統計-分處別 表 1

服務日開始 2019/01/01 服務日結束 2019/10/31 年度 請選擇 查詢

合計節水服務每戶每期平均用水度

分處別	服務件數 (A)	服務後有抄表件數 (B)	平均用水量(服務 前) (C)	平均用水量(服務 後) (D)	平均節水量 (E)=(D)-(C)	總節水率 (F)=(E)/(C)	總用水量(服務前) (G)	總用水量(服務後) (H)	節省總水量 (I)
東區分處	1269	893	74	49	-25	-33.78 %	66676	44339	-22337
西區分處	1426	1117	57	42	-15	-26.32 %	64747	47226	-17521
南區分處	1414	1226	60	44	-16	-26.67 %	73911	54294	-19617
北區分處	703	612	74	54	-20	-27.03 %	45577	33557	-12020
陽明分處	550	443	74	52	-22	-29.73 %	33209	23100	-10109
總企劃科	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	5362	4291	66	47	-19	-28.79%	284120	202516	-81604

性別統計/滿意度 表 2

服務日開始 2019/01/01 服務日結束 2019/10/31 年度 請選擇 查詢

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	2668	1203	0	0	172	1293
女性	2694	1141	0	0	191	1362

註：含種別X、Y、Z