

自來水公司簡介

關於我們 About Us

➤…… 經營理念

QuICK，強調品質(Quality)、創新(Innovation)、信賴(Credibility)與專業(Knowledge)，隱寓「效率、快速的服務」。

QuICK, stressing "Quality, Innovation, Credibility and Knowledge", hints at "efficient & speedy services".

使命 Mission

提供質優、量足自來水，以提升國民生活水準、促進經濟發展。

願景 Vision

成為國際級自來水事業。

本公司規模是世界上數一數二的水公司，因為我們有：

- …… 160 個供水系統
- …… 萬噸每日總出水能量
- …… 831 萬噸平均每日供水量
- …… 21 座自有水庫
- …… 35 座每日 5 萬噸以上淨水場
- …… 620 萬用戶
- …… 1,738 萬供水人口
- …… 公里的管線長度
- …… 每員工平均服務 1,135 用戶

—
所以我們所面臨的供水挑戰也最艱鉅

經營策略 Business Strategies

策略性目標 Strategic Objective	經營策略 Business Strategy
------------------------------	---------------------------

<p>一、聚焦核心，質優量足 Focus<u>ing</u> on the core <u>competence</u>,<u>carry out</u> superior quality and abundant supply</p>	<p>i多元化水源開發_ Exploiting diverse water sources i降低漏水率_ Reducing water loss rate i充實備援備載能量_ Consolidating reserve capacity i強化緊急應變能力_ Strengthening emergency response capability i加強水質管理_ Reinforcing water quality management</p>
<p>二、從心出發，感動顧客 From heart, move our customers</p>	<p>i啟動體驗行銷_ Initiating experiential marketing i建置高感度客服架構_ Establishing highly alert framework of customer services i提升供水普及率_ Increasing the penetration of water supply</p>
<p>三、專業創新，優化組織 Professional innovation, <u>optimize our</u> organization</p>	<p>i精進管理制度_ Bettering the management system i活化人力資源_ Mobilizing human resources i厚植資訊競爭力_ Building up information competitiveness</p>
<p>四、節能環保，資源永續 Saving energy <u>and</u> protecting environment, <u>ensure</u> long-lasting resources</p>	<p>i實踐綠色主張_ Fulfilling our green <u>proposition</u></p>
<p>五、開源節流，健全財務 <u>Increasing income and reducing</u> <u>expenditure</u>, perfect our finance</p>	<p>i改善純益率_ Improving the net profit margin i提升資產週轉率_ Increasing the asset turnover</p>

近三年重大自來水建設

Major Water Constructions in the Past 3 Years

1. 宜蘭羅東堰下游供水計畫

- 95 年至 110 年
- 工程總經費 30.64 億元
- 新設清洲淨水場處理並埋設下游之送、配水管線
- 第一期工程 102 年完成增加宜蘭地區每日 8 萬噸水量
- 第二期工程淨水設備 12 萬噸，視地方發展用水需求檢討後辦理，預定自 109 年至 110 年。

2. 板新地區供水改善二期工程計畫

- 96 年至 103 年
- 工程總經費 62.11 億元
- 新設加壓站工程及埋設 2200mm 管線長 12 公里
- 完成後增加供應板新地區供水量每日 81 萬噸
- 透過自來水調度幹管，以靈活調度新店溪及大漢溪流域水源

3. 石門水庫及其集水區整治計畫—穩定供水設施及幹管改善

- .. 95 年至 101 年
- .. 工程總經費 81 億元
- 增加桃園地區 14 萬噸出水量。
- .. 板新支援桃園地區供水能力增加至 51 萬噸/日。
- 新竹支援桃園水量增加至 10 萬噸/日。

4. 新竹寶山淨水場第三期擴建及下游送水工程計畫

- 94 年至 98 年。
- 工程總經費 16.27 億元。
- 每日可增加供水量 34 萬噸。

5. 豐原一、二場廢水處理計畫

- 96 年至 101 年
- 工程總經費 8.33 億元 /SPAN>
- 設置每日處理乾污泥量 163.8 噸之廢水處理設備，確保豐原淨水場之廢水能有效處理

6. 后豐大橋水管橋計畫

- 96 年至 101 年
- 工程總經費 5.2 億元
- 興建 ϕ 2200 mm 鋼拱橋水管橋
- 穩定大台中地區供水

7. 中部科學園區台中基地第一、二期供水計畫

- .. 93 年至 98 年
- .. 工程總經費 9.27 億元
- .. 埋設送水幹管 11 公里 390 公尺
- .. 計畫最終民國 105 年需水量 14.5 萬噸

8. 中部科學園區第三期-后里基地供水計畫

- .. 95 年至 101 年
- .. 工程總經費 15.76 億元

- … 興建 20 萬噸處理能力水場 1 處、初期供水設施、管線遷移、聯絡送水幹管 2 公里 100 公尺等計畫最終民國 105 年需水量 13.7 萬噸

9. 大台中區支援彰化送水幹管～大度橋水管橋工程計畫

- …… 97 年至 100 年
- …… 工程總經費 5.14 億元
- …… 興建 ϕ 2200 mm 水管橋
- …… 確保彰化地區供水安全及用水需求

10. 集集淨水場二期擴建工程計畫

- …… 96 年至 100 年
- …… 工程總經費 5.705 億元
- …… 增加每日供水量 4.5 萬噸

11. 中埔系統擴建計畫

- …… 96 年至 98 年
- …… 工程總經費 2.825 億元
- …… 可供應中埔鄉 18 個村及番路鄉 4 個村等共 22 個村落每日 8 千噸水量

12. 南部科學工業園區管理局高雄園區供水工程計畫

- 95 年至 99 年
- 工程總經費 11.02 億元
- 增加每日供水量 10 萬噸

13. 民間參與鳳山淨水場淨水設施改善及營運案

- …… 93 年至 96 年。
- …… 工程總經費 10.05 億元。
- …… 新建每日 30 萬噸民生用水高級淨水設備及改善每日 40 萬噸工業用水淨水設備。

14. 台東成功供水系統擴建計畫

- …… 96 年至 100 年。
- …… 工程總經費 2.87 億元。
- …… 每日供水量可達 1.29 萬噸。

15. 民間參與增建馬公 5500 噸海水淡化場興建及營運案

- …… 95 年至 98 年
- …… 工程總經費 6.5 億元
- …… 全案完成後合計提供馬公地區每日 1 萬噸供水量及望安地區每日 400 噸供水量。

16. 污泥資源化永續利用

- 水泥
- 建築用紅磚、透水磚
- 人造輕質骨才
- 瀝青混凝土
- 回填用土
- 土壤改良劑

17. 建立水廠(所)自我營運效能評估制度(OPEE)及營運智識支援系統

- 加強淨水處理能力
- 達到淨水場最佳化操作
- 系統化管理淨水場綜合效能評估成果
- 提升水公司廠(所)營運效能

18. 水資源專家管理系統

- 輸配水管理
- 漏水管理
- 節水管理

19. 自來水系統監控整合工程計畫

- 民國 98 年至 104 年。
- 工程總經費 52 億元(初步估算)。
- 可有效掌控本公司各地區原水水質、淨水操作及供水監控之實況。

降低漏水率計畫

加速辦理降低自來水漏水率計畫

- ... 99 年至 101 年。
- ... 工程總經費 114 億元。
- ... 分區計量管網建置。
- ... 汰換舊漏管線。
- ... 加強故障及屆齡水量計之汰換。
- ... 落實抄表之正確性。
- ... 加強查緝竊水。
- ... 地理資訊系統 GIS 建置。
- ... 巷道給水管整合。
- ... 分區全面檢修漏。
- ... 加強水壓管理。

加強辦理降低自來水漏水率及穩定供水計畫

- ... 98 至 101 年。
- ... 由中央擴大公共建設特別預算補助 198 億元辦理，其中降低漏水率經費 108 億元，穩定供水經費 90 億元。
- ... 加速辦理汰換管線 4,160 公里。
- ... 辦理 19 件穩定供水工程。
- ... 預估可降低漏水率 3.02%。
- ... 每天約減少 26.08 萬噸漏水量，相當於 86.94 萬人用水。
- ... 4 年內可減少漏水 2.59 億噸，相當於減少 15.82 億元損失。
- ... 增加就業機會，活絡經濟景氣之加乘效果。
- ... 加強水壓管理。

服務網

本公司各區管理處供水範圍 Water Supply Areas of [the Various](#) Branches

台北市 Taipei City

第 1 區 基隆台北縣淡水河以北 1st Branch- Keelung_north of Tamshui River in Taipei County

第 2 區 桃園縣 2nd Branch- Taoyuan County

第 3 區 新竹苗栗 3rd Branch- Hsinchu-Miaoli

第 4 區 台中南投 4th Branch- Taichung-Nantou

第 5 區 雲林嘉義 5th Branch- Yunlin-Chiayi

第 6 區 台南縣市 6th Branch- Tainan

第 7 區 高雄屏東澎湖 7th Branch- Kaohsiung-Pingtung -Penghu

第 8 區 宜蘭縣 8th Branch- Yilan County

第 9 區 花蓮縣 9th Branch- Hualien County

第 10 區 台東縣 10th Branch-Taitung County

第 11 區 彰化縣 11th Branch-Changhua County

第 12 區 台北縣淡水河以南 12th Branch- The South of Tamshui River in Taipei County

圖例 Legend

非本公司轄區(台北市) Non Service Area (Taipei City)

總管理處 Head Office

客戶服務

Customer Service

單一窗口化作業

One-stop Service

- 各服務（營運）所實施電子化連線作業，用戶申請案件予以自動化，由受理、繳費及取據等各項服務在同一櫃台即可完成，除可減少用戶臨櫃申請等待時間，並提供即時連線之查詢服務。
- 設置全功能服務櫃台，實施抽號碼單「一處收件、全程服務」，受理各項申請案件均可隨到隨辦。

便捷多元繳費服務

Convenient and multiple way to pay the water bill

- .. 預繳水費。
- .. 委託郵局、金融機構轉帳扣繳水費。
- .. 委託金融機構、各大超商臨櫃代收水費。
- .. 利用電話語音、行動電話繳費。
- .. 利用信用卡、網路繳費。

客服中心 Customer service (Call Center)

配合政府電子化便民服務，台水公司充分運用現代資訊和通訊科技，提高行政效能，以創新 e 化整合服務及流程改造，將全台 12 個區管理處話務業務整合。為利民眾查詢汛期停復水及緊急搶修進度資訊，趕在 99 年汛期前建置完成，實施「1910」免付費服務專線及 24 小時客服中心，未來民眾對水費、供水品質，或「我家停水要到什麼時候才會復水？」「我想變更我的水費帳單地址」，不必親自跑一趟，或是等上班時間才能撥電話。並將接聽之用戶反應問題或陳情、抱怨，歸類、統計分析，作為未來供水改善及公司經營策略方向，期望以「台水 1910 一通就靈」，拉近公司與用戶距離，傳遞本公司服務用戶之真誠、效率、同理心。

客服中心服務流程示意圖 [Call Center Service Flow Chart](#)

網頁客服 [Agents of Call Center via Web](#)

一般民眾 [General Public](#)

1910 客服專線 [Call Center Hotline, 1910](#)

語音客服 [Interactive Voice Response; IVR](#)

傳真 [Fax](#)

電郵 [E-mail](#)

網路 [Internet](#)

網路 e 櫃台 [Web e-Counter](#)

客戶服務中央系統 Call Center Central System

整合式客戶服務桌面 E-Contact Agent;ECA

諮詢知識庫 Knowledge Management

客戶案件管理 Case Filing Management

客服人員 Agents of Call Center

服務品質控管系統 Statistical Process Control

營運管理系統 Operation Management system

報修漏系統 Repair and Leakage System

客服系統 Call Center Applications

台水網站 TWC Website

1910 客服網 Call Center Webpage

相關資訊系統 Other Related System

節約用水宣導 Promulgation of water conservation

- …… 配合自來水宣導說明會及學校戶外教學等舉辦「水之旅」活動，安排媒體記者、學生、民眾參觀各地淨水場及水源設施，促進認知生活與水之關係，從而建立愛水、親水、節水之觀念。
- …… 印製水資源愛護教育及節約用水方法文宣品，各區處並成立相關文宣資料暨省水器材展示區，長期宣導用戶節約用水觀念，介紹使用省水型產品新知，提供生活節水小常識。

水質安全

設置現代化水質監測暨精密水質檢驗儀器設備

- … 配合淨水處理設備現代化計畫，設置各種現代化水質監測儀器加強水質監測，強化原水水質污染預警機制，提升供水應變能力，確保供水安全。

提昇水質檢驗技術，確保飲用水水質安全

- 本公司水質檢驗室係行政院環境保護署「環境檢驗測定機構」認證機構。
- 引進最新檢驗技術與設備外，並辦理生物檢測，如魚類毒性測試、微囊藻毒、梨形鞭毛蟲、隱孢子蟲檢測等，未來持續增加環境生物業務領域。

建置現代化的「檢驗室資訊管理系統」

水質資料提供民眾上網立即查詢

- 各主要供水區域水質資訊，依縣市別公佈於本公司網站 <http://www.water.gov.tw>，每月更新數據供民眾方便點選查詢。

資訊科技與應用

地理資訊系統計畫

- 98 年至 100 年。 Year 2009 to 2011
- 總經費 3.36 億元。 Budget: 0.336 billion NTD
- 為有效管理管網圖形和用戶屬性資料，建置完整之空間資料庫；提供資產管理及漏水偵測；並可提供網路資料給不同的使用者和在不同的地方使用，以達統一各類管理報表及支援管理決策。
- 執行成果 Results of Implementation

i. 圖資數化成果 Results of Map Digitization shown in tables

截至 99 年 4 月止 Up until April, 2010

藍色部份表示同時辦理用戶分區明細圖數化之地區

The blue shaded parts indicate the areas that have simultaneously underwent the digitization of user distribution map.

區處	辦理年度	管線圖已數化廠所/地區	備註	底圖來源
一	95	基隆所	一區管線圖已全部完成數化	縣府
		新山廠		縣府搭配 Riti 電子地圖
	98	汐止所		

		淡水所_		
		貢雙所		
		萬金所_		
		瑞芳所_		
二	96	桃園市_		縣府_
	98	龜山所_		縣府搭配 Riti 電子地圖_
林口所_				
三	96	新竹市_	新竹全縣已完成 All were completed for <u>Hsinchu County</u>	縣府_ County government
	97	湖口所_		
	98	竹東所_		
		竹北所_ Zhubei <u>Operations Station</u>		
	寶山廠_ Baoshan <u>Water Treatment Plant</u>			
四	95	台中市_		縣市府_ County/City government
		Taichung City		
		豐原廠_	Cad (部分有屬性) _ (with attributes partly)	
		Fengyuan <u>Water Treatment Plant</u>		
	鯉魚潭廠_			
	Carp Lake <u>Water Treatment Plant</u>			
	清水所_			
		Qingshui <u>Operations Station</u>		

		大甲所_ Dajia Operations Station	
		沙鹿所_ Shalu Operations Station	
		大雅所_ Daya Operations Station	
		東勢所_ Dongshi Operations Station	
		烏日所_ Wuri Operations Station	
		霧峰所_ Wufeng Operations Station	
		南投所_ Nantou Operations Station	
		草屯所_ Caotun Operations Station	
		竹山所_ Zhushan Operations Station	
		水里所_ Shuili Operations Station	
		埔里所_ Puli Operations Station	
五	95	嘉義市_	縣府_ County government
	98	斗南所_ Dounan Operations Station	
		斗六所_ Douliu Operations Station	
		朴子所_ Puzi Service Center	
六	96-97	台南市_ Tainan City	縣府_ County government

七	96-97	高雄市、鳳山市(部份) _ Kaohsiung City & part of Fengshan City		市府、縣府_ City government & County government
	98	鳥松、大寮、仁武 Niaosong, Daliao & Renwu 馬公市_ Magong City		
八	95	全區處_ All branch-wide	宜蘭全縣已完成_ All were completed for Yilan County	縣府_ County government
九	98	花蓮市 Hualien City 花蓮縣(除花蓮市) Hualian County (except Hualian City)	花蓮全縣已完成_ All were completed for Hualian County	縣府_ County government
十	96	台東市_ Taitung City		縣府_ County government
	98-99	池上所_ Chishang <u>Operations</u> <u>Station</u>	99 年度可完成台東全縣 Full completion for Taitung County <u>will be done by the</u> <u>end of 2010</u>	縣府搭配 Riti 電子地 圖_ County government + RITI emap
		太麻里所_ Taimali <u>Operations</u> <u>Station</u>		
成功所_ Chenggone <u>Operations Station</u>				

十一	98	彰化廠 <u>Changhua Water Treatment Plant</u> 花壇所 <u>Huatan Operations Station</u> 北斗所 <u>Beidou Operations Station</u>	僅完成彰化市、花壇鄉、田尾鎮、溪湖鎮 Completions for Changhua City, Huatan Township, Tianwei Township & Xihu Township only	縣府 County government
十二	96 98-99	板橋市 Banqiao City 新莊所 <u>Xinzhuang Service Center</u> 土城所 <u>Tucheng Service Center</u> 蘆洲所 <u>Luzhou Service Center</u> 鶯歌所 <u>Yingge Service Center</u> 泰山所 <u>Taishan Operations Station</u> 樹林所 <u>Shulin Service Center</u>	十二區處已全部完成 Completed already for all <u>12th Branch</u>	縣府 County government

ii. 應用系統開發成果

GIS 建置計畫試辦成果 (系統開發) 圖

智慧型自來水管理系統計畫

99 年至 102 年。 Year 2010 to 2013

- 總經費約 2 億元。 Budget: 0.2 billion NTD /SPAN>
- 整合本公司現有營運相關系統與資料庫，並新增與客戶服務有關之資訊系統，運用「資料倉儲」技術，提高資訊透明化，掌握即時資訊，提供決策支援功能。

公司營運資料自動更新維護

營運管理系統 Operations Management System

財產管理系統 Assets Management System

圖資管理維護系統 Pipeline Map and Info Management System

會計管理系統 Accounting Management System

責任中心系統 System of Responsibility Centers

輸配水管線工程系統 Water Pipeline System

水權管理系統 Water Rights Management System

地籍資訊查詢 Cadastre Inquiry System

客服管理系統 Customer Service Management System

檢修漏管理系統 Repair and Leakage Inspection System

用戶明細及表位查詢 Customer Info and Water Meter Location Inquiry

資料倉儲 Data Warehouse

警示、比較偵測反應異常情況 Alarm System

動態報表/文件 Spreadsheet

跨國連線會議 Transnational Web Conference

WEB簡報 WEB Briefing

財務及營業績效

Finance and Management Proficiency

近三年財務結構及投資報酬率表

	96	97	98
資產總額 Total assets	248,396	250,175	257,625
負債總額 Total liabilities	98,699	98,499	86,895
業主權益總額 Owner's equity	149,697	151,676	170,729
稅後盈餘 Net Income	224	89	-1,167
負債比率% (負債總額/業主權益總額) Liability ratio (Total liability/Owner's equity)	65.93	64.94	50.90
業主權益比率% (業主權益總額/資產總額) Owner's equity ratio (Owner's equity/Total assets)	60.27	60.63	66.27
稅後業主權益報酬率% (稅後盈餘/平均業主權益) Return of equity (ROE) (PAT/Average owner's equity)	0.15	0.06	-0.72

公司成立至民國 98 年之營業績效比較

Comparison of Business Performance_s from Initial Establishment until 2009

項目 Item	民國 63 年	民國 98 年	增加額	增加百分比 (%)
供水量 (萬立方公尺) Water Supplied (10 ⁴ m ³)	42,338	303,227	260,889	616.21
售水量 (萬立方公尺) Water Sold (10 ⁴ m ³)	28,901	211,071	182,170	630.32
售水率 (%) Water Sold (%)	68.26	69.61	1.35	1.35

供水人口數 (萬人) Population <u>Served</u> (10,000)	542	17,378	16,836	3,106.27
普及率 (%) Percentage of <u>Population Served</u> (%)	41.03	90.72	49.69	49.69
水費收入 (百萬元) <u>Tariff</u> (million NTD)	441	22,800	22,359	5,070.07

展望 Prospects

本公司成立迄今，在各方之鞭策及全體員工之努力下，供水普及率已由 63 年公司成立時之 41.03%，提高至 98 年底之 90.72%，對於民眾「量」的滿足深獲肯定。

隨著時代演進，本公司經營須掌握時代脈動，因應時代需求，與時代共呼吸。雖然提供民生及工業用水之任務依舊，惟其內涵已由供應「量足」之飲用水，提升為「質優」之飲用、工業用水及優良之服務品質。

審視內、外在環境，釐訂「綱領計畫」用以引導組織努力方向，本公司將積極落實經營策略，冀期實現「以客為尊之服務」、「量足質優之供水」、「價值創造之創新」、「與時俱進之人力」、「永續經營之財務」之終極目標。綜言之，本公司當以「公共利益」為依歸，冀期創造「全民優質生活」，完成本公司「為生民立命」的神聖任務。