

# 用戶用水設備內線檢驗制度透明化研究

發現  
台北好水

Discovering Taipei Water Footprint



研究單位：臺北自來水事業處政風室  
中華民國一〇三年十月



# 摘要

臺北自來水事業處(下稱北水處)為檢視委外廠商執行檢驗有無不實或違反契約規定等狀況，政風室於 102 年辦理「100 及 101 年度用戶用水設備表後管線檢驗勞務採購專案稽核」，稽核結果顯示北水處暨各營業分處對於內線檢驗案件抽查及檢驗中心應履約內容查核作為等仍有加強改善之空間，爰此為有效發揮上述機關內部專案稽核之實際效益，另針對申請用水設備檢驗之外部用戶與廠商，以量化與質化研究方法瞭解其對於內線檢驗作業流程、查核及抽驗等現況及所遭遇的困難，辦理有關檢驗制度流程再檢討，以瞭解業者之看法，做為日後施政之參考。

## 壹、量化研究

本次量化係委託專業民調機構辦理，調查期間為 103 年 6 月 9 日至 7 月 2 日，以電話訪問之方式進行，調查對象為近 2 年內曾至北水處申請用水設備檢驗之用戶或建商，名單共計 142 筆，總計回收 105 份有效問卷，成功訪問率為 73.9%。

根據調查結果顯示，在檢驗中心方面，受訪者對北水處辦理內線檢驗時間感到合理有 96.1%，而受訪者至北水處送件申請檢驗時，不曾遇過延後受理有 98.1%，不曾遇過退件有 87.6%。另外，受訪者認為北水處檢驗人員之專業度足夠性為 93.3%，且全部受訪者表示其均有依檢驗項目逐一檢驗。

在檢驗作業方面，受訪者對北水處的內線檢驗項目之合理性為 88.6%，檢驗標準之合理性為 92.3%，檢驗費用之合理性則為 63.8%。而在抽驗作業方面，受訪者對北水處抽驗作業之合理性為 74.3%，抽驗作業流程之合理性為 83.8%，抽驗項目之合理性則為 82.9%。

在資訊透明化方面，受訪者對北水處報驗案件的資訊查詢服務之滿意度為 86.6%，其中多數業者認為報驗案件的資訊查詢管道需再增

加網路查詢，比例占 63.8%。另外，有 94.3%的受訪者認為北水處內線檢驗項目合格標準是清楚的，而有 64.8%的業者認為相關標準之資訊宣導是足夠的，此外在需增加相關訊息之宣導管道，有 64.8%的受訪者希望在北水處的官網資訊上做宣導。

在意見處理方面，受訪者向北水處員工反映意見或詢問時，服務態度之滿意度為 94.3%，處理效率之滿意度則為 95.3%。在清廉表現上，有 96.2%的受訪者對北水處公務人員的清廉度表示肯定，而 98.1%的受訪者表示沒有遇過或聽聞北水處的公務人員有收禮或接受關說等情事，且沒有業者遇過或聽聞北水處公務人員有貪污之情事；另外，在過去的報驗經驗中，98.1%的受訪者沒有遇過檢驗人員刁難之情形，99.0%的受訪者沒有遇過或聽聞檢驗人員有接受送禮、招待或關說等情事；若發現北水處的公務人員有貪污行為時，有 75.2%的受訪者願意提出檢舉，其中採取檢舉之管道以「北水處政風室」最多，比例占 54.4%，而不願提出檢舉的主要原因則為「怕檢舉資料外洩遭到報復」，比例占 29.6%。

## 貳、質化研究

本次質化研究以廠商座談會之方式進行，由北水處陳副處長曼莉主持，邀集陳總工程司明州、鄭副總工程司國華、技術科、各營業分處、檢驗中心(中華自來水服務社)、送驗業者代表等 24 位，會中針對「內線檢驗收費方式透明化作為」、「檢驗資訊透明化之建議做法」、「抽驗制度與控管」等相關議題討論，當次座談會討論熱絡，並形成相關機制共識，與會廠商意見摘要如下：1.檢驗、抽驗時間太長，希望抽驗時間能縮短。2.有關圖面變更程序是否能更簡化，有些無法照圖施作，變更圖面有時涉及技師部分將有收費問題等等；北水處就此提出相關精進作為如下：1.將研議於外部網站新增查詢專區，檢驗專區會再研議是否新增內線檢驗線上查詢進度，輸入建照號碼或申請編號等以利查詢。2.局部或簡單的變更內線工程設計圖，將再討論簡化程序之可行性等等，座談會中雙向溝通成效良好。

## 參、發現與建議

依據上述量化與質化分析結果，提出五點結論與建議：

- 一、經由調查發現，至北水處送件申請檢驗不曾遇過退件之情形比例略低，且進一步了解曾遇退件之原因多為因文件資料準備不齊全而遭退件，因此建議北水處可提供申請檢驗所需文件之表單，一次性告知業者應準備的資料，免除因文件不齊全遭退件之事件發生。
- 二、在檢驗費用合理性方面，僅有六成左右的業者表示合理，認為不合理之業者多提到費用太高或不清楚費用計算方式，因此建議北水處應具體詳細說明及宣導內線檢驗費用之計算方式，減少業者對費用之疑慮。
- 三、多位業者提到北水處的抽驗頻率太高，太擾民，因此建議北水處調整抽驗管理規定，減少擾民之爭議，提高業者對抽驗程序的認同。
- 四、在報驗資訊查詢及內線檢驗項目資訊宣導方面，多數業者表示可透過網路或官網來做資訊查詢及宣導的管道，因此建議北水處可運用網際網路技術發展推動電子化查詢系統及服務上網，提供各項便民的網路申辦、查詢及宣導服務。
- 五、調查結果顯示業者對於檢舉不法情事之態度仍趨於保守，因此建議北水處持續向業者宣導檢舉之重要性，並讓業者了解可透過哪些管道檢舉。

# 目 錄

壹、前言.....	1
一、研究背景 .....	1
二、研究目的 .....	2
貳、內線檢驗制度現況說明 .....	3
一、簡介 .....	3
(一) 用戶用水設備.....	3
(二) 維護權責.....	4
(三) 用水設備二次污染.....	5
二、作業程序 .....	7
(一) 法規依據.....	7
(二) 北水處檢驗作業沿革.....	7
(三) 內線檢驗報驗作業流程.....	8
(四) 營業分處抽驗程序.....	14
參、調查過程與方法 .....	17
一、調查對象 .....	17
二、調查期間 .....	17
三、調查方式 .....	17
(一) 電話調查.....	17
(二) 訪問品質控管.....	17
(三) 問卷回收與審核.....	17
四、座談會設計.....	18
五、調查流程 .....	19
六、接觸紀錄 .....	20
肆、調查內容與統計分析 .....	21
一、問卷大綱 .....	21
(一) 檢驗中心制度合理性分析.....	21

(二) 檢驗作業制度合理性分析.....	21
(三) 抽驗作業制度合理性分析.....	21
(四) 資訊透明化滿意度分析.....	22
(五) 反映意見及處理滿意度分析.....	22
(六) 清廉度分析.....	22
(七) 受訪者基本資料.....	23
二、統計分析 .....	24
(一) 頻次分析.....	24
(二) 交叉分析.....	24
(三) 小數點進位.....	24
<b>伍、樣本結構分析.....</b>	<b>25</b>
一、樣本代表性檢定 .....	25
二、主要服務對象 .....	26
三、過去一年的報驗次數 .....	27
四、性別 .....	28
五、小結 .....	29
<b>陸、調查發現.....</b>	<b>30</b>
一、檢驗中心制度合理性分析 .....	31
(一) 對北水處辦理內線「檢驗時間」合理性之評價及不合理之原因 .....	31
(二) 至北水處送件申請檢驗是否遇過「延後受理」之情形.....	34
(三) 至北水處送件申請檢驗是否遇過「退件」之情形.....	37
(四) 對北水處檢驗人員「專業度」之評價.....	40
(五) 北水處檢驗人員是否均依檢驗項目逐一檢驗.....	43
二、檢驗作業制度合理性分析 .....	44
(一) 對北水處內線「檢驗項目」合理性之評價及不合理之原因.....	44
(二) 對北水處內線「檢驗標準」合理性之評價及不合理之原因.....	47
(三) 對北水處內線「檢驗費用」合理性之評價及不合理之原因.....	50
三、抽驗作業制度合理性分析 .....	53

(一) 對北水處抽驗作業合理性之評價及不合理之原因.....	53
(二) 對北水處抽驗作業流程合理性之評價及不合理之原因.....	56
(三) 對北水處抽驗項目合理性之評價及不合理之原因.....	59
(四) 對北水處檢驗或抽驗作業其他建議或尚待改進之地方.....	62
四、資訊透明化滿意度分析.....	63
(一) 對北水處報驗案件的資訊查詢服務之評價.....	63
(二) 對北水處報驗案件的資訊查詢需再增加之管道.....	66
(三) 對北水處內線檢驗項目合格標準之清楚性.....	67
(四) 對北水處內線檢驗項目合格標準資訊宣導之足夠性.....	69
(五) 對北水處內線檢驗項目訊息宣導需再增加之管道.....	71
五、反映意見及處理滿意度分析.....	72
(一) 向北水處員工反映意見或詢問時「服務態度」之評價.....	72
(二) 對北水處業務承辦人員處理意見的「效率」之評價.....	74
六、清廉度分析.....	76
(一) 對北水處公務人員「清廉」之評價.....	76
(二) 北水處公務人員有無「收禮或接受關說」之情事.....	78
(三) 北水處公務人員有無「貪污」之情事.....	80
(四) 北水處檢驗人員有無「刁難」之情事.....	81
(五) 北水處檢驗人員有無「接受送禮、招待或關說」之情事.....	83
(六) 若發現北水處公務人員有貪污行為時的檢舉意願.....	85
(七) 若發現北水處公務人員有貪污行為時，有意檢舉會採何種檢 舉管道.....	87
(八) 若發現北水處公務人員有貪污行為時，不願檢舉的原因.....	88
柒、結論.....	89
一、北水處檢驗中心制度之合理性.....	89
二、北水處檢驗作業制度之合理性.....	89
三、北水處抽驗作業制度之合理性.....	90
四、北水處資訊透明化之滿意度.....	90
五、北水處反映意見及處理之滿意度.....	91

六、北水處之清廉度 .....	91
七、座談會之意見交流.....	94
<b>捌、建議.....</b>	<b>95</b>
一、檢驗制度之相關建議 .....	95
(一)檢驗中心履約品質受業者肯定，惟在申辦檢驗所需檢附之文件應再持續宣導 .....	95
(二)內線檢驗費用之計算方式應具體詳細說明及宣導，減少業者對費用之疑慮 .....	97
(三)多元宣導抽驗管理規定，提高業者對抽驗程序之認同.....	99
二、資訊透明化之相關建議.....	101
(一)推動電子化查詢系統，電子化政府及資訊公開透明的精神.....	101
(二)整體廉潔表現良好，惟檢舉態度仍趨於保守，未來應持續宣導檢舉之重要性 .....	103
附錄一 問卷百分比 .....	104
附錄二 附表.....	111
附錄三 座談會資料 .....	133
附件 「100及101年度用戶用水設備表後管線檢驗勞務採購專案稽核」	



# 圖目錄

圖 2-1	用戶用水設備 .....	4
圖 2-2	用水設備維護權責 .....	5
圖 2-3	自來水供應與用戶用水設備體系圖 .....	6
圖 2-4	檢驗給水申請作業流程 .....	10
圖 2-6	建築物內線檢驗網路申請作業流程 .....	13
圖 2-7	新建用戶用水設備表後工程檢驗抽驗業務督考作業流程 .....	15
圖 3-1	調查流程 .....	15
圖 5-1	主要服務對象分布 .....	26
圖 5-2	報驗次數分布 .....	27
圖 5-3	性別分布 .....	28
圖 6-1	對北水處辦理內線檢驗時間合理性之評價 .....	31
圖 6-2	服務對象與內線檢驗時間合理性之交叉結果 .....	32
圖 6-3	報驗次數與內線檢驗時間合理性之交叉結果 .....	32
圖 6-4	至北水處送件申請檢驗是否遇過延後受理之情形 .....	34
圖 6-5	服務對象與是否遇過延後受理之交叉結果 .....	35
圖 6-6	報驗次數與是否遇過延後受理之交叉結果 .....	36
圖 6-7	至北水處送件申請檢驗是否遇過退件之情形 .....	37
圖 6-8	服務對象與是否遇過退件之交叉結果 .....	38
圖 6-9	報驗次數與是否遇過退件之交叉結果 .....	39
圖 6-10	對北水處檢驗人員專業度之評價 .....	40
圖 6-11	服務對象與檢驗人員專業度之交叉結果 .....	41
圖 6-12	報驗次數與檢驗人員專業度之交叉結果 .....	41
圖 6-13	北水處檢驗人員是否均依檢驗項目逐一檢驗 .....	43
圖 6-14	對北水處內線檢驗項目合理性之評價 .....	44
圖 6-15	服務對象與內線檢驗項目合理性之交叉結果 .....	45
圖 6-16	報驗次數與內線檢驗項目合理性之交叉結果 .....	46
圖 6-17	對北水處內線檢驗標準合理性之評價 .....	47
圖 6-18	服務對象與內線檢驗標準合理性之交叉結果 .....	48
圖 6-19	報驗次數與內線檢驗標準合理性之交叉結果 .....	49
圖 6-20	資訊宣導足夠性與內線檢驗標準合理性之交叉結果 .....	49
圖 6-21	對北水處內線檢驗費用合理性之評價 .....	50
圖 6-22	服務對象與內線檢驗費用合理性之交叉結果 .....	51
圖 6-23	報驗次數與內線檢驗費用合理性之交叉結果 .....	52
圖 6-24	對北水處抽驗作業合理性之評價 .....	53
圖 6-25	服務對象與抽驗作業合理性之交叉結果 .....	55

圖 6-26	報驗次數與抽驗作業合理性之交叉結果 .....	55
圖 6-27	對北水處抽驗作業流程合理性之評價 .....	56
圖 6-28	服務對象與抽驗流程合理性之交叉結果 .....	57
圖 6-29	報驗次數與抽驗流程合理性之交叉結果 .....	58
圖 6-30	對北水處抽驗項目合理性之評價 .....	59
圖 6-31	服務對象與抽驗項目合理性之交叉結果 .....	60
圖 6-32	報驗次數與抽驗項目合理性之交叉結果 .....	61
圖 6-33	對北水處報驗案件的資訊查詢服務之評價 .....	63
圖 6-34	服務對象與資訊查詢服務滿意度之交叉結果 .....	64
圖 6-35	報驗次數與資訊查詢服務滿意度之交叉結果 .....	64
圖 6-36	對北水處報驗案件的資訊查詢需再增加之管道 .....	66
圖 6-37	對北水處內線檢驗項目合格標準之清楚性 .....	67
圖 6-38	服務對象與內線檢驗合格標準清楚性之交叉結果 .....	68
圖 6-39	報驗次數與內線檢驗合格標準清楚性之交叉結果 .....	68
圖 6-40	對北水處內線檢驗項目合格標準資訊宣導之足夠性 .....	69
圖 6-41	服務對象與檢驗標準資訊宣導足夠性之交叉結果 .....	70
圖 6-42	報驗次數與檢驗標準資訊宣導足夠性之交叉結果 .....	70
圖 6-43	對北水處內線檢驗項目訊息宣導需再增加之管道 .....	71
圖 6-44	向北水處員工反映意見或詢問時服務態度之評價 .....	72
圖 6-45	服務對象與服務態度滿意度之交叉結果 .....	73
圖 6-46	報驗次數與服務態度滿意度之交叉結果 .....	73
圖 6-47	對北水處業務承辦人員處理意見的效率之評價 .....	74
圖 6-48	服務對象與處理意見效率滿意度之交叉結果 .....	75
圖 6-49	報驗次數與處理意見效率滿意度之交叉結果 .....	75
圖 6-50	對北水處公務人員清廉之評價 .....	76
圖 6-51	服務對象與人員清廉度之交叉結果 .....	77
圖 6-52	報驗次數與人員清廉度之交叉結果 .....	77
圖 6-53	北水處公務人員有無收禮或接受關說之情事 .....	78
圖 6-54	服務對象與公務人員有無收禮或關說之交叉結果 .....	79
圖 6-55	報驗次數與公務人員有無收禮或關說之交叉結果 .....	79
圖 6-56	北水處公務人員有無貪污之情事 .....	80
圖 6-57	北水處檢驗人員有無刁難之情事 .....	81
圖 6-58	服務對象與檢驗人員有無刁難之交叉結果 .....	82
圖 6-59	報驗次數與檢驗人員有無刁難之交叉結果 .....	82
圖 6-60	北水處檢驗人員有無接受送禮、招待或關說之情事 .....	83
圖 6-61	服務對象與檢驗人員有無送禮招待或關說之交叉結果 .....	84
圖 6-62	報驗次數與檢驗人員有無送禮招待或關說之交叉結果 .....	84
圖 6-63	有貪污行為時之檢舉意願 .....	85

圖 6-64	服務對象與檢舉意願之交叉結果 .....	86
圖 6-65	報驗次數與檢舉意願之交叉結果 .....	86
圖 6-66	有意檢舉會採取之管道 .....	87
圖 6-67	不會提出檢舉之原因 .....	88
圖 8-1	各檢驗作業制度之合理性 .....	97
圖 8-2	各抽驗作業制度之合理性 .....	99

# 表目錄

表 2-1	檢驗、給水申請作業說明 .....	11
表 2-2	臺北自來水事業處用戶用水設備內線抽驗紀錄表 .....	16
表 3-3	接觸紀錄 .....	20
表 5-1	訪問成功樣本代表性檢定表：服務對象 .....	25
表 5-2	樣本結構 .....	29
表 6-1	對北水處內線檢驗時間不合理之原因 .....	32
表 6-2	與 Q30 的交叉分析結果 .....	33
表 6-3	送件申請檢驗遇延後受理之原因 .....	35
表 6-4	與 Q30 的交叉分析結果 .....	36
表 6-5	送件申請檢驗遇退件之原因 .....	38
表 6-6	與 Q25、Q26、Q27 和 Q30 的交叉分析結果 .....	39
表 6-7	與 Q31 的交叉分析結果 .....	42
表 6-8	對北水處內線檢驗項目不合理之原因 .....	45
表 6-9	對北水處內線檢驗標準不合理之原因 .....	48
表 6-10	與 Q22 的交叉分析結果 .....	49
表 6-11	對北水處內線檢驗費用不合理之原因 .....	51
表 6-12	對北水處抽驗作業不合理之原因 .....	54
表 6-13	對北水處抽驗作業流程不合理之原因 .....	57
表 6-14	對北水處抽驗項目不合理之原因 .....	60
表 6-15	對北水處檢驗或抽驗作業其他建議或尚待改進之地方 .....	62
表 6-16	與 Q25 的交叉分析結果 .....	65
表 7-1	各題項結果總表 .....	92

## 壹、前言

### 一、研究背景

安全的飲用水除了須具備良好的水源保育、妥善的淨水處理、健全的輸配水系統外，用水設備是否完善為重要條件之一。依自來水法第 23 條：「用水設備係指自來水用戶，因接用自來水所裝設之進水管、量水器、受水管、開關、分水支管、衛生設備之連接管及水栓、水閘及加壓設施等。」，自來水送到用戶家中，用戶用水設備將成為安全用水的最後也最重要的一關。

依自來水法第 50 條：「自來水用戶用水設備，應依用水設備標準裝設，並優先採用具省水標章之省水器材，經自來水事業處或由自來水事業處委託相關專業團體代為施檢合格後，始得供水。」，北水處職掌自來水開發、生產及供水營運等業務，多年來秉持以不中斷供水、用戶不缺水為最高指導原則，持續擴建設備，提升產能備援備載，檢測監控水質，致力於使用戶能享受優質臺北好水及對北水處服務的信賴與滿意，進而達成「質優量足、顧客滿意、健康活力」的使命。

北水處政風室前於 102 年辦理「100 及 101 年度用戶用水設備表後管線檢驗勞務採購專案稽核」（如附件），稽核結果發現檢驗中心執行內線檢驗時容易發生登錄（載）書面、系統及送件至各營業分處等各階段缺失，如「未確實登載『檢（複）驗紀錄表』及『內線審驗管理系統』，且紀錄表與系統兩者內容不一致」、「內線檢驗所提供照片過於簡略，未按檢查項目確實提供合格照片」及「未依契約如期如實掃描上傳並彙送相關資料」，顯示北水處暨各營業分處對於內線檢驗案件抽查及檢驗中心應履約內容查核作為等仍有改善加強空間。另發現檢驗中心執行內線檢驗複核案件比率極高，係因申請端用戶所裝



設之用水設備常未符標準，抑或檢驗中心初核效果不彰，內線檢驗之標的與檢驗時程是否相當，對於用戶權益之影響等議題均值得探究。

用戶用水設備是自來水輸配流程中的最後一個環節，為確保飲用水的衛生與安全，本年度特進行「臺北自來水事業處用戶用水設備內線檢驗制度透明化調查」，針對近2年內曾至北水處申請用水設備檢驗之用戶或建商，透過電話訪問之方式，訪查其對於內線檢驗作業流程、查核及抽驗等現況及所遭遇的困難，俾作為檢視委外廠商執行檢驗有無不實或違反契約規定等狀況，並藉由業者提供的具體興革建議，持續提升行政效率及便民服務。

## 二、研究目的

---

為深入檢視北水處委外廠商辦理用戶申請用水設備檢驗，其作業流程、查核、督導及抽驗現況等是否均依規定進行，有無檢（複）驗不實或違反契約規定之情事，而用戶及建商申請用水設備檢驗之作業流程有無不便之處，或對作業服務及資訊公開透明有何期待與具體建議，故期藉由本次問卷調查之意見反映與座談會之進行，彙整多方相關意見，做為未來檢驗透明化措施之參考，另參考國內外網站透明化措施建置之成果，以有效提升外部監控行政措施可行性，並達到內部自律與外部監督之雙重防弊效益，致力於減少資訊落差與委外履約過程潛藏問題。



## 貳、內線檢驗制度現況說明

### 一、簡介

#### (一) 用戶用水設備

依自來水法第 23 條，所稱用水設備，係指自來水用戶，因接用自來水所裝設之進水管、量水器、受水管、開關、分水支管、衛生設備之連接水管及水栓、水閥及加壓設施等。另依自來水用戶用水設備標準第 2 條，用戶管線種類規定如下：

1. 進水管：由配水管至水量計間之管線。
2. 受水管：由水量計至建築物內之管線。
3. 分水支管：由受水管分出之給水管及支管。
4. 與衛生設備之連接水管。

故依據自來水用戶用水設備標準及建築技術規則給水系統規範的內容，用水設備除管線及其附屬零件外，尚包括水表、水池（含蓄水池、中繼水箱、屋頂水箱）、加壓設備（抽水機）、閥類等設施。另北水處營業章程第 11 條：用戶用水設備分外線及內線二部分。外線指配水管至水表（或稱量水器、水量計；若設有總水表者，以總水表為內外線分界）間之設備，由用戶向所在地北水處所屬營業處所申請並繳付應繳各項費用後，由北水處裝設；內線指水表後至水栓間之設備，由用戶委託合格自來水管承裝商裝設。（如圖 2-1）

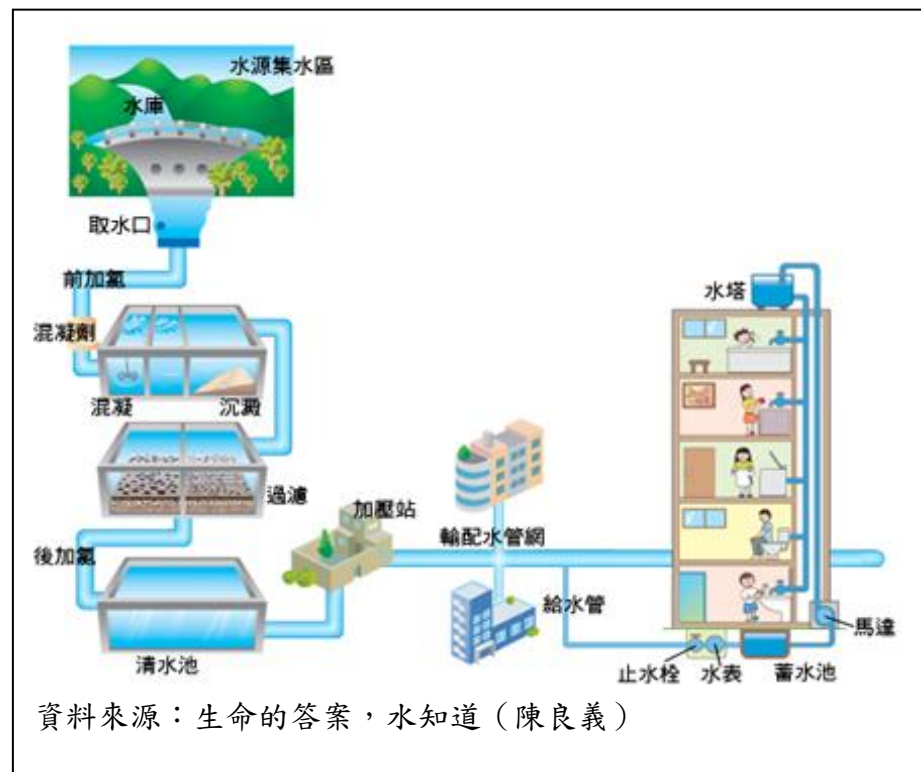


圖 2-1 用戶用水設備

## （二）維護權責

用水設備依其性質可分為管線、水表、水池、加壓設備(抽水機)、閘類及其它另件、並以總表為維護責任分界點。如有漏水，表前部分由北水處代為維修；表後部分由用戶自行委託合格自來水管承裝商維修。

因用水設備使用材料對供水品質影響深遠，故自來水用戶用水設備標準及建築技術規則對於管材之標準均有明定。從用戶建築物使用之表後管線管材至北水處表前管線及輸配水管線使用之材料，皆應符合國際標準或國家標準。

自來水用戶用水設備標準第 19 條規定：「用戶管線與其管件、用水設備及衛生設備，其有國際標準或國家標準者，應從其規定」。依自來水法第 50 條第 1 項規定：「自來水用戶用水設





備，應依用水設備標準裝設，並優先採用具省水標章之省水器材……。」北水處於審查用戶用水設備內線工程設計圖時，皆要求用戶表後管線所使用管材應符合國際標準或國家標準，並應優先採用具省水標章之省水器材。(如圖 2-2)

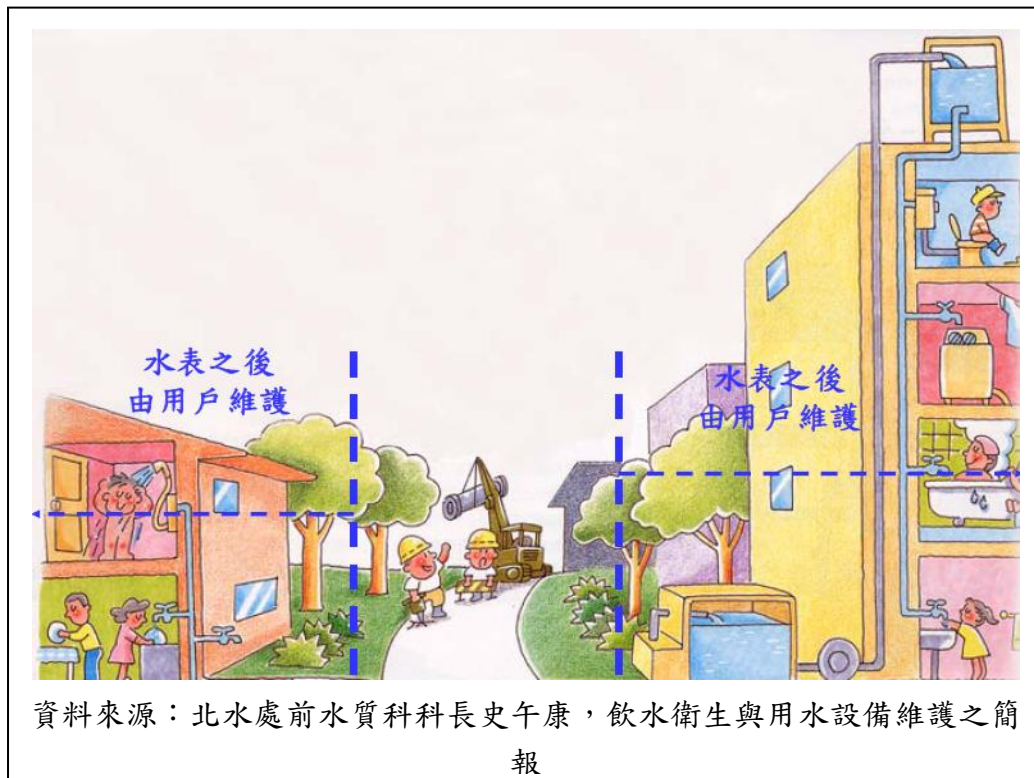


圖 2-2 用水設備維護權責

### (三) 用水設備二次污染

自來水品質有賴「水源保育」、「淨水程序」、「輸配水系統」及「用水設備」四個環節嚴密把關配合<sup>1</sup>，其關係如圖 2-3 所示。其中與用戶關係最為密切、影響最為直接者，又非「用水設備」莫屬。用水設備係為自來水配水管線至用戶端所需之配管及器具。於直接供水時，包含用戶管線及用水器具；於間接供水時，除用戶管線及用水器具外，尚包含水池及水塔。用水設備易因配置或維護不當，造成自來水二次污染之產生、水質之降低。

<sup>1</sup>葉俊宏、儲雯娣，「水資源管理季刊」第七期專論-自來水用水設備二次污染預防之探討

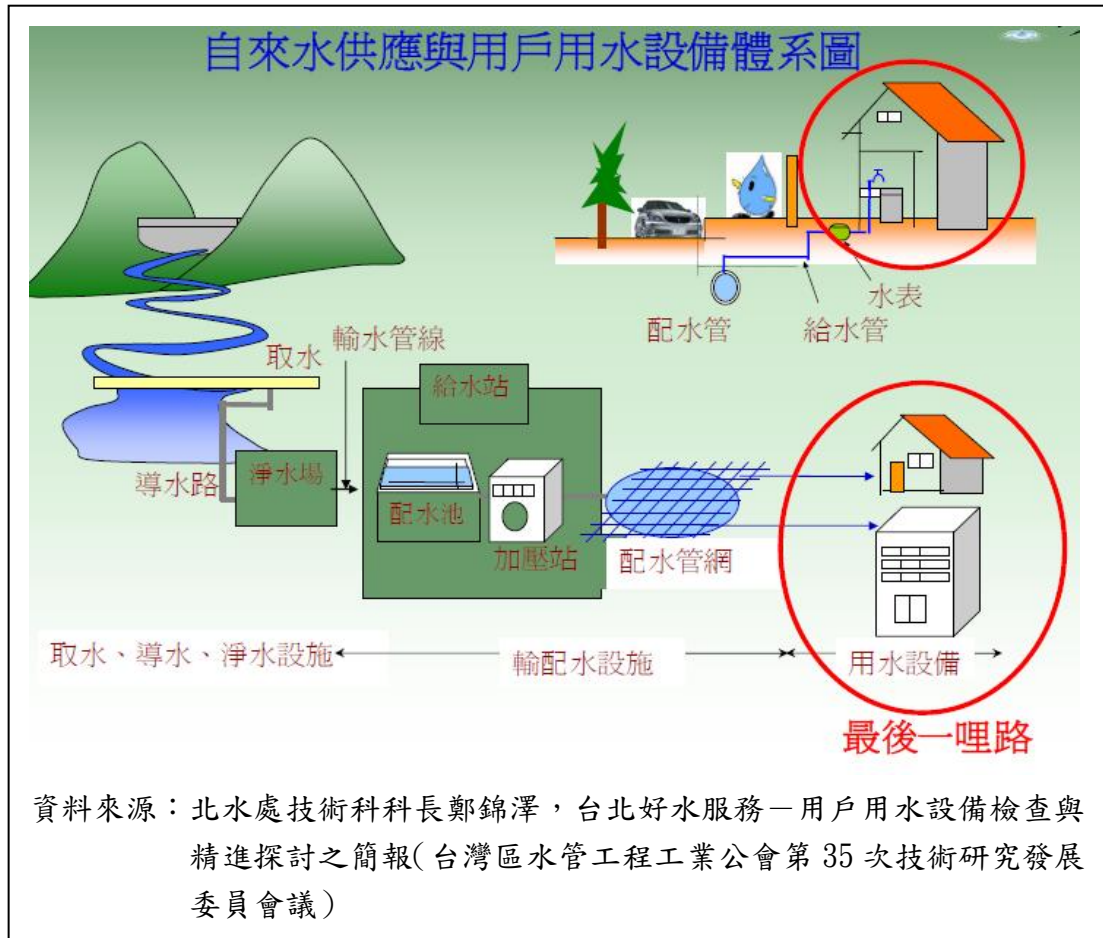


圖 2-3 自來水供應與用戶用水設備體系圖



## 二、作業程序

### (一) 法規依據

自來水法第 50 條第 1 項：自來水用戶用水設備，應依用水設備標準裝設，並優先採用具省水標章之省水器材，經自來水事業或由自來水事業委託相關專業團體代為施檢合格後，始得供水。

自來水法施行細則第 5 條：自來水用戶依本法第五十條規定裝設用戶用水設備，其設計圖說應經自來水事業審定後始得施工；工程完竣，依自來水用戶用水設備標準檢驗合格後，始得供水。

臺北自來水事業處營業章程第 12 條：用戶用水設備表後工程，其設計圖應先送北水處審定始得施工。工程完竣後，經北水處依自來水用戶用水設備標準檢驗合格，始予供水。

### (二) 北水處檢驗作業沿革

民國 69 年以前，用戶用水設備表後工程，並未規定建築業者於開工前應事先審查。建築業者可於申請接水時，同時辦理用戶用水設備表後工程設計圖審查與檢驗。當時由北水處各營業分處負責辦理，因標準不一及多數建築工程在申請接水時，用戶用水設備內線大部分已接近完工階段，縱有檢驗不合格之案件，亦常因再改善有實質困難，造成建築業者與自來水事業單位雙方諸多困擾。

民國 69 年起，配合建築法規修正及建築管理業務之改進，北水處成立審圖室，辦理用戶用水設備審查等作業。至於內線設備檢驗工作，則由各營業分處依規定程序辦理。



民國 76 年為提昇服務形象，強化便民績效，擴大民間參與，委託臺灣區水管工程工業同業公會代辦檢驗作業。初期代辦績效良好，後因考量水管公會會員本身兼任委員或理事且又承接工程，有球員兼裁判之疑慮。乃簽奉陳前市長核准，自民國 84 年起，改委託台北市台北自來水事業處產業工會工程服務社代辦檢驗作業。

民國 88 年 5 月 27 日政府採購法實施，依該法內線檢驗作業應採公開招標方式辦理。故北水處由 88 年下半年起迄今，每年概估內線檢驗案件數量，編列委託檢驗費預算，採公開發包方式委託相關專業團體代為施檢（檢驗或複驗），並由北水處各營業分處依規定按比例辦理抽驗事宜。

### （三）內線檢驗報驗作業流程

#### 1. 受理：

##### (1) 網路申請檢驗：

用水設備施工完畢後，可依建造執照號碼，逕行上網申請檢驗，北水處檢驗單位於申請人申請完成後，以電話通知申請人排定檢驗時間（以 4 日內為限）。申請人務必於檢驗日前 1 日中午 12 時前，繳交應繳檢驗費用及送交應備文件至北水處，始得辦理檢驗，否則將取消該次檢驗，並以第 1 次檢驗不合格論，再排定檢驗即屬複驗案。

##### (2) 現場申請：

申請人繳費後，持繳費收據至北水處辦理報驗，排定檢驗日期（以 4 日內為限）辦理現場檢驗。

##### (3) 報驗應備文件：



申請人繳費後，持繳費收據至北水處辦理報驗，排定檢驗日期（以 4 日內為限）辦理現場檢驗。

①竣工報驗單一式 3 份。

②審查合格圖面：

A.北水處審圖室審圖者：審查圖面 1 份、審查合格函影本 1 份。

B.北水處各區營業分處審圖者：審查圖面 2 份。

C.檢附檢驗測試報告表 1 份。

D.管材符合國際標準或國家標準之證明文件。

E.山坡地社區之供水計畫書及管線竣工圖（A1 格式；比例：1/500）。

F.山坡地社區自設消防栓位置圖卡（1 栓 1 卡；A4 格式；比例：1/500）。

G.檢驗當日繳交相關照片。

2.派工：

(1) 排定 4 日內辦理檢驗。

(2) 準備檢驗器材。

(3) 排定檢驗組員。

3.受理：

(1) 現場核對內線審核合格圖。

(2) 試水（整體壓力測試及檢驗是否錯裝）。

(3) 合格者：填寫合格內線檢驗紀錄表。

(4) 不合格者：填寫現場檢驗改善通知單成立複驗案請承裝商



改善，約定複驗日期再檢驗，複驗案不另收取費用；複驗仍未改善者，以不合格案辦理。

#### 4. 核定：

檢驗者在內線檢驗紀錄表及審核合格圖首頁簽認，紀錄表須經檢驗單位負責人核定。

#### 5. 結果處理：

- (1) 合格案：立即造冊逕送轄區營業分處給水股續辦。
- (2) 不合格案：改善後重新報驗，並繳交需重新檢驗部分項目費用。
- (3) 案件以檢驗日期起半年內有效，逾期須重新報驗。

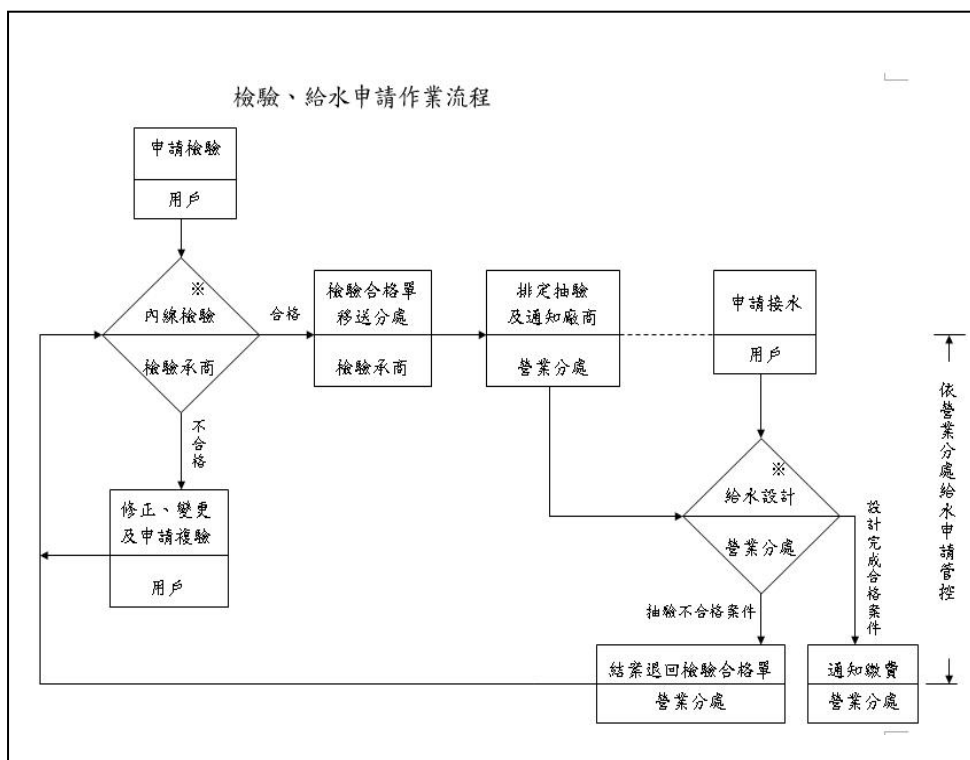


圖 2-4 檢驗給水申請作業流程



表 2-1 檢驗、給水申請作業說明

工作項目	作業程序說明及控制重點	法令依據與參考資料	使用表單
驗、給水申請作業	<p>一、作業程序</p> <p>(一) 用戶申請內線檢驗</p> <p>(二) 檢驗承商辦理內線檢驗</p> <p>(三) 檢驗承商通知檢驗結果</p> <p><b>【檢驗合格】</b></p> <p>(四) 檢驗承商將合格單移送營業分處</p> <p>(五) 營業分處通知用戶檢驗合格並排定是否抽驗</p> <p>(六) 營業分處辦理抽驗及給水設計</p> <p>(七) 營業分處通知抽驗合格案件或免抽驗案件繳費</p> <p>(八) 營業分處將抽驗不合格案件結案並將檢驗合格單退回檢驗承商</p> <p>(九) 檢驗承商再辦理驗抽驗不合格案件檢驗工作</p> <p><b>【檢驗不合格】</b></p> <p>(十) 檢驗承商通知用戶修正、變更及申請複驗</p> <p>二、控制重點</p> <p>(一) 檢驗承商依契約規定時間及審查合格內線圖辦理檢驗。</p> <p>(二) 營業分處依「臺北自來水事業處用戶用水設備內線檢驗作業抽驗管理要點」辦理抽驗工作及依「臺北市政府人民申請案件處理時限表辦理給水申請案件」進行給水設計</p>	依經濟部水利署 96 年 7 月 10 日「研商立法院審查自來水公司 96 年度預算有關廢除內線試壓檢驗主決議案」會議紀錄、本處 96 年 9 月 3 日「臺北自來水事業處檢驗、供水申請作業流程研商」會議紀錄辦理。	<p>一、用水設備表後工程竣工報驗單</p> <p>二、用戶用水設備表後工程內線檢驗紀錄表</p> <p>三、用戶用水設備表後工程現場改善通知單</p> <p>四、用戶用水設備內線抽驗紀錄表</p>



## 貳、內線檢驗制度現況說明

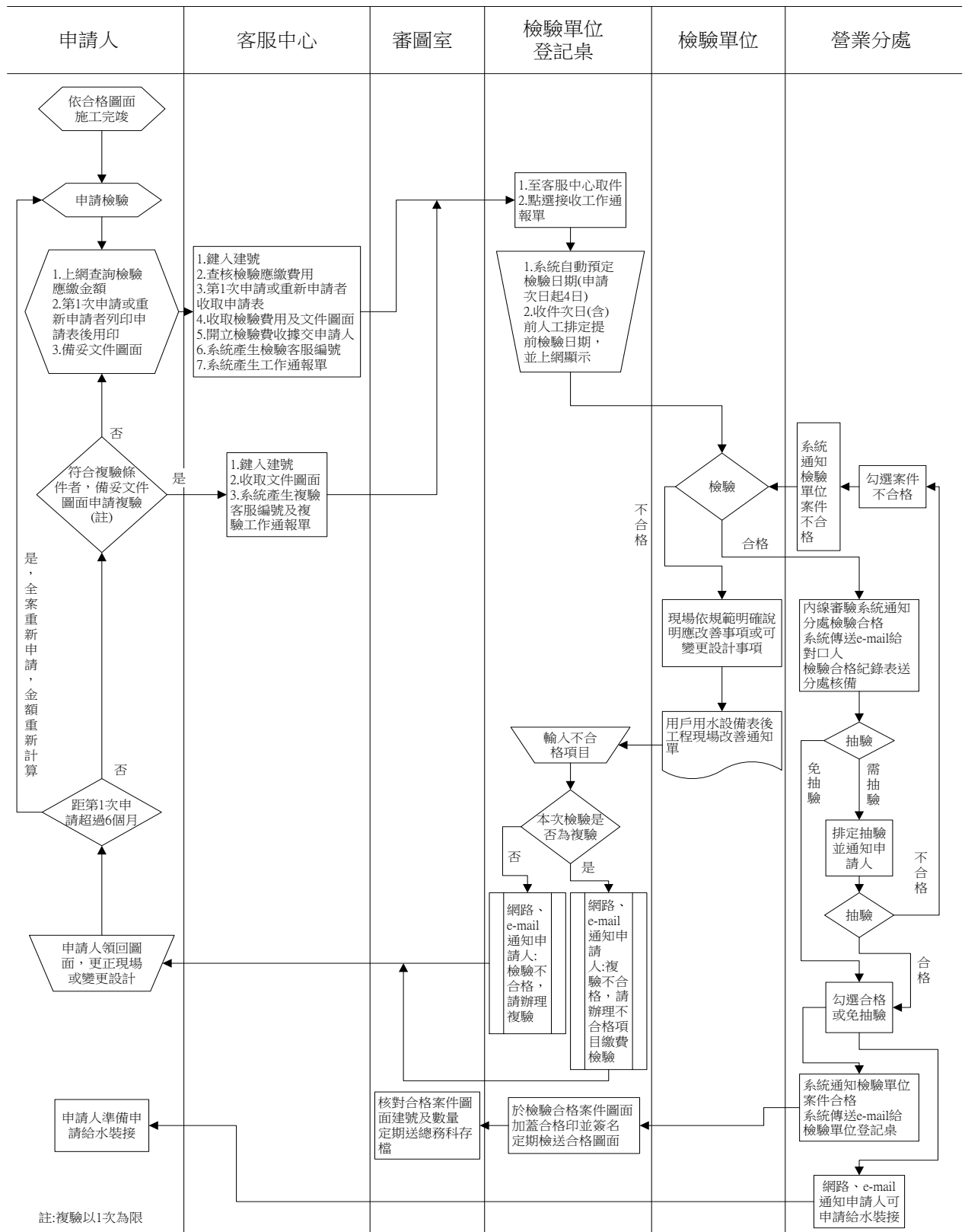


圖 2-5 建築物內線檢驗臨櫃申請作業流程



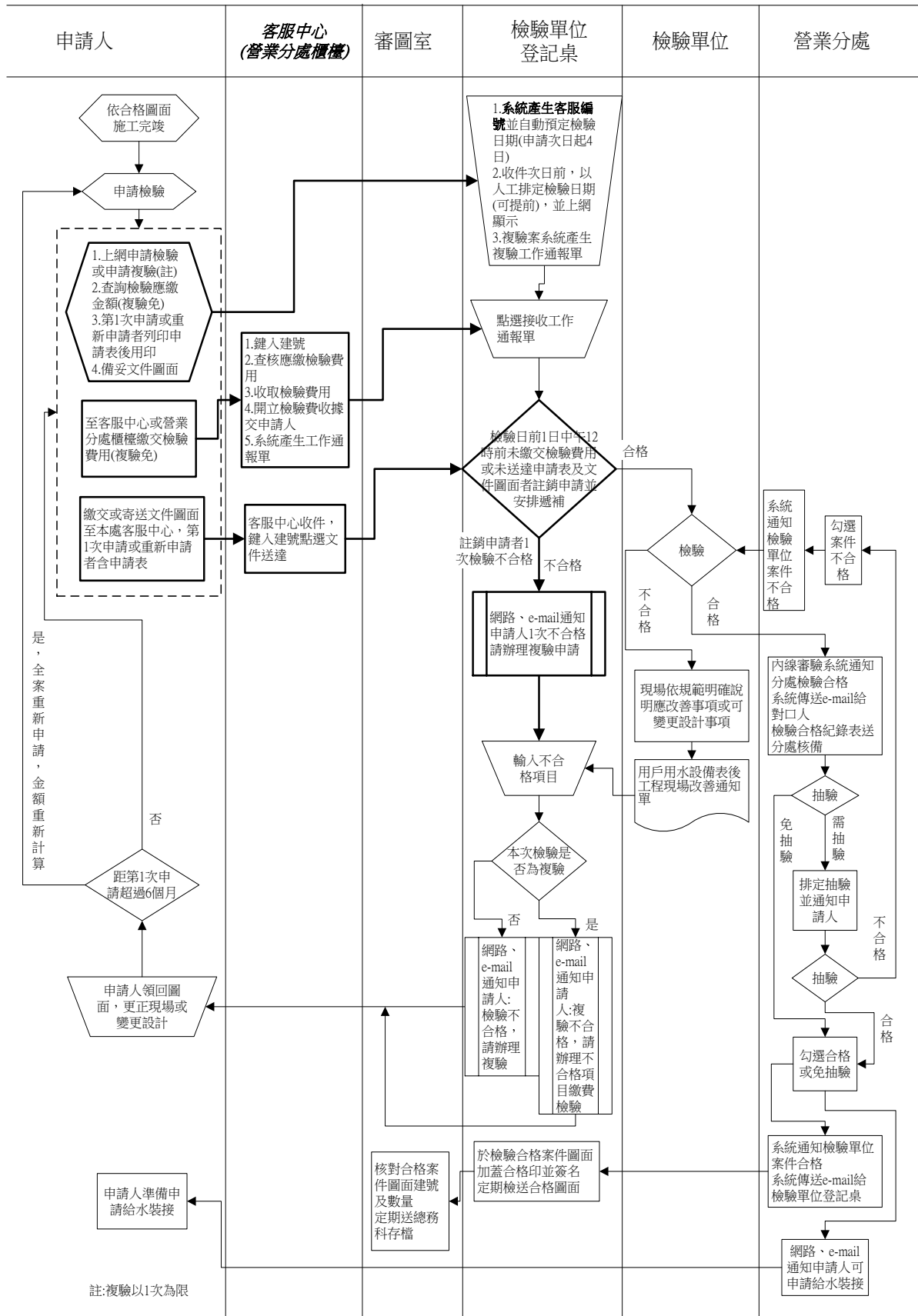


圖 2-6 建築物內線檢驗網路申請作業流程



#### (四) 營業分處抽驗程序

1. 北水處為落實檢驗作業，確保用戶用水安全，特訂定「臺北自來水事業處用戶用水設備內線檢驗委外作業抽驗管理要點」(下稱內線抽驗管理辦法)，其主要規定如下：

- (1) 用戶用水設備內線檢驗之抽驗，由北水處各營業分處執行，並受技術科督導。抽驗原則如下：

① 以下列大口徑、管線複雜案為主，並兼顧小案件：

A. 集合社區或總表口徑五十公厘以上者。

B. 同一樓層戶數五戶以上或樓層區隔戶不一，管線複雜者。

C. 戶數五十戶以上或水池十立方公尺以上者。

② 抽驗件數不得少於合格件數百分之三十，並應於收件後三日內完成，惟前月抽驗無缺失者，當月抽驗件數得降為百分之十五。抽驗件數不得少於合格件數百分之三十，並應於收件後三日內完成，惟前月抽驗無缺失者，當月抽驗件數得降為百分之十五。

- (2) 每月就內線檢驗合格案件作不定期抽驗，是否符合北水處審查合格用水設備內線設計圖、自來水用戶用水設備標準及臺北自來水事業處用戶表位設置原則等相關規定，並審查作業流程有無瑕疵。

2. 北水處各營業分處依上開規定每月就內線檢驗合格案件依30%以上比例，應於收件後三日內完成作不定期抽驗是否符合北水處審查合格用水設備內線設計圖、自來水用戶用水設備標準及臺北自來水水表裝置原則等相關規定，並審查作業流程有無瑕疵，惟前月抽驗無缺失者，當月抽驗件數

得降為百分之十五，抽查後填報用戶用水設備內線抽驗紀錄表供存檔查詢。經抽查如發現有不合格情形，依契約罰則規定辦理計罰事宜。

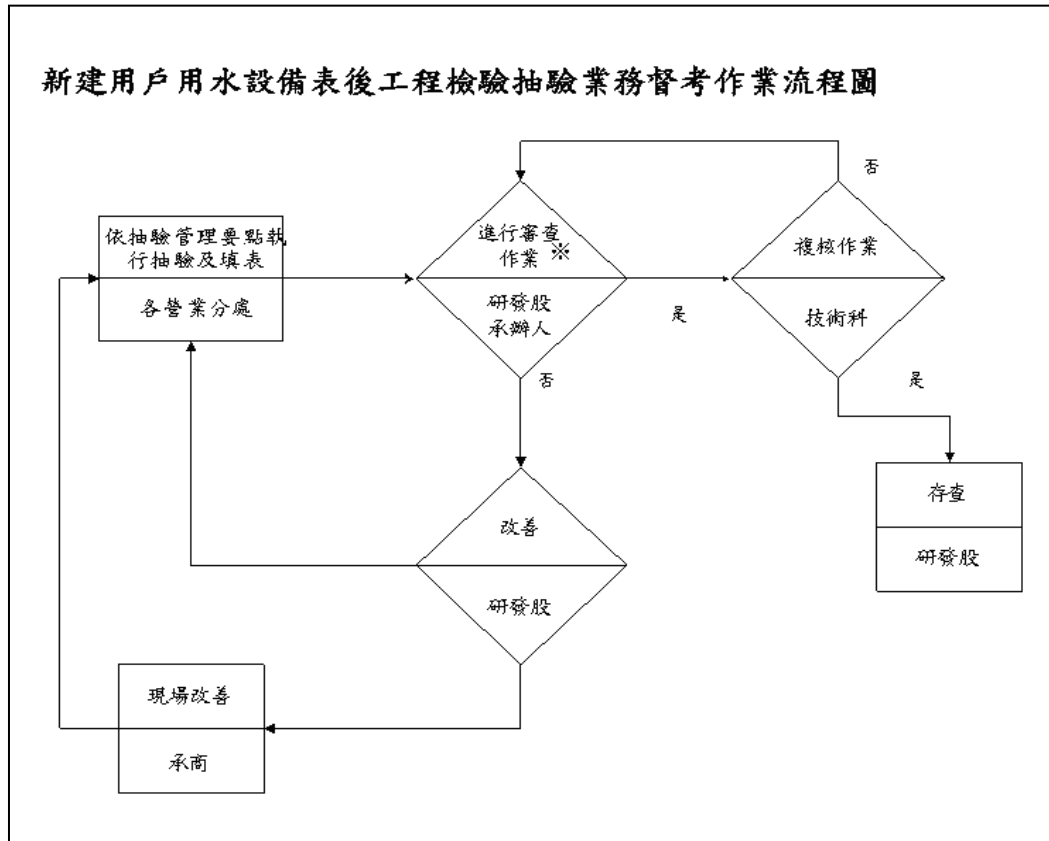


圖 2-7 新建用戶用水設備表後工程檢驗抽驗業務督考作業流程



表 2-2 臺北自來水事業處用戶用水設備內線抽驗紀錄表

表號：營給 2						總 表 分 表	
抽 驗 編 號	申請人	建 地 轄 區	抽 驗 日 期	口徑	公厘	口徑	公厘
				表數	只	表數	只
裝 設 地 址		市 路 段 街 巷 弄		樓 層		樓 層	
抽 驗 部 位		抽 驗 結 果		說 明			
總 表 表 位		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
分 表 表 位		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
持壓閥（接水槽）		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		GV：定水位閥			
蓄 水 池		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
水 塔		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
配 管	受 水 管	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
	揚 水 管	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
	集 水 幹 管	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
	下 水 管	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
減 壓 閥		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		洩壓閥			
水 錘 吸 收 器		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
緩 衝 逆 止 閥		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
通 氣 管		<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
溢 排 管	蓄 水 池	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格		防蟲網			
	中 繼 水 箱	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
	水 塔	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
其 他							
抽 驗 結 果		<input type="checkbox"/> 合格					
		<input type="checkbox"/> 不合格					

經辦：

審核：

主管：



## 參、調查過程與方法

### 一、調查對象

以近 2 年內曾至北水處申請用水設備檢驗之業者，由北水處提供名單，共計 142 筆。

### 二、調查期間

調查時間為 103 年 6 月 9 日至 103 年 7 月 2 日。

### 三、調查方式

#### (一) 電話調查

本次量化調查部分係委託專業民調機構(台灣趨勢研究股份有限公司)辦理，採集中式電腦輔助電話訪問 (CATI, Computer-Assisted Telephone Interviewing) 方式進行，針對受訪名單採普查之方式。

#### (二) 問卷題目

依機關內部辦理「100 及 101 年度用戶用水設備表後管線檢驗勞務採購專案稽核」之發現，為實際深入瞭解並提出解決之道，業將稽核結果研析，分就檢驗與抽驗之制度面及執行面加以探討，設計本次量化問卷題目 34 題，經業務單位協助檢視問卷內容後移請民調機構據以執行。

#### (三) 問卷回收與審核



電話訪問完成後，由研究員及督導員親自檢核數據的題項前後相關邏輯，是否彼此矛盾、或有悖常理，以及訪員們在使用電腦輔助電話系統（CATI）輸入各問項答案是否依照說明方法之規定。如發現數據中有出現遺漏現象或任何邏輯上之矛盾，便立即進行補問工作，以確認所有資料之完整性、合理性。

## 四、座談會設計

---

上述量化調查完成後，續由北水處政風室綜整調查資料，另召開「用戶用水設備內線檢驗制度透明化研究」座談會，邀集北水處技術科、各營業分處給水股、委託審查之專業團體或相關工會成員代表、申請用水設備檢驗之用戶及相關領域專家學者，針對現行送件檢驗制度進行檢視、探討相關問題及未來策進作為，並彙集量化調查及座談會兩階段之資料蒐集分析編撰本研究報告。

## 五、調查流程



圖 3-1 調查流程



## 六、接觸紀錄

本次調查名單共計 142 筆，完成 105 份有效問卷數，成功訪問率為 73.9%。詳細的接觸紀錄如表 3-1 所示：

表 3-3 接觸紀錄

接觸狀況		頻次	百分比
成功(I)	成功完成訪問	105	73.9%
拒訪(R)	合格受訪者拒訪	13	9.2%
未接觸(NC)	受訪者當時不在	11	7.8%
非合格(NE)	非合格受訪者	4	2.8%
非人為因素(NH)	無人接聽/忙線中	9	6.3%
接觸筆數		<b>142</b>	<b>100.0%</b>

在未接觸業者（NC）的部分，於調查期間內，訪員們均有 5 次以上的撥號紀錄，以確保達到全面性調查執行。此外，有 4 筆非合格訪問業者（NE），其表示近年未曾至北水處辦理過內線檢驗，或已將報驗的相關業務委外代辦。





## 肆、調查內容與統計分析

### 一、問卷大綱

#### (一) 檢驗中心制度合理性分析

- 對北水處辦理內線「檢驗時間」合理性之評價 (Q1)
- 對北水處內線「檢驗時間」不合理之原因 (Q2)
- 至北水處送件申請檢驗是否曾遇過「延後受理」之情形 (Q3)
- 至北水處送件申請檢驗是否曾遇過「退件」之情形 (Q4)
- 對北水處檢驗人員「專業度」之評價 (Q5)
- 北水處檢驗人員是否均依檢驗項目逐一檢驗 (Q6)

#### (二) 檢驗作業制度合理性分析

- 對北水處內線「檢驗項目」合理性之評價 (Q7)
- 對北水處內線「檢驗項目」不合理之原因 (Q8)
- 對北水處內線「檢驗標準」合理性之評價 (Q9)
- 對北水處內線「檢驗標準」不合理之原因 (Q10)
- 對北水處內線「檢驗費用」合理性之評價 (Q11)
- 對北水處內線「檢驗費用」不合理之原因 (Q12)

#### (三) 抽驗作業制度合理性分析

- 對北水處「抽驗作業」合理性之評價 (Q13)
- 對北水處「抽驗作業」不合理之原因 (Q14)
- 對北水處「抽驗作業流程」合理性之評價 (Q15)



- 對北水處「抽驗作業流程」合理性之評價 (Q16)
- 對北水處「抽驗項目」合理性之評價 (Q17)
- 對北水處「抽驗項目」不合理之原因 (Q18)
- 對北水處檢驗或抽驗作業其他建議或尚待改進之地方 (Q19)

#### (四) 資訊透明化滿意度分析

- 對北水處報驗案件的資訊查詢服務之評價 (Q20)
- 對北水處報驗案件的資訊查詢需再增加之管道 (Q21)
- 對北水處內線檢驗項目合格標準之清楚性 (Q22)
- 對北水處內線檢驗項目合格標準資訊宣導之足夠性 (Q23)
- 對北水處內線檢驗項目訊息宣導需再增加之管道 (Q24)

#### (五) 反映意見及處理滿意度分析

- 向北水處員工反映意見或詢問時「服務態度」之評價 (Q25)
- 對北水處業務承辦人員處理意見的「效率」之評價 (Q26)

#### (六) 清廉度分析

- 對北水處公務人員「清廉」之評價 (Q27)
- 北水處公務人員有無「收禮或接受關說」之情事 (Q28)
- 北水處公務人員有無「貪污」之情事 (Q29)
- 北水處檢驗人員有無「刁難」之情事 (Q30)
- 北水處檢驗人員有無「接受送禮、招待或關說」之情事 (Q31)
- 若發現北水處公務人員有貪污行為時的檢舉意願 (Q32)
- 若發現北水處公務人員有貪污行為時，有意檢舉會採何種檢



舉管道 (Q33)

- 若發現北水處公務人員有貪污行為時，不願檢舉的原因(Q34)

## (七) 受訪者基本資料

- 主要服務對象 / 過去一年的報驗次數 / 性別



## 二、統計分析

---

### (一) 頻次分析

各題項之頻次分析 (Frequency Analysis)，是由總體樣本對問卷各題項之意見分布進行整體分析，藉由次數及百分比所呈現的數據，可瞭解受訪民眾對問卷各議題的看法與相關意見之整體輪廓。

### (二) 交叉分析

將題項與基本資料進行交叉分析及卡方 (Chi-Square) 檢定，選出重要的區隔變數，對各項具有分析意義的變數進行交叉分析，其利用百分比或絕對數值所呈現的資料，可清楚觀察區隔變數與各變項間的差異，並用以檢視不同類型的受訪者，對於各個議題的看法是否存在顯著差異。

而將本次調查所有受訪者對各題項的意見分布與基本資料 (「主要服務對象」、「過去一年的報驗次數」及「性別」) 以及有重要關聯之題項進行交叉分析 (參見附錄二附表)，發現各題項與基本變項及重要關聯之題項間交叉結果，期望次數低於 5 之比例大於 20%，即卡方檢定結果皆不適合進行推論。

### (三) 小數點進位

在數據呈現方面，以四捨五入之原則，將百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100% 之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象。



## 伍、樣本結構分析

### 一、樣本代表性檢定

此次調查共計回收 105 份有效問卷，為了解有效樣本與母體結構是否一致，使調查結果得以推論曾至臺北自來水事業處申請用水設備檢驗之業者意見，故以下（表 5-1）就有效樣本之「主要服務對象」基本變項，進行樣本代表性檢定。

而檢定結果顯示，樣本與母體之間無顯著差異（ $X^2=0.21$ 、 $p=0.65>0.05$ ），因此本調查結果可以合理的推論至母體，並可獲致學理上的支持。

表 5-1 訪問成功樣本代表性檢定表：服務對象

服務對象	樣本資料		母體資料			檢定結果
	樣本數	百分比	母體數	期望樣本數	母體比例	
個體戶	23	21.9%	34	25	23.9%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 卡方值=0.21</li> <li>■ <math>p=0.65&gt;0.05</math></li> <li>■ 樣本與母體無顯著差異</li> </ul>
建商	82	78.1%	108	80	76.1%	
合計	105	100.0%	142	105	100.0%	



## 二、主要服務對象

本次調查的受訪者中，主要服務對象以「建商」居多，比例占 78.1%，而主要服務對象為「個體戶」的比例則為 21.9%。

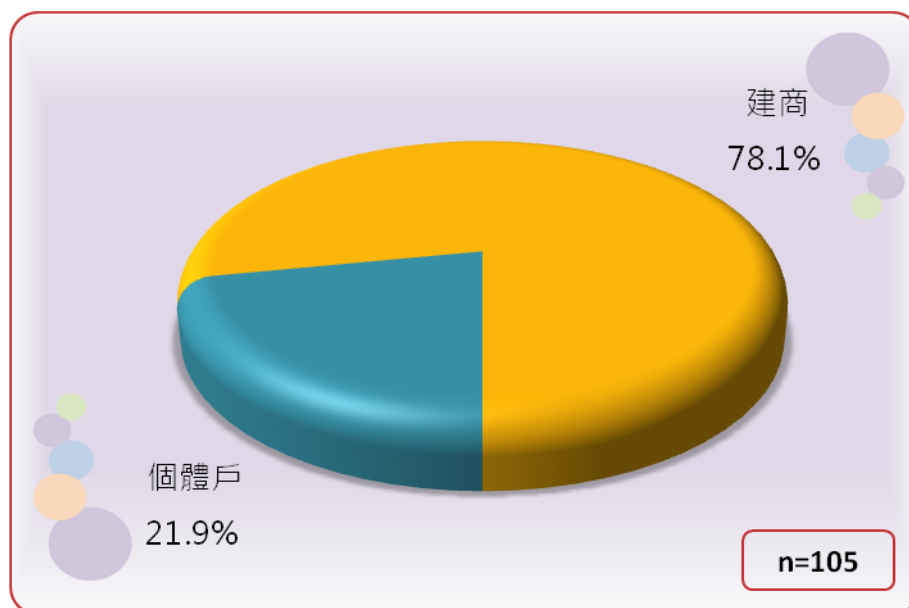


圖 5-1 主要服務對象分布



### 三、過去一年的報驗次數

受訪者在過去一年內的報驗次數方面，以「5次以下」的比例最高，占 62.8%，其次依序為「6-20次」(22.9%) 及「21次以上」(14.3%)。

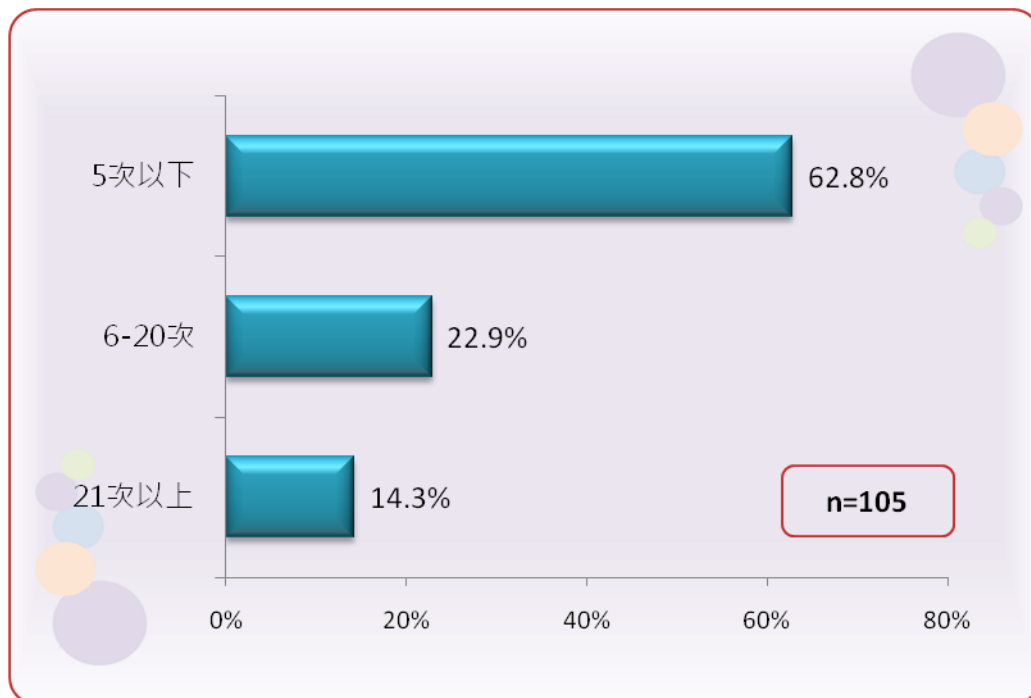


圖 5-2 報驗次數分布



## 四、性別

本次調查的受訪者性別方面，「男性」受訪者的比例為 82.9%，而「女性」受訪者的比例為 17.1%，顯示男性業者多過於女性業者。

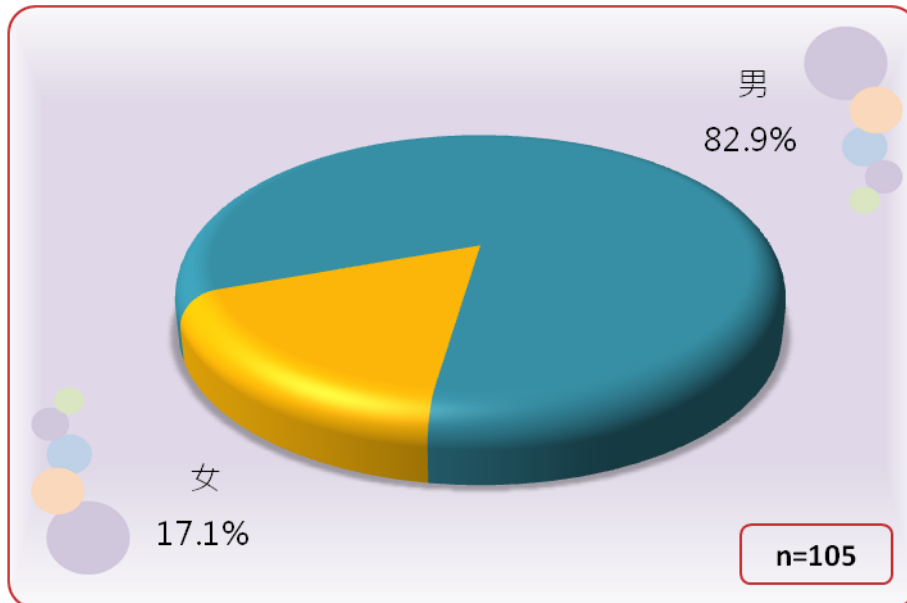


圖 5-3 性別分布



## 五、小結

茲將前述提及之樣本基本資料分布整理於表 4-1 樣本結構：

表 5-2 樣本結構

基本資料		頻次	百分比
服務對象	個體戶	23	21.9%
	建商	82	78.1%
報驗經驗 次數	5 次以下	66	62.8%
	6-20 次	24	22.9%
	21 次以上	15	14.3%
性別	男性	87	82.9%
	女性	18	17.1%

## 陸、調查發現

本次調查共計 37 個題項，其中 3 個題項為受訪者基本資料題，34 個題項為對臺北自來水事業處用戶用水設備內線檢驗制度相關的評價與建議，在 34 個題項中，有 4 個題項為複選題，有 8 個題項為開放題，而 22 個題項是單選題。

在統計分析方面，單選題的部分除了進行頻次分析之外，也以受訪者基本資料為自變項，利用卡方檢定進行交叉分析；而複選題的部分，因為不適用卡方檢定，故僅以頻次分析呈現。

在頻次分析方面，百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100% 之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。

## 一、檢驗中心制度合理性分析

### (一) 對北水處辦理內線「檢驗時間」合理性之評價及不合理之原因

#### 頻次分析

調查結果顯示，有 96.1% 的受訪者對北水處辦理內線檢驗時間（申請後四日內檢驗）感到合理，其中包含「非常合理」（19.0%）和「還算合理」（77.1%）；而僅有 1 位（1.0%）的受訪者感到不太合理，未有受訪者感到非常不合理；另外，有 1.9% 的受訪者表示「普通」，1.0% 的受訪者表示「不知道/無意見」。進一步詢問對北水處內線檢驗時間感到不合理之受訪者，業者表示希望內線檢驗的時間能再更彈性，茲將其具體回答內容呈現於表 6-1 中。

Q1. 請問，您認為辦理內線檢驗時間，申請後四日內檢驗，是否合理？

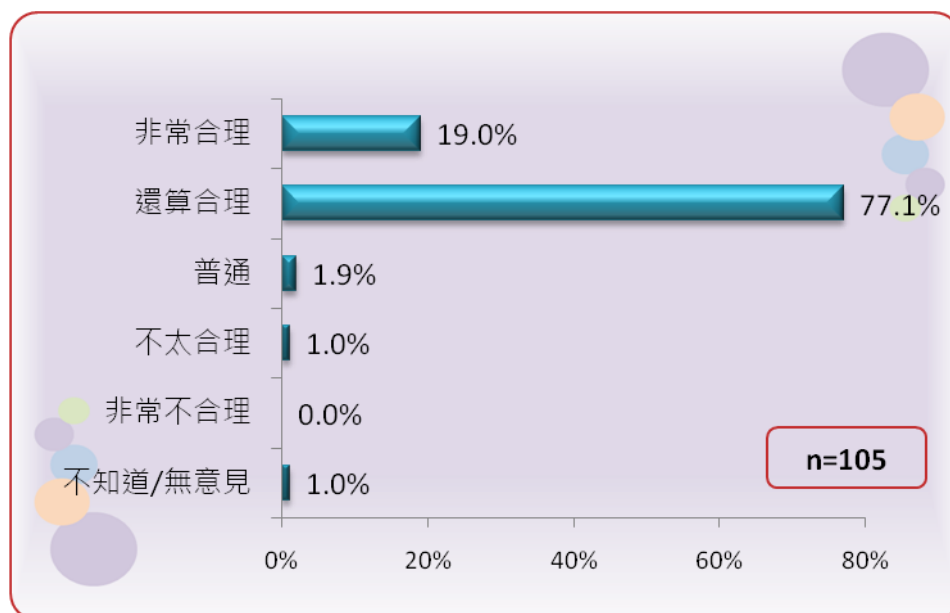


圖 6-1 對北水處辦理內線檢驗時間合理性之評價

表 6-1 對北水處內線檢驗時間不合理之原因

原因	頻次
時間上可再彈性點	1
合計	1

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「個體戶」之受訪者對辦理內線檢驗時間感到合理的比例為 100.0%，略顯高於主要服務對象為「建商」（95.1%）之受訪者。

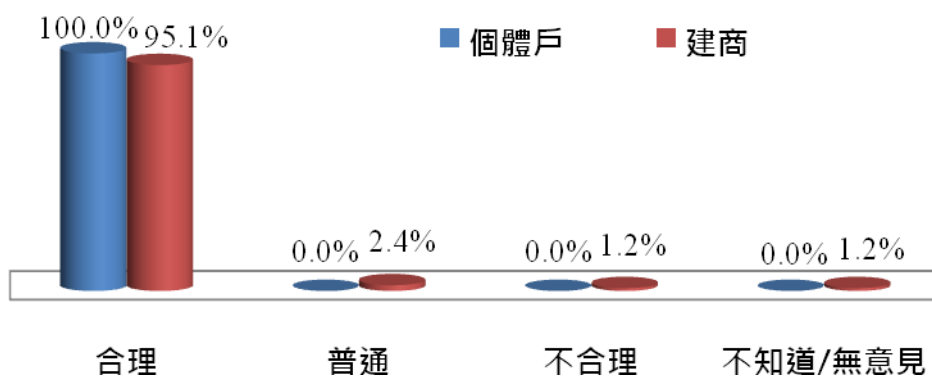


圖 6-2 服務對象與內線檢驗時間合理性之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，以「5 次以下」（97.0%）之受訪者對內線檢驗時間感到合理的比例略高於「6-20 次」（95.8%）與「21 次以上」（93.3%）。

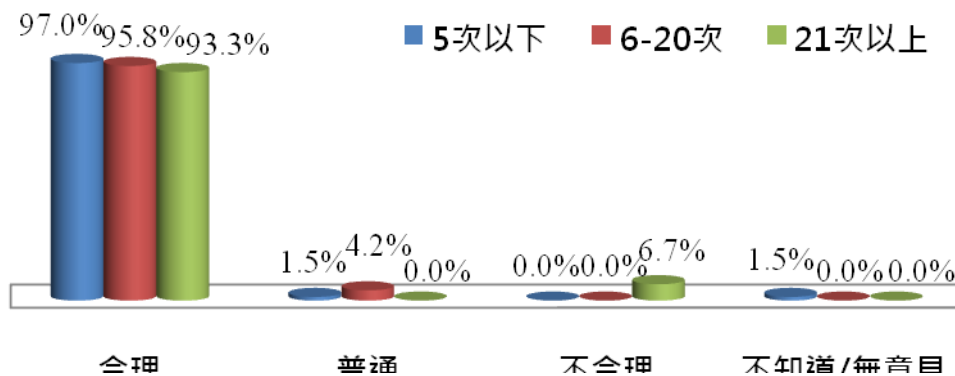


圖 6-3 報驗次數與內線檢驗時間合理性之交叉結果

最後，再將該題項的意見分布與報驗時有無遇過檢驗人員刁難的情形題項（Q30）進行交叉分析，數據結果如下表：

表 6-2 與 Q30 的交叉分析結果

	次數	合理	普通	不合理	不知道/無意見
#Q30.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過檢驗人員「刁難」的情形？					
有	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
沒有	103	97.1%	1.0%	1.0%	1.0%

## (二) 至北水處送件申請檢驗是否遇過「延後受理」之情形

### 頻次分析

調查結果顯示，有 98.1% 的受訪者至北水處送件申請檢驗不曾遇過「延後受理」之情形，而另有 2 位（1.9%）受訪者曾遇過延後受理之情形，進一步詢問遇過延後受理的原因，有承辦人員因案件太多而延後受理，另有遇過送件時承辦人員不知歸哪個單位辦理致延誤受理，茲將其具體回答內容呈現於表 6-2 中。

Q3. 請問您到北水處送件申請檢驗時，是否曾遇過「延後受理」的情形？

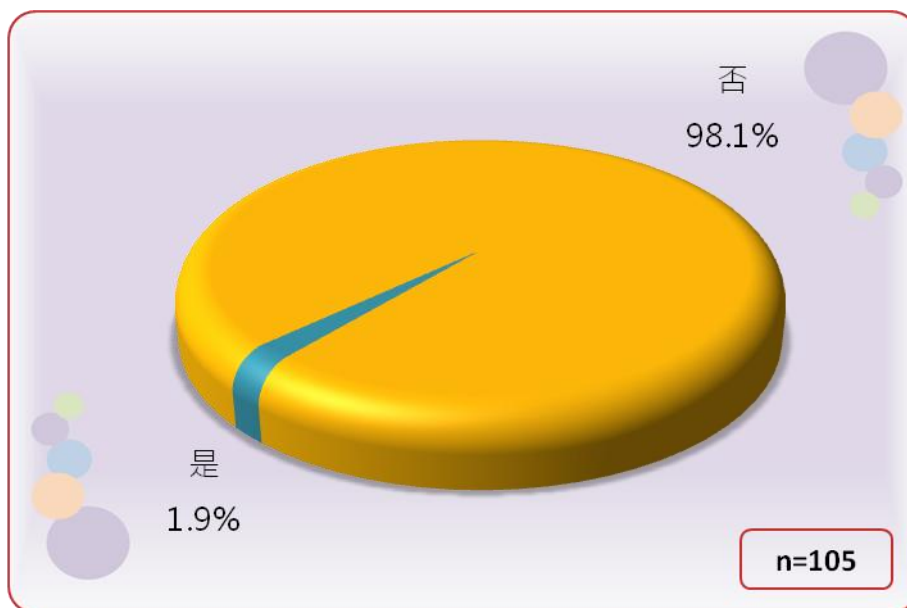


圖 6-4 至北水處送件申請檢驗是否遇過延後受理之情形

表 6-3 送件申請檢驗遇延後受理之原因

原因	頻次
送件時承辦員不知歸哪個單位辦理致延誤受理	1
承辦人員說案件太多	1
合計	2

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「建商」的受訪者送件曾遇過延後受理之比例為 2.4%，略顯高於主要服務對象為「個體戶」(0.0%) 之受訪者。

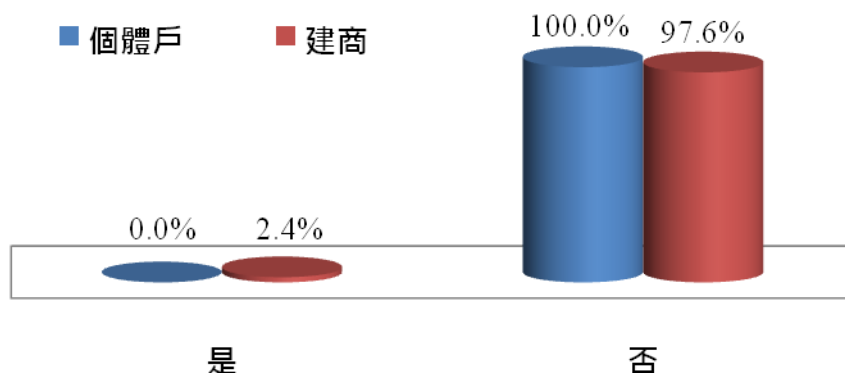


圖 6-5 服務對象與是否遇過延後受理之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「5 次以下」(3.0%) 之受訪者送件曾遇過延後受理的比例略高於「6-20 次」(0.0%) 與「21 次以上」(0.0%)。

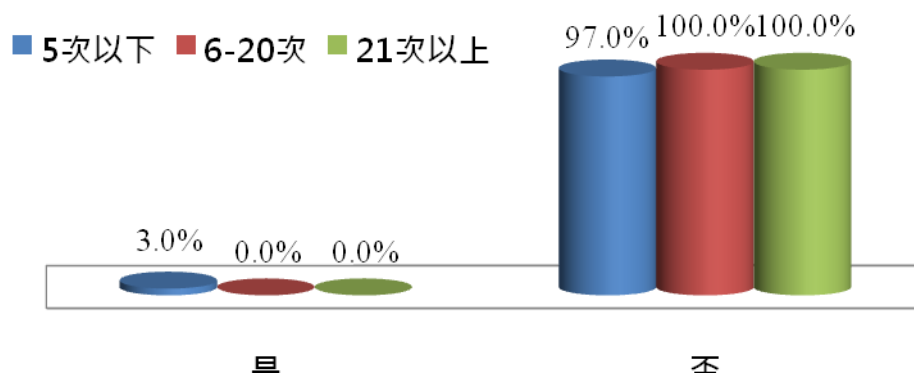


圖 6-6 報驗次數與是否遇過延後受理之交叉結果

最後，再將該題項的意見分布與報驗時有無遇過檢驗人員刁難的情形題項（Q30）進行交叉分析，數據結果如下表：

表 6-4 與 Q30 的交叉分析結果

	次數	是	否
#Q30.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過檢驗人員「刁難」的情形？			
有	2	0.0%	100.0%
沒有	103	1.9%	98.1%



### (三) 至北水處送件申請檢驗是否遇過「退件」之情形

#### 頻次分析

調查結果顯示，有 87.6% 的受訪者至北水處送件申請檢驗不曾遇過「退件」之情形，而有 12.4% 的受訪者表示曾遇過退件之情形，茲將送件申請檢驗遇退件的原因彙整於表 6-3。

Q4. 請問您到北水處送件申請檢驗時，是否曾遇過「退件」的情形？

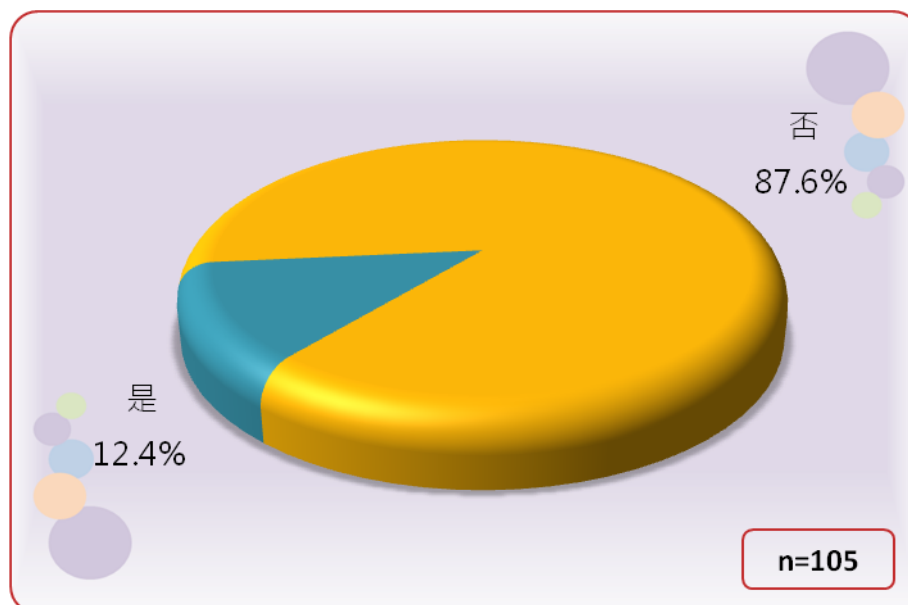


圖 6-7 至北水處送件申請檢驗是否遇過退件之情形

表 6-5 送件申請檢驗遇退件之原因

原因	頻次
申請資料不齊全	4
圖面變更不符合規定	3
圖審通過了，但到報驗程序時被說圖畫錯了，遭到退件	1
不知道審圖與報驗要分開申請	1
重新檢驗逾期被退件	1
管材不符合北市規定	1
圖面不夠詳細	1
圖章漏蓋	1
合計	13

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「建商」的受訪者送件曾遇過退件之比例為 13.4%，略顯高於主要服務對象為「個體戶」(8.7%)之受訪者。

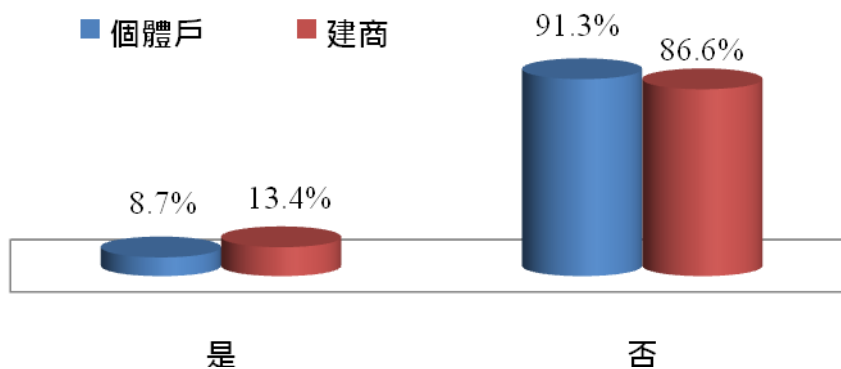


圖 6-8 服務對象與是否遇過退件之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「6-20 次」(16.7%)之受訪者送件曾遇過退件的比例略高於「5 次以下」(13.6%)與「21 次以上」(0.0%)。

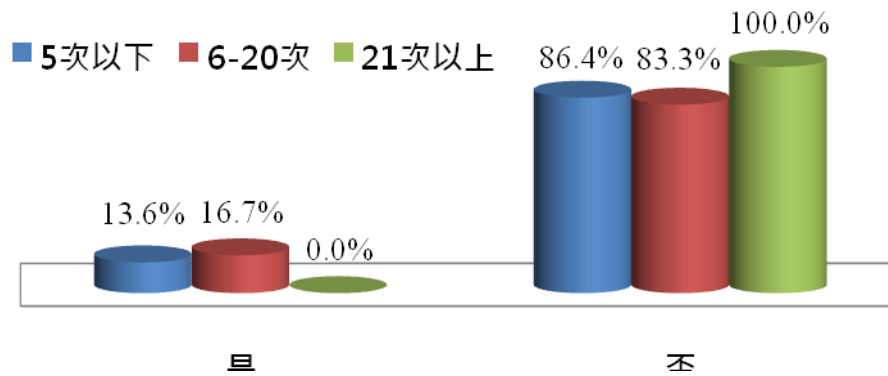


圖 6-9 報驗次數與是否遇過退件之交叉結果

最後，再將該題項的意見分布與服務態度(Q25)和效率(Q26)滿意度，以及公務人員清廉度(Q27)和報驗時有無遇過檢驗人員刁難的情形題項(Q30)進行交叉分析，數據結果如下表：

表 6-6 與 Q25、Q26、Q27 和 Q30 的交叉分析結果

	次數	是	否
<b>#Q25.請問，當您向北水處的員工反映意見或詢問時，您對他們的「服務態度」感到滿不滿意？(選項合併)</b>			
滿意	99	11.1%	88.9%
普通	2	50.0%	50.0%
不滿意	3	33.3%	66.7%
不知道/無意見	1	0.0%	100.0%
<b>#Q26.請問，您對北水處的業務承辦人員處理意見的「效率」感到滿不滿意？(選項合併)</b>			
滿意	100	10.0%	90.0%
普通	2	100.0%	0.0%
不滿意	3	33.3%	66.7%
<b>#Q27.根據您的瞭解，請問您認為北水處的公務人員清不清廉？(選項合併)</b>			
清廉	101	11.9%	88.1%
不知道/無意見	4	25.0%	75.0%
<b>#Q30.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過檢驗人員「刁難」的情形？</b>			
有	2	50.0%	50.0%
沒有	103	11.7%	88.3%

#### (四) 對北水處檢驗人員「專業度」之評價

##### 頻次分析

由調查結果發現，有 93.3% 的受訪者對北水處檢驗人員之專業度感到足夠，其中包含「非常足夠」(43.8%) 和「還算足夠」(49.5%)；而有 2.9% 的受訪者感到不足夠，其中包含「不太足夠」(1.9%) 和「非常不足夠」(1.0%)；另外，有 1.0% 的受訪者表示「普通」，2.8% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q5. 請問，您認為北水處檢驗人員的「專業度」是否足夠？

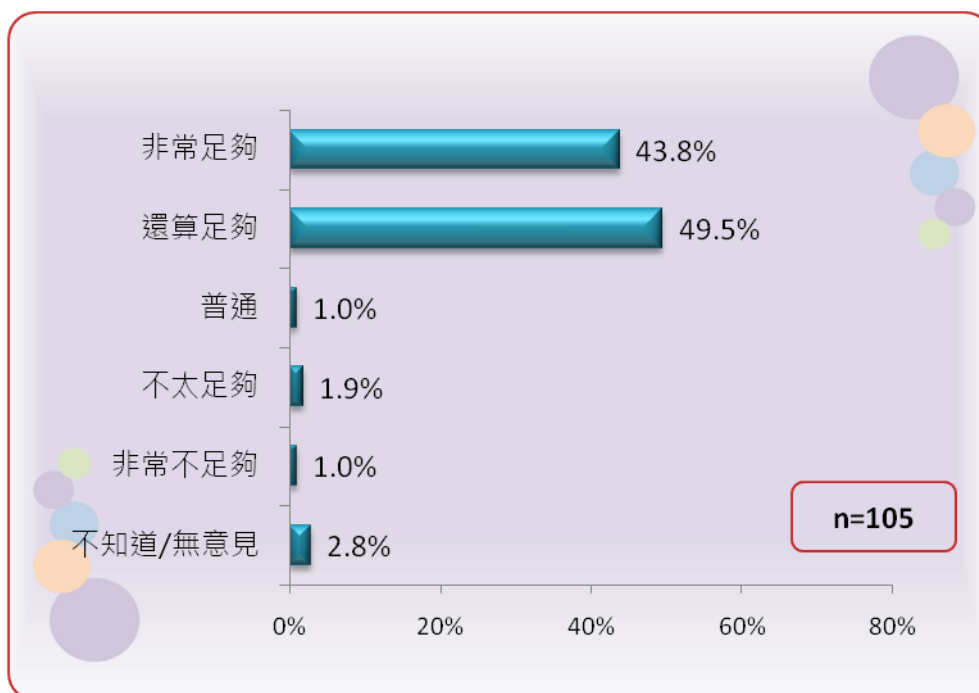


圖 6-10 對北水處檢驗人員專業度之評價

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「建商」之受訪者認為北水處檢驗人員具有足夠的專業度比例為 93.9%，略顯高於主要服務對象為「個體戶」（91.3%）之受訪者。

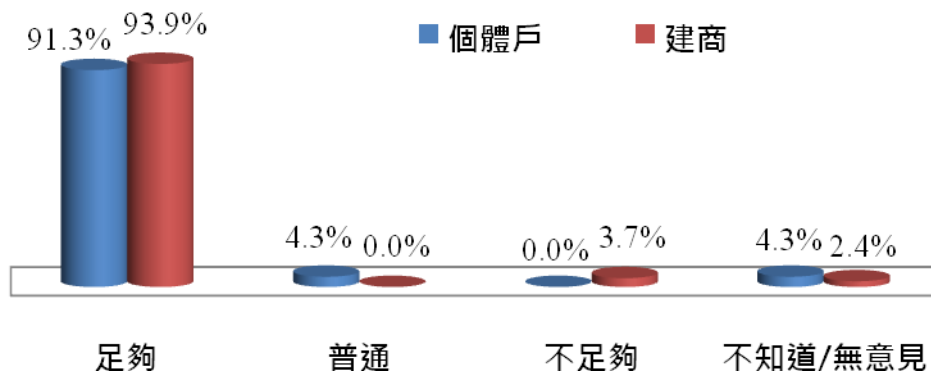


圖 6-11 服務對象與檢驗人員專業度之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，以「5 次以下」（97.0%）之受訪者認為北水處檢驗人員具有足夠的專業度比例略高於「6-20 次」（83.3%）與「21 次以上」（93.3%）。

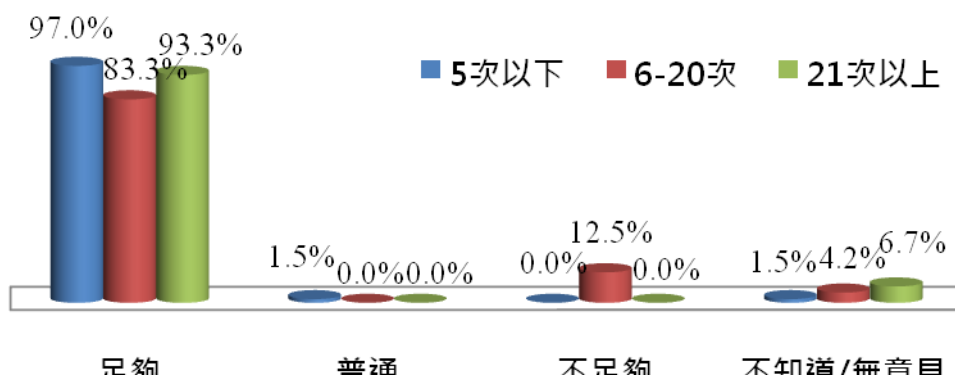


圖 6-12 報驗次數與檢驗人員專業度之交叉結果

最後，再將該題項的意見分布與報驗時有無遇過或聽聞檢驗人員接受送禮、招待或關說的情形題項（Q31）進行交叉分析，



數據結果如下表：

表 6-7 與 Q31 的交叉分析結果

	次數	足夠	普通	不足夠	不知道/無意見
#Q31.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過或聽聞檢驗人員有「接受送禮、招待或關說」的情形？					
有	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
沒有	104	94.2%	1.0%	1.9%	2.9%

## (五) 北水處檢驗人員是否均依檢驗項目逐一檢驗

### 頻次分析

調查結果顯示，全部（100.0%）的受訪者皆表示北水處檢驗人員均有依檢驗項目逐一檢驗。

Q6.請問，您認為北水處檢驗人員是否均依檢驗項目逐一檢驗？

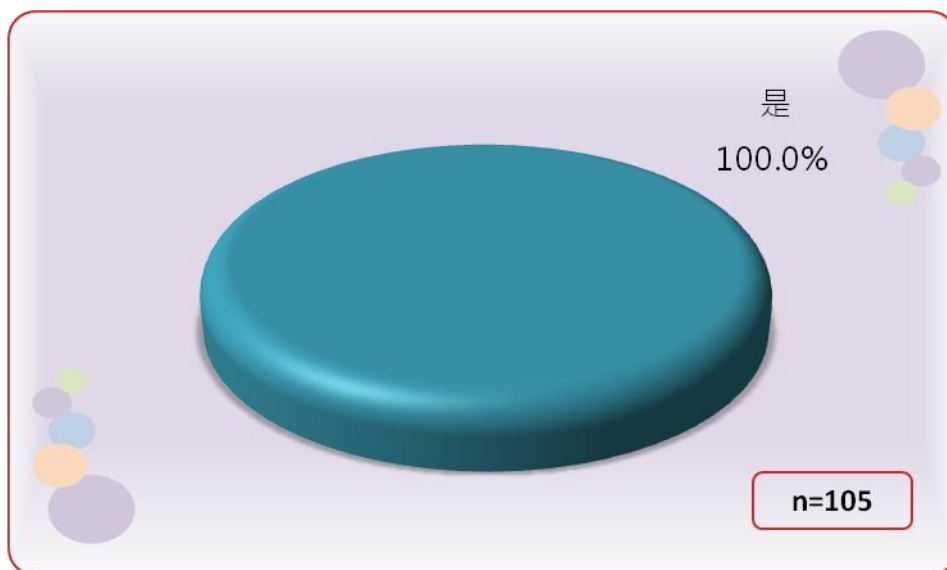


圖 6-13 北水處檢驗人員是否均依檢驗項目逐一檢驗

## 二、檢驗作業制度合理性分析

### (一) 對北水處內線「檢驗項目」合理性之評價及不合理之原因

#### 頻次分析

調查結果顯示，有 88.6% 的受訪者對北水處內線檢驗項目感到合理，其中包含「非常合理」(14.3%) 和「還算合理」(74.3%)；而有 4.8% 的受訪者感到不合理，其中包含「不太合理」(3.8%) 和「非常不合理」(1.0%)；另外，有 4.7% 的受訪者表示「普通」，1.9% 的受訪者表示「不知道/無意見」。進一步詢問對北水處內線檢驗項目感到不合理之受訪者，部分業者表示內線檢驗項目太細、太多，希望可再簡化，茲將其具體回答內容呈現於表 6-4 中。

#### Q7. 請問，您認為北水處內線檢驗項目是否合理？

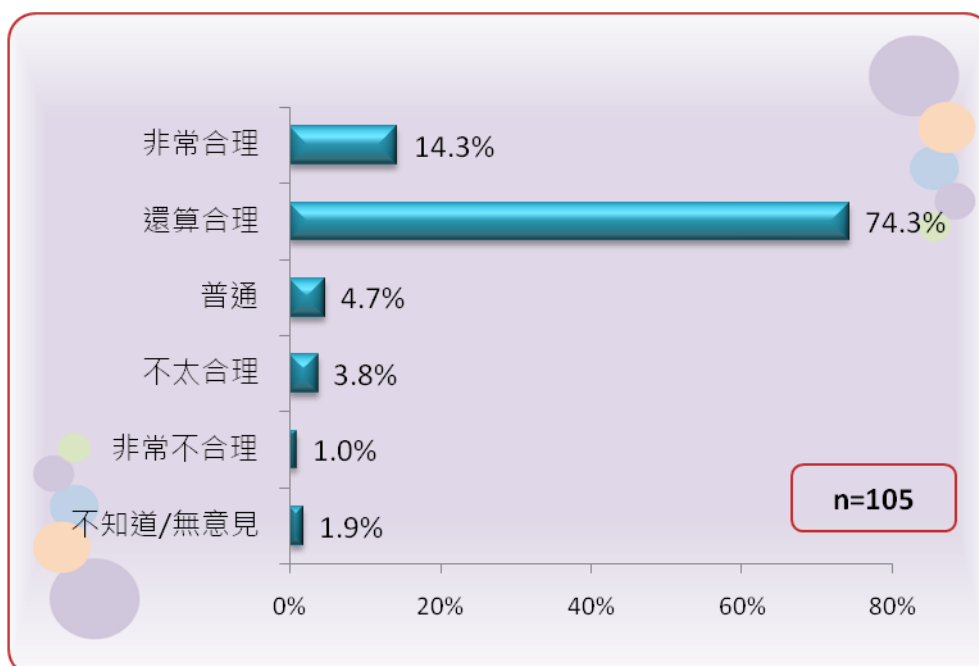


圖 6-14 對北水處內線檢驗項目合理性之評價



表 6-8 對北水處內線檢驗項目不合理之原因

原因	頻次
檢驗項目及程序要再簡單化，以及縮短流程可更便民一些	1
錶位因現場狀況因素，偏離 30 公分也要修改	1
項目可再簡化，要照相又要日期，太細了	1
審圖錯誤也必須按照錯誤圖施工	1
檢驗項目太多了	1
合計	5

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「建商」之受訪者對內線檢驗項目感到合理的比例為 92.7%，高於主要服務對象為「個體戶」（73.9%）之受訪者。

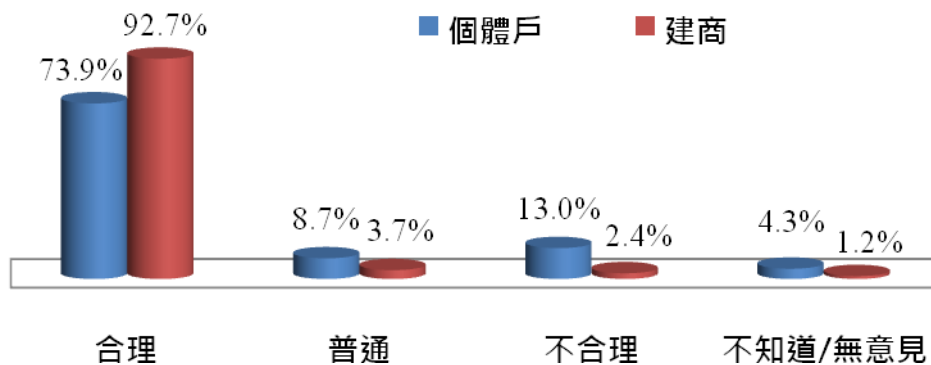


圖 6-15 服務對象與內線檢驗項目合理性之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，以「5 次以下」（90.9%）之受訪者對對內線檢驗項目感到合理的比例略高於「6-20 次」（87.5%）與「21 次以上」（80.0%）。

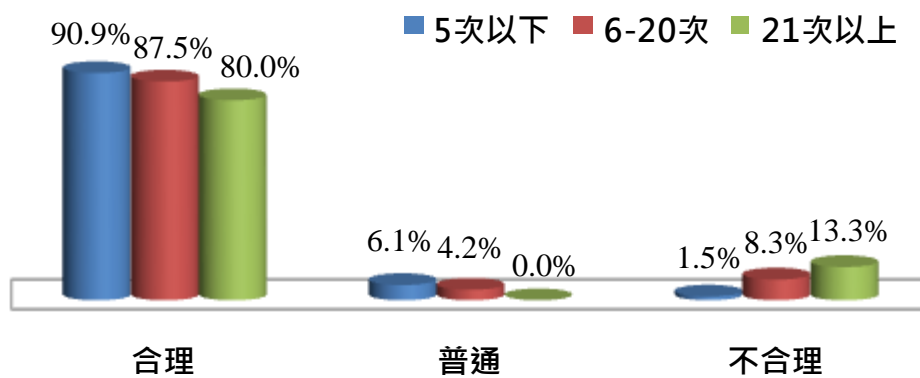


圖 6-16 報驗次數與內線檢驗項目合理性之交叉結果

## (二) 對北水處內線「檢驗標準」合理性之評價及不合理之原因

### 頻次分析

調查結果顯示，有 92.3% 的受訪者對北水處內線檢驗標準感到合理，其中包含「非常合理」(19.0%) 和「還算合理」(73.3%)；而有 2.9% 的受訪者感到不合理，其中包含「不太合理」(1.9%) 和「非常不合理」(1.0%)；另外，有 4.8% 的受訪者表示「普通」。進一步詢問對北水處內線檢驗標準感到不合理之受訪者，有業者認為內線檢驗標準太嚴格，茲將其具體回答內容呈現於表 6-5 中。

**Q9. 請問，您認為北水處內線檢驗標準合理嗎？**

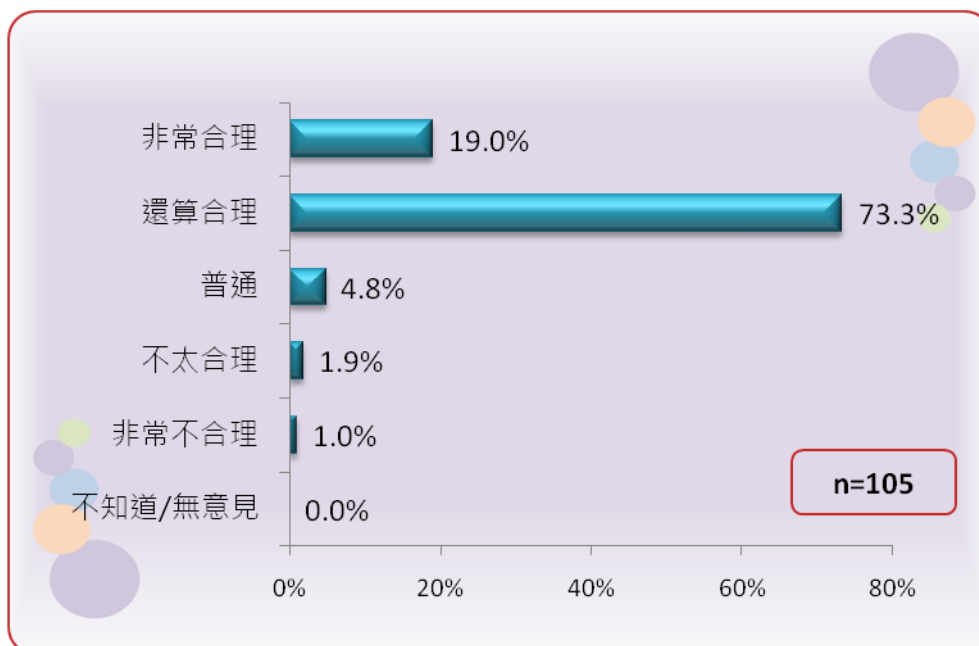


圖 6-17 對北水處內線檢驗標準合理性之評價

表 6-9 對北水處內線檢驗標準不合理之原因

原因	頻次
有些檢驗標準不夠人性化，如：水表的牌子改不鏽鋼的牌還要畫管線圖造成困擾	1
蓄水池不應含在用水設備內線檢驗標準中，應屬營建單位處理	1
民生用水又非軍事用水，檢驗標準太嚴格	1
合計	3

## 交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「個體戶」之受訪者對內線檢驗標準感到合理的比例為 95.7%，略顯高於主要服務對象為「建商」(91.5%) 之受訪者。

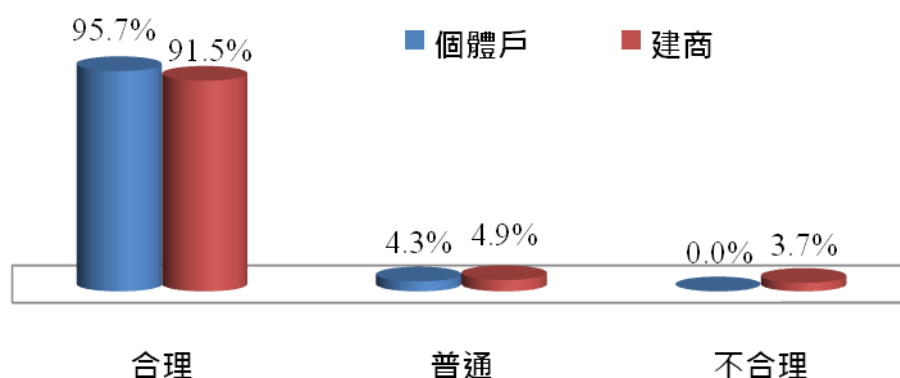


圖 6-18 服務對象與內線檢驗標準合理性之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，以「5 次以下」(93.9%) 之受訪者對內線檢驗標準感到合理的比例略高於「6-20 次」(91.7%) 與「21 次以上」(86.7%)。

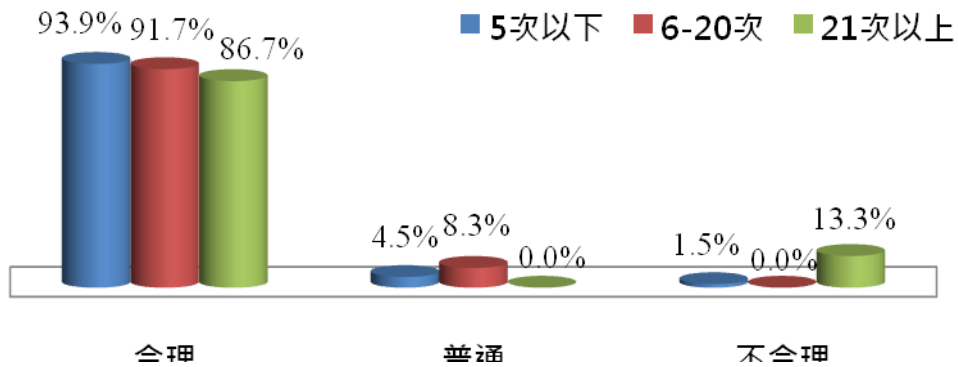


圖 6-19 報驗次數與內線檢驗標準合理性之交叉結果

再將該題項與內線檢驗項目合格標準的資訊宣導足夠性題項（Q23）進行交叉分析，結果顯示認為資訊宣導足夠的受訪者（98.5%）其對內線檢驗標準感到合理的比例高於認為資訊宣導較不足的受訪者（81.8%）。

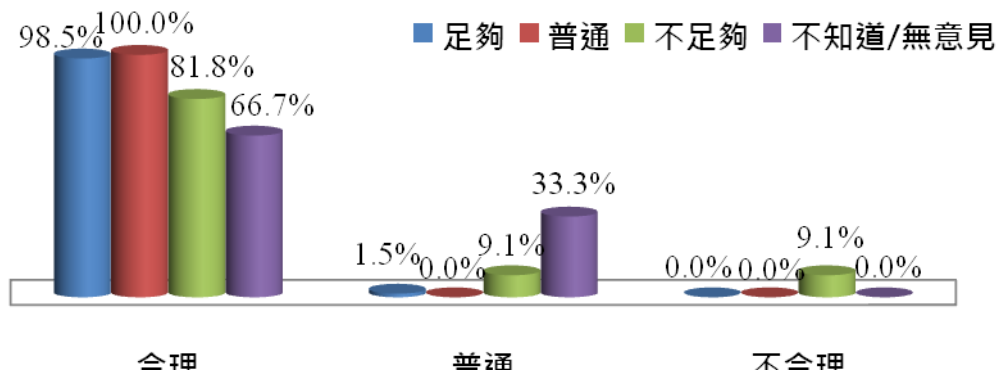


圖 6-20 資訊宣導足夠性與內線檢驗標準合理性之交叉結果

最後，再將該題項的意見分布與內線檢驗項目合格標準清楚性題項（Q22）進行交叉分析，數據結果如下表：

表 6-10 與 Q22 的交叉分析結果

	次數	合理	普通	不合理
#Q22.請問，您對於北水處內線檢驗項目合格標準清楚嗎？（選項合併）				
清楚	99	92.9%	4.0%	3.0%
普通	1	0.0%	100.0%	0.0%
不清楚	5	100.0%	0.0%	0.0%

### (三) 對北水處內線「檢驗費用」合理性之評價及不合理之原因

#### 頻次分析

調查結果顯示，有 63.8% 的受訪者對北水處內線檢驗費用感到合理，其中包含「非常合理」(11.4%) 和「還算合理」(52.4%)；而有 17.2% 的受訪者感到不合理，其中包含「不太合理」(16.2%) 和「非常不合理」(1.0%)；另外，有 1.9% 的受訪者表示「普通」，有 17.1% 的受訪者表示「不知道/無意見」。進一步詢問對北水處內線檢驗標準感到不合理之受訪者，多數業者認為內線檢驗費用太高，茲將其具體回答內容呈現於表 6-6 中。

Q11. 請問，您認為北水處內線檢驗費用是否合理？

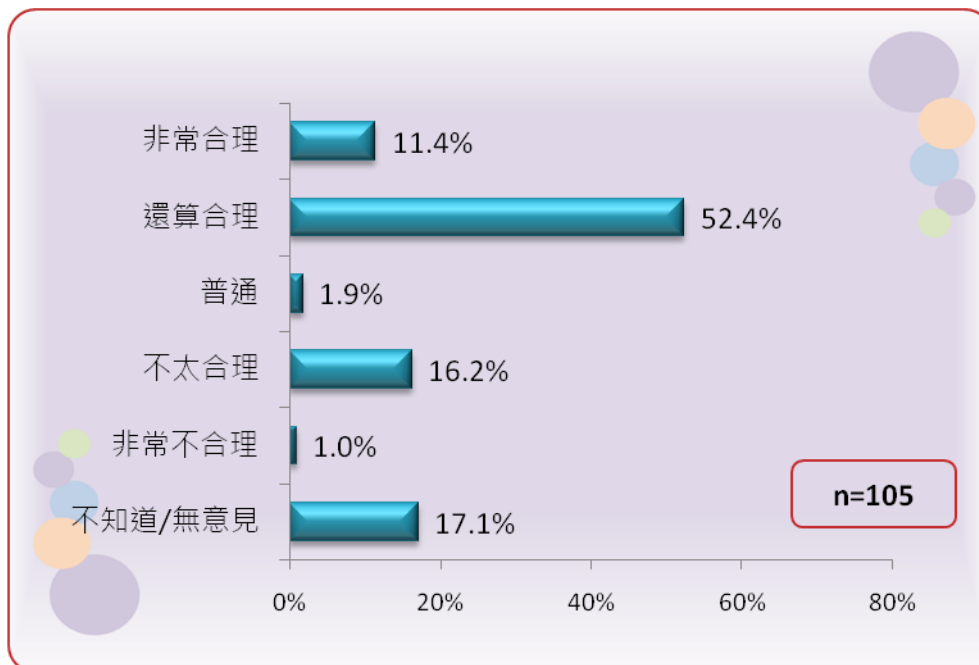


圖 6-21 對北水處內線檢驗費用合理性之評價

表 6-11 對北水處內線檢驗費用不合理之原因

原因	頻次
費用太高了	8
設計要收費、審圖要收費、改圖要收費，檢驗又要收費	2
檢驗費用分太多次繳交，內線及外管分次收，是否可以一次收	1
內審與外審都要費用，如有重新申請檢驗又要再收費	1
錶位置變更還要再收費一次，而且費用都要一萬多	1
搞不清楚計算方式，只覺得每次檢驗費用很貴	1
改變位置就要變更圖面，就要再收費	1
希望檢驗不需要付費，如電力公司	1
半年後重新檢驗還要收費用	1
收費計算方式不夠透明	1
合計	18

### 交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「個體戶」之受訪者對內線檢驗費用感到合理的比例為 87.0%，高於主要服務對象為「建商」(57.3%) 之受訪者。

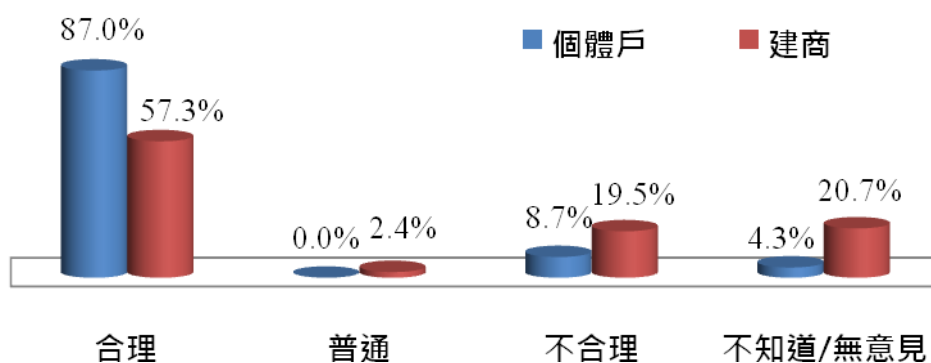


圖 6-22 服務對象與內線檢驗費用合理性之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「6-20 次」(75.0%) 之受訪者對內線檢驗費用感到合理的比例高於「5 次以下」(57.6%)

與「21次以上」(73.3%)。

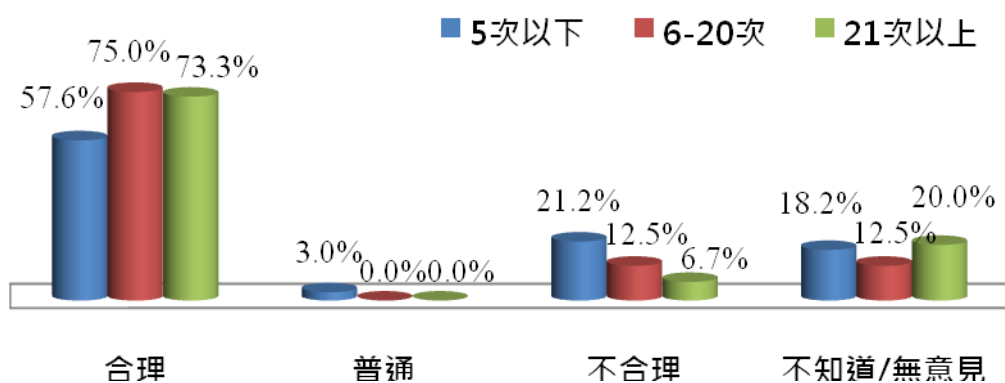


圖 6-23 報驗次數與內線檢驗費用合理性之交叉結果



### 三、抽驗作業制度合理性分析

#### (一) 對北水處抽驗作業合理性之評價及不合理之原因

##### 頻次分析

調查結果顯示，有 74.3% 的受訪者對北水處抽驗作業（15%~30%）感到合理，其中包含「非常合理」（14.3%）和「還算合理」（60.0%）；而有 18.1% 的受訪者感到不合理，其中包含「不太合理」（16.2%）和「非常不合理」（1.9%）；另外，有 2.8% 的受訪者表示「普通」，有 4.8% 的受訪者表示「不知道/無意見」。進一步詢問對北水處抽驗作業感到不合理之受訪者，多數業者認為抽驗頻率太高，希望可再降低，茲將其具體回答內容呈現於表 6-7 中。

Q13. 請問，您認為北水處抽驗作業(15%~30%)是否合理？

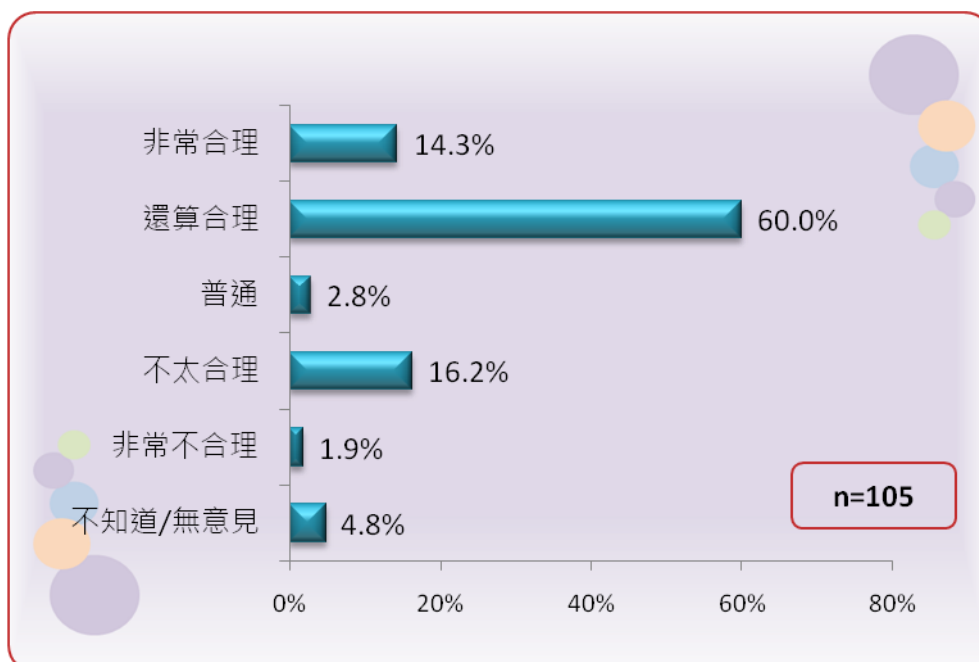


圖 6-24 對北水處抽驗作業合理性之評價

表 6-12 對北水處抽驗作業不合理之原因

原因	頻次
還要再配合一次，太擾民、浪費時間	7
15%~30%太高了，應降至 10%就好	3
水表都裝好已交由用戶使用了才抽驗，很擾民	2
是否能與檢驗作業同時進行，若是檢驗中心驗過一次，抽驗又重複一次，同樣的檢驗能結合一次完成，可減少時間上配合的困擾	1
用戶被抽驗到需依特定時間配合開門檢驗，倘若有突發狀況能否通融更改時間	1
要相信檢驗中心，抽驗每項都要照相，每樣都要再檢驗一次，耽誤用水時間	1
若案件少的時候，幾乎百分之百抽驗，抽驗頻率太多，應再降低一些	1
要信任檢驗中心，若不信任，那就由北水處直接執行	1
有些分處申報件數不多，因此常常被抽驗到	1
檢驗中心通過後又要再抽查不合理	1
合計	19

## 交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「建商」之受訪者對抽驗作業感到合理的比例為 78.0%，高於主要服務對象為「個體戶」(60.9%)之受訪者。

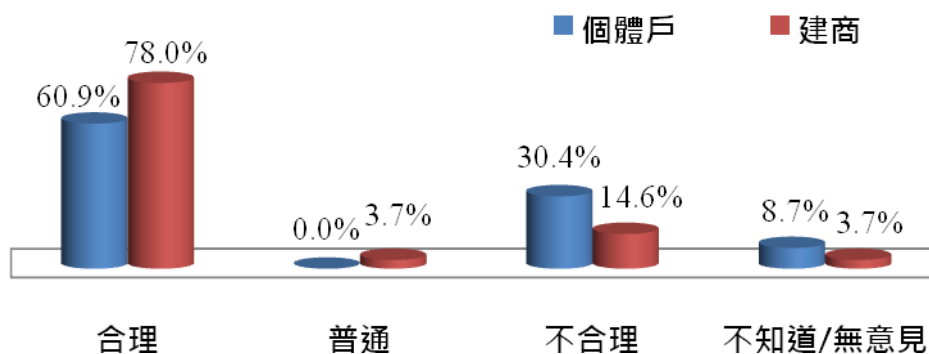


圖 6-25 服務對象與抽驗作業合理性之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「6-20 次」(83.3%) 之受訪者對抽驗作業感到合理的比例高於「5 次以下」(75.8%) 與「21 次以上」(53.3%)。

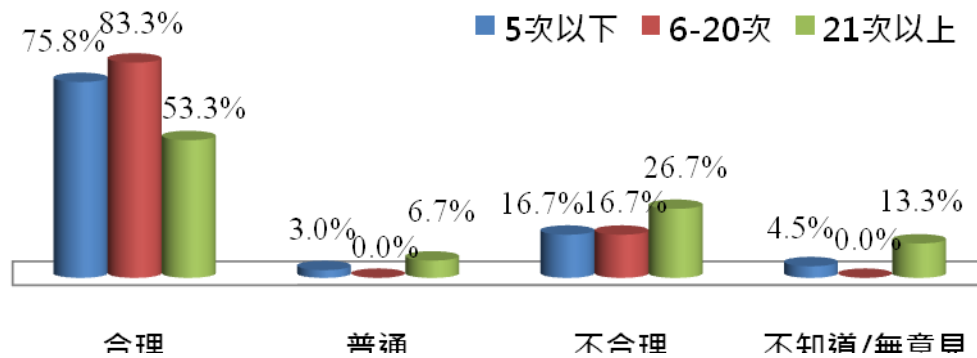


圖 6-26 報驗次數與抽驗作業合理性之交叉結果

## (二) 對北水處抽驗作業流程合理性之評價及不合理之原因

### 頻次分析

調查結果顯示，有 83.8% 的受訪者對北水處抽驗作業流程感到合理，其中包含「非常合理」(13.3%) 和「還算合理」(70.5%)；而有 9.5% 的受訪者感到不太合理，未有受訪者業者感到非常不合理；另外，有 1.9% 的受訪者表示「普通」，有 4.8% 的受訪者表示「不知道/無意見」。進一步詢問對北水處抽驗作業流程感到不合理之受訪者，部分業者表示抽驗流程太繁複，希望可再簡化，或是將抽驗與檢驗同時作業，避免擾民，茲將其具體回答內容呈現於表 6-8 中。

### Q15. 請問，您認為北水處抽驗作業流程是否合理？

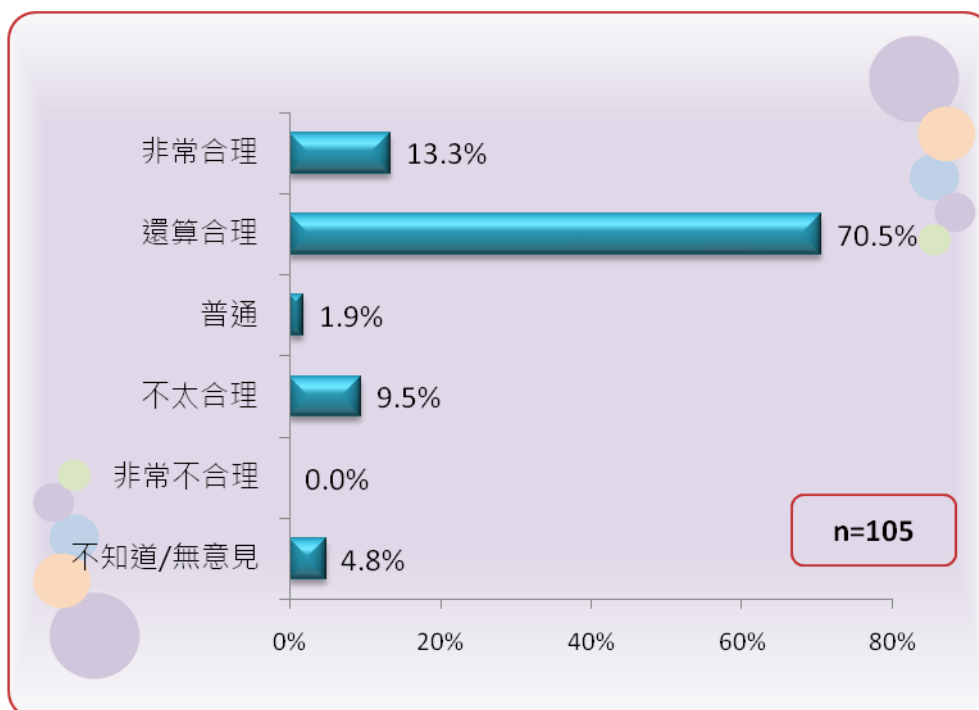


圖 6-27 對北水處抽驗作業流程合理性之評價

表 6-13 對北水處抽驗作業流程不合理之原因

原因	頻次
已通過檢驗，卻還要再抽查一次，很擾民、很浪費時間	4
是否能與檢驗作業同時進行，若是檢驗中心驗過一次，抽驗又重複一次，同樣的檢驗能結合一次完成，可減少時間上配合的困擾	1
要相信檢驗中心，抽驗每項都要照相，每樣都要再檢驗一次，耽誤用戶用水時間	1
手續太繁複，如：調總表，有個資法問題，因此有困難度	1
北中南自來水事業處的抽驗作業流程都不一樣	1
水表都裝好已交由用戶使用了才抽驗，很擾民	1
流程太複雜可再簡化一些	1
合計	10

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「建商」之受訪者對抽驗流程感到合理的比例為 85.4%，略顯高於主要服務對象為「個體戶」(78.3%) 之受訪者。

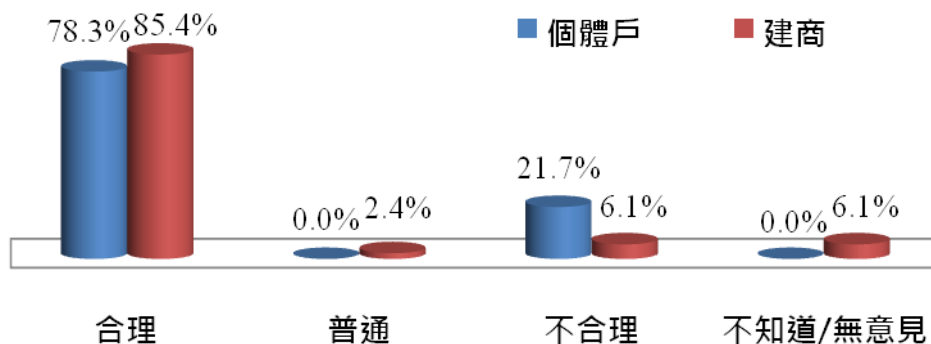


圖 6-28 服務對象與抽驗流程合理性之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「6-20 次」(87.5%) 之受訪者對抽驗流程感到合理的比例高於「5 次以下」(81.8%) 與「21

次以上」(86.7%)。

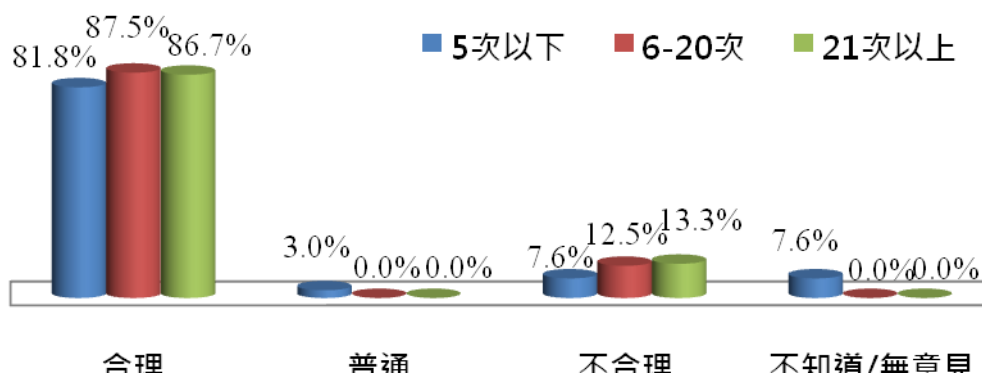


圖 6-29 報驗次數與抽驗流程合理性之交叉結果

### (三) 對北水處抽驗項目合理性之評價及不合理之原因

#### 頻次分析

調查結果顯示，有 82.9% 的受訪者對北水處抽驗項目感到合理，其中包含「非常合理」(12.4%) 和「還算合理」(70.5%)；而有 8.6% 的受訪者感到不太合理，未有受訪者業者感到非常不合理；另外，有 1.9% 的受訪者表示「普通」，有 6.6% 的受訪者表示「不知道/無意見」。進一步詢問對北水處抽驗項目感到不合理之受訪者，部分業者表示無須全部項目抽驗，希望可簡化，茲將其具體回答內容呈現於表 6-9 中。

Q17.請問，您認為北水處抽驗項目是否合理？

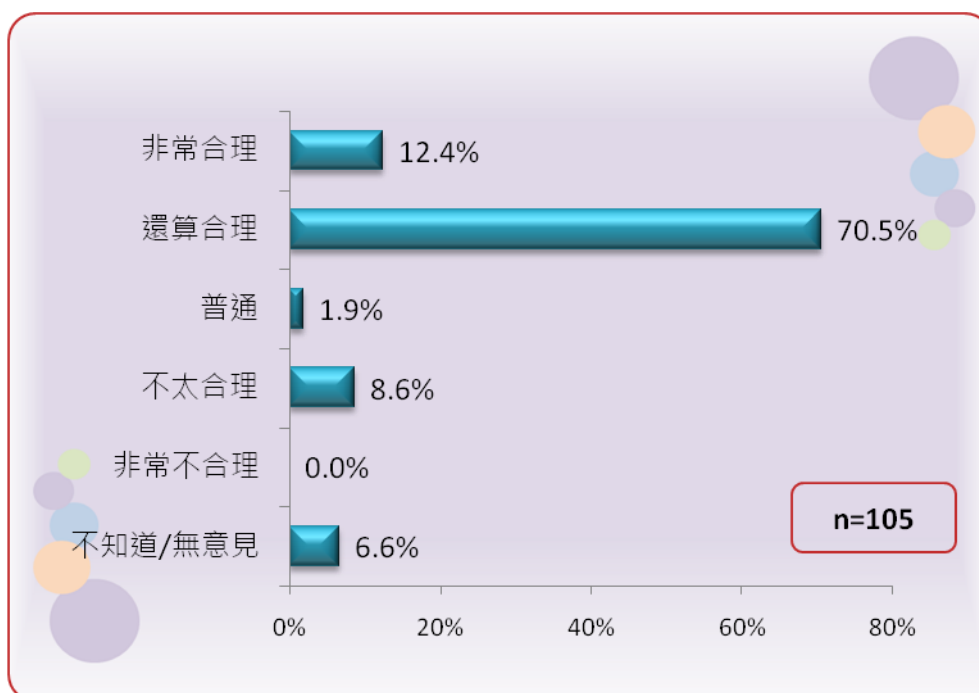


圖 6-30 對北水處抽驗項目合理性之評價

表 6-14 對北水處抽驗項目不合理之原因

原因	頻次
已通過檢驗，卻還要再抽查一次，很擾民、很浪費時間	2
既是抽驗就抽驗幾項即可，無須全部項目均抽驗	2
是否能與檢驗作業同時進行，若是檢驗中心驗過一次，抽驗又重複一次，同樣的檢驗能結合一次完成，可減少時間上配合的困擾	1
要相信檢驗中心，抽驗每項都要照相，每樣都要再檢驗一次，耽誤用戶用水時間	1
要信任檢驗中心，若不信任，就直接由北水處來執行	1
水表都裝好已交由用戶使用了才抽驗，很擾民	1
抽驗項目太細	1
合計	9

## 交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「建商」之受訪者對抽驗項目感到合理的比例為 85.4%，高於主要服務對象為「個體戶」(73.9%) 之受訪者。

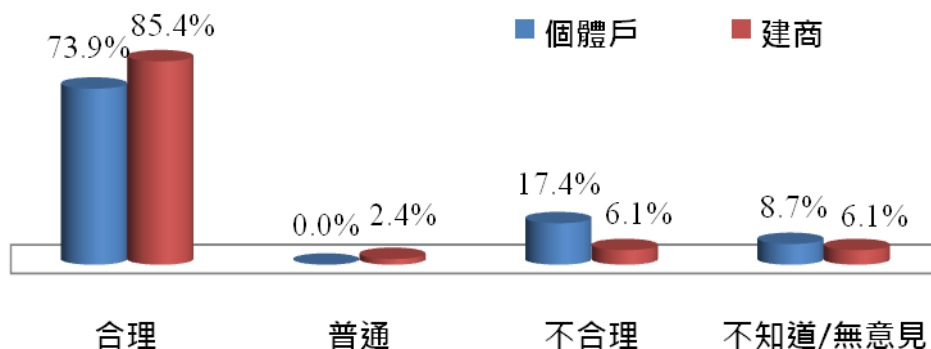


圖 6-31 服務對象與抽驗項目合理性之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「6-20 次」(87.5%) 之受訪者對抽驗項目感到合理的比例高於「5 次以下」(83.3%) 與「21



次以上」(73.3%)。

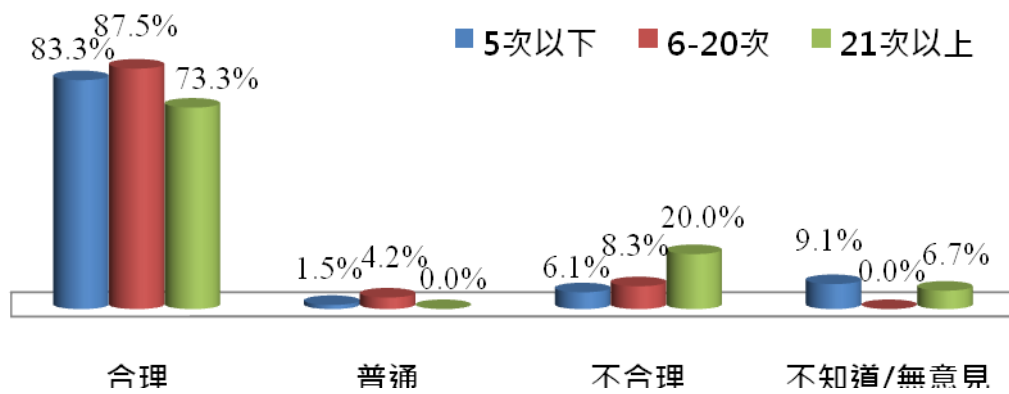


圖 6-32 報驗次數與抽驗項目合理性之交叉結果

#### (四) 對北水處檢驗或抽驗作業其他建議或尚待改進之地方

經詢問此次調查之受訪者，有部份受訪者針對臺北自來水事業處用戶用水設備內線檢驗或抽驗的各項制度或作業，提供具體興革建議或尚待改進之地方。為能詳實呈現受訪者之具體建議與意見，茲將其具體回答內容呈現於表 6-10 中。

表 6-15 對北水處檢驗或抽驗作業其他建議或尚待改進之地方

意見	頻次
民生用水若無安全疑慮，規格及檢驗程序無需太嚴格，希望可再簡化一些	3
檢驗中心已通過，又再一次抽驗，增加困擾	3
分處抽驗時，時間要配合抽驗人員，且都排到十天之後，導致耽誤到整個作業工程，有些困擾	2
消防法規與自來水法規互相抵觸，配合一個單位符合標準驗過，還須修改才能符合另一單位的標準，建議自來水應著重在用水品質及用水安全即可	1
水表的位置會有小孩攀爬墜落的危險，應該給予時間改善，不能用不符合合格檢驗標準來判定	1
北水處的人員比較嚴苛，在公寓一樓裝水表，水表的位置也需要所有住戶的同意	1
曾遇過檢驗人員對於需改進的地方沒有一次講清楚，分好幾次講，有點沒效率	1
希望審圖的主審有時能參考一下現場遇到的狀況，並且彼此溝通	1
對於抽驗時要買檢驗憑證（軟單）希望可以簡化不要買	1
希望申請案件與繳費地點能在同一個地點	1
水表封印材質是否改成堅固一點	1
手續繁複，須提出的證明太多了	1
合計	17

## 四、資訊透明化滿意度分析

### (一) 對北水處報驗案件的資訊查詢服務之評價

#### 頻次分析

由調查結果發現，有 86.6% 的受訪者對北水處報驗案件的資訊查詢服務（如：檢驗流程、檢驗結果）感到滿意，其中包含「非常滿意」（23.8%）和「還算滿意」（62.8%）；而有 4.8% 的受訪者感到不太滿意，未有受訪者業者感到非常不滿意；另外，有 3.8% 的受訪者表示「普通」，4.8% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

**Q20. 請問，您對於報驗案件的資訊查詢服務(如：檢驗流程、檢驗結果)滿意嗎？**

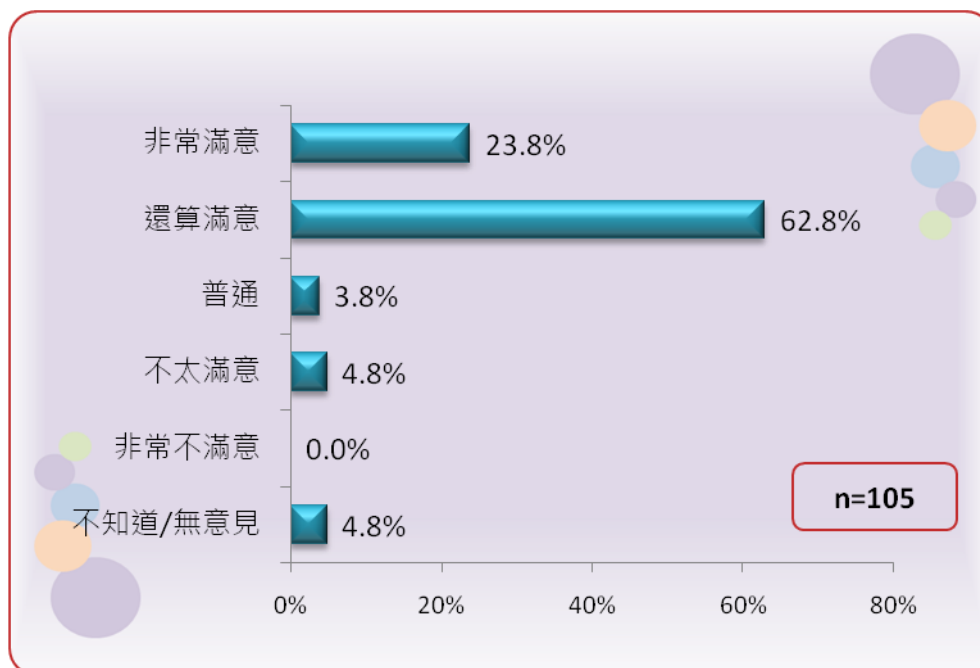


圖 6-33 對北水處報驗案件的資訊查詢服務之評價

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「建商」之受訪者對報驗案件資訊查詢服務感到滿意的比例為 87.8%，略顯高於主要服務對象為「個體戶」（82.6%）之受訪者。

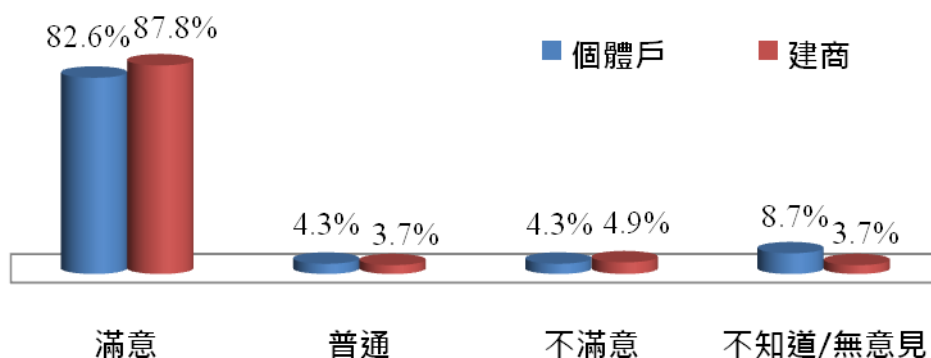


圖 6-34 服務對象與資訊查詢服務滿意度之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「5 次以下」（89.4%）之受訪者對報驗案件資訊查詢服務感到滿意的比例高於「6-20 次」（79.2%）與「21 次以上」（86.7%）。

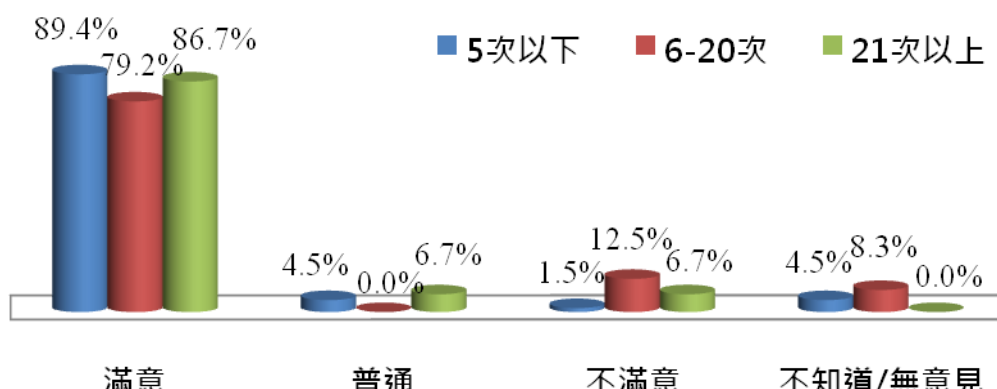


圖 6-35 報驗次數與資訊查詢服務滿意度之交叉結果

最後，再將該題項的意見分布與服務態度滿意度題項（Q25）

進行交叉分析，數據結果如下表：

表 6-16 與 Q25 的交叉分析結果

	次數	滿意	普通	不滿意	不知道/無意見
#Q25.請問，當您向北水處的員工反映意見或詢問時，您對他們的「服務態度」感到滿不滿意？（選項合併）					
滿意	99	88.9%	3.0%	4.0%	4.0%
普通	2	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%
不滿意	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
不知道/無意見	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

## (二) 對北水處報驗案件的資訊查詢需再增加之管道

### 頻次分析

由調查結果發現，「網路查詢」為受訪者認為北水處報驗案件資訊查詢需再增加之管道，比例占 63.8%，其次依序為「電話查詢」(39.0%)、「電子郵件通知」(29.5%)及「簡訊通知」(29.5%)；此外，有 1 位受訪者希望有「其他」資訊查詢的管道，其管道為「水管工程公會網站」。

Q21.承上題，請問您希望北水處增加哪些資訊查詢的管道？【可複選】

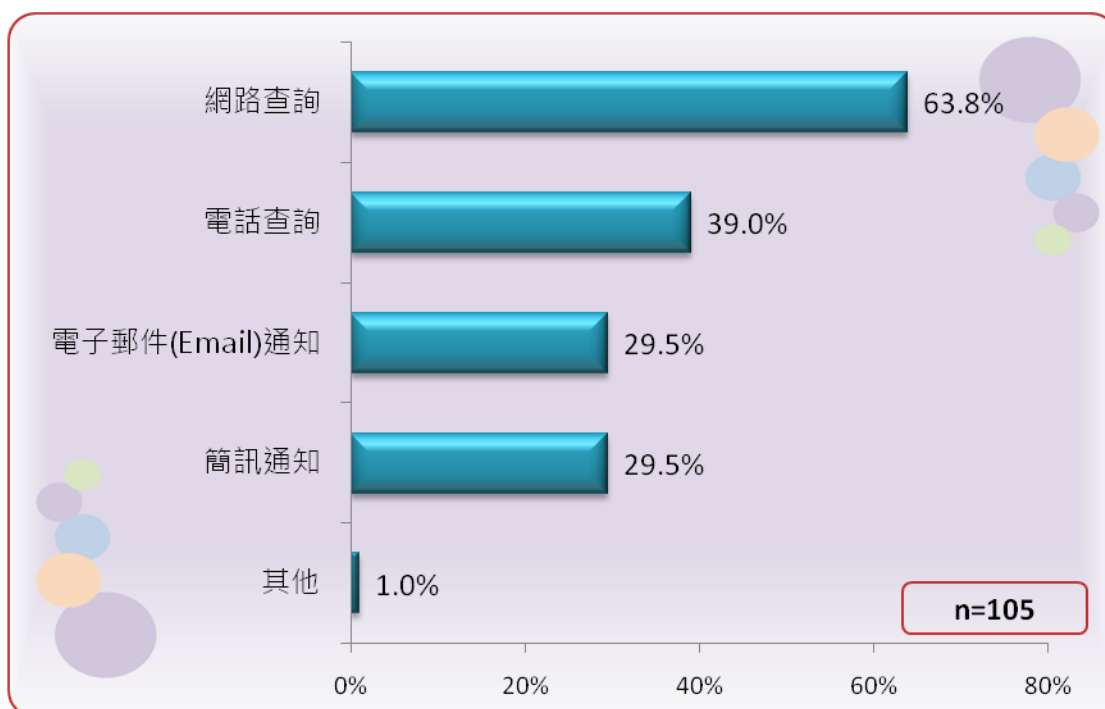


圖 6-36 對北水處報驗案件的資訊查詢需再增加之管道

### (三) 對北水處內線檢驗項目合格標準之清楚性

#### 頻次分析

調查結果顯示，有 94.3% 的受訪者對北水處內線檢驗項目合格標準是清楚的，其中包含「非常清楚」(40.0%) 和「還算清楚」(54.3%)；而有 4.8% 的受訪者表示不太清楚，未有受訪者業者感到非常不清楚；另外，有 0.9% 的受訪者表示「普通」。

Q22. 請問，您對於北水處內線檢驗項目合格標準清楚嗎？

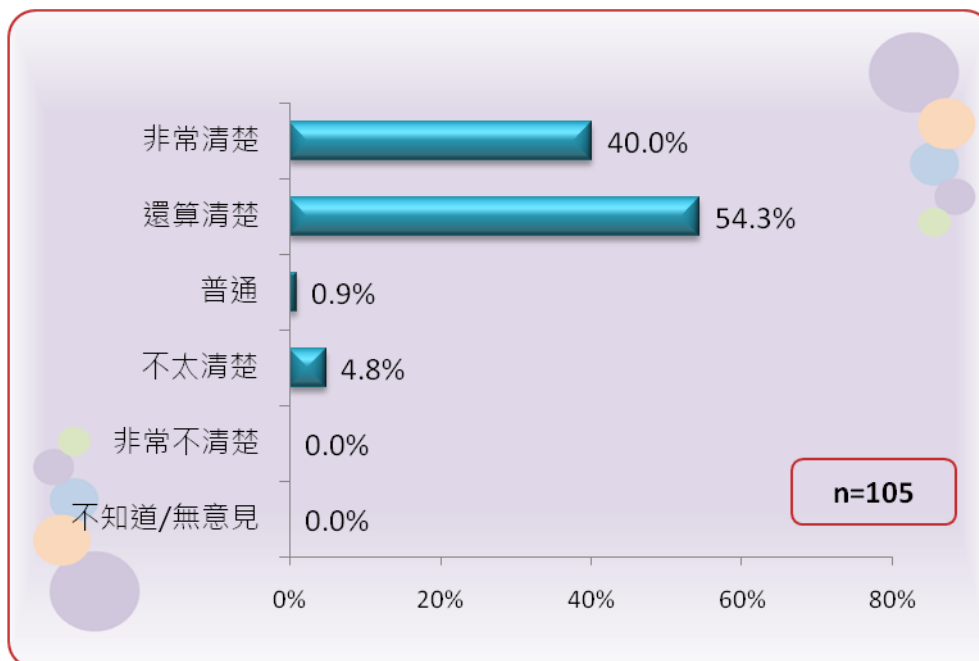


圖 6-37 對北水處內線檢驗項目合格標準之清楚性

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「個體戶」之受訪者表示對內線檢驗項目合格標準是清楚的比例為 100.0%，略顯高於主要服務對象為「建商」(92.7%) 之受訪者。

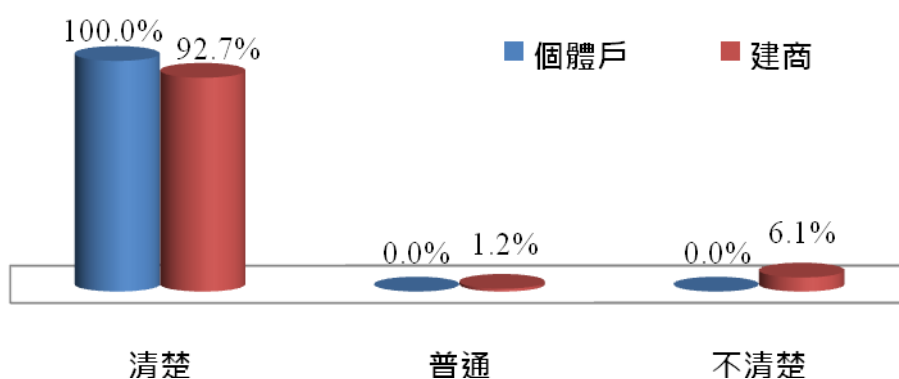


圖 6-38 服務對象與內線檢驗合格標準清楚性之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數為「6-20 次」與「21 次以上」之受訪者表示對內線檢驗項目合格標準是清楚的比例均達 100.0%，略顯高於「5 次以下」(90.9%)。

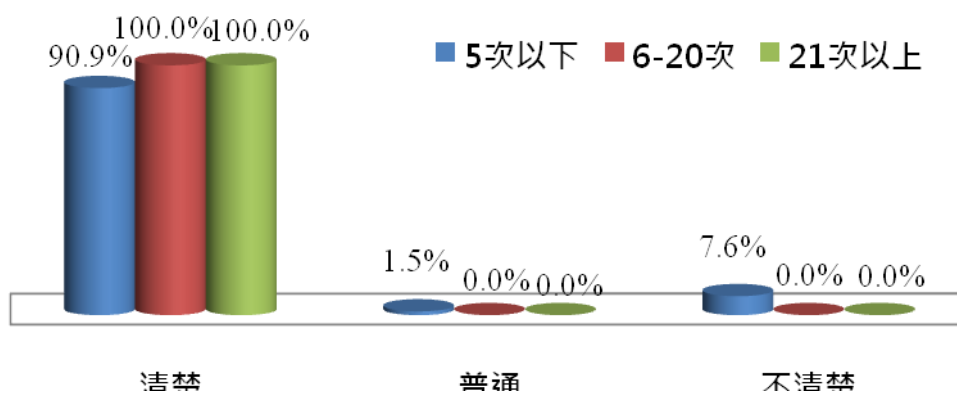


圖 6-39 報驗次數與內線檢驗合格標準清楚性之交叉結果



#### (四) 對北水處內線檢驗項目合格標準資訊宣導之足夠性

##### 頻次分析

由調查結果發現，有 64.8% 的受訪者對北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導感到足夠，其中包含「非常足夠」(12.4%) 和「還算足夠」(52.4%)；而有 31.5% 的受訪者感到不足夠，其中包含「不太足夠」(26.7%) 和「非常不足夠」(4.8%)；另外，有 0.9% 的受訪者表示「普通」，2.8% 的受訪者表示「不知道/無意見」。

Q23. 請問，您認為北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導足夠嗎？

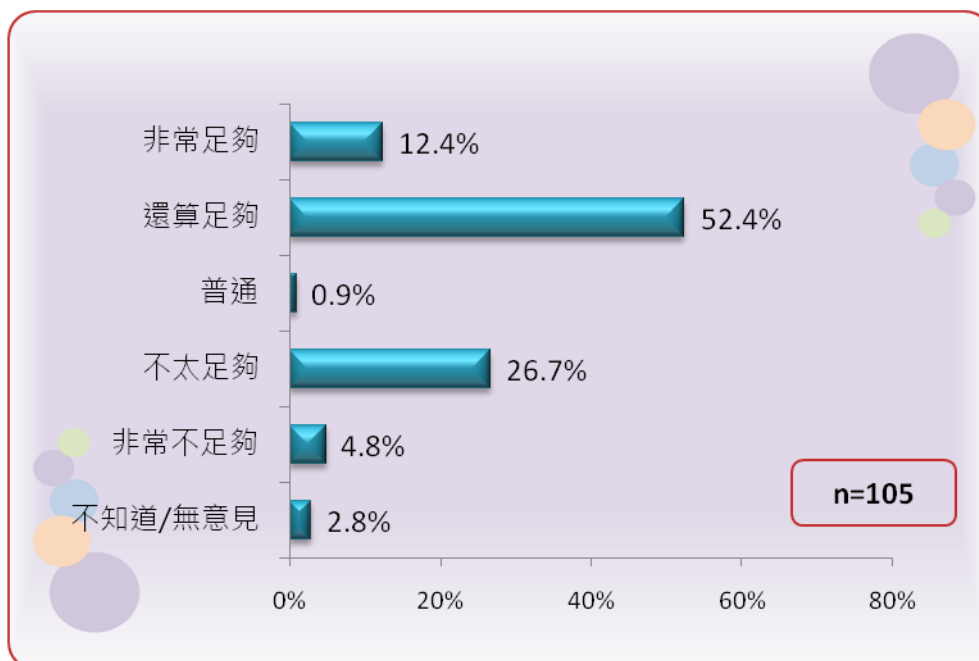


圖 6-40 對北水處內線檢驗項目合格標準資訊宣導之足夠性

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「建商」之受訪者認為北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導是足夠的比例為 67.1%，高於主要服務對象為「個體戶」(56.5%) 之受訪者。

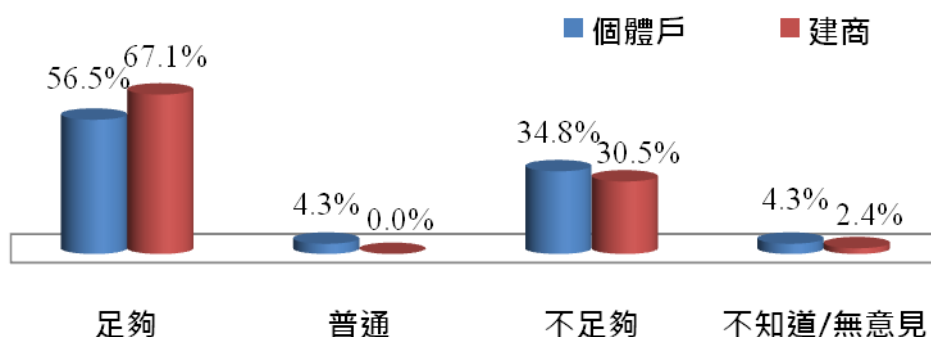


圖 6-41 服務對象與檢驗標準資訊宣導足夠性之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數為「21 次以上」之受訪者認為北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導是足夠的比例達 80.0%，明顯高於「5 次以下」(66.7%) 與「6-20 次」(50.0%)。

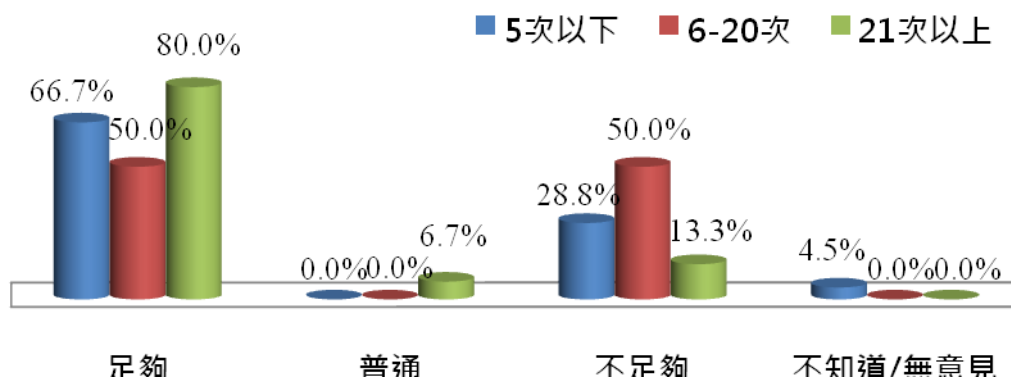


圖 6-42 報驗次數與檢驗標準資訊宣導足夠性之交叉結果

## (五) 對北水處內線檢驗項目訊息宣導需再增加之管道

### 頻次分析

由調查結果發現，「官網資訊」為受訪者希望北水處在宣導內線檢驗相關訊息可再增加之管道，比例占 64.8%，其次依序為「文宣刊物」(31.4%)、「櫃台宣導」(22.9%)、「水費帳單」(15.2%)及「LED 宣導」(8.6%)；此外，有 9 位 (8.6%) 受訪者希望有「其他」宣導管道，而此 9 位業者希望之管道皆為「發文至公會，由公會統一通知」。

**Q24.請問，您希望北水處增加哪些內線檢驗相關訊息的宣導管道？【可複選】**

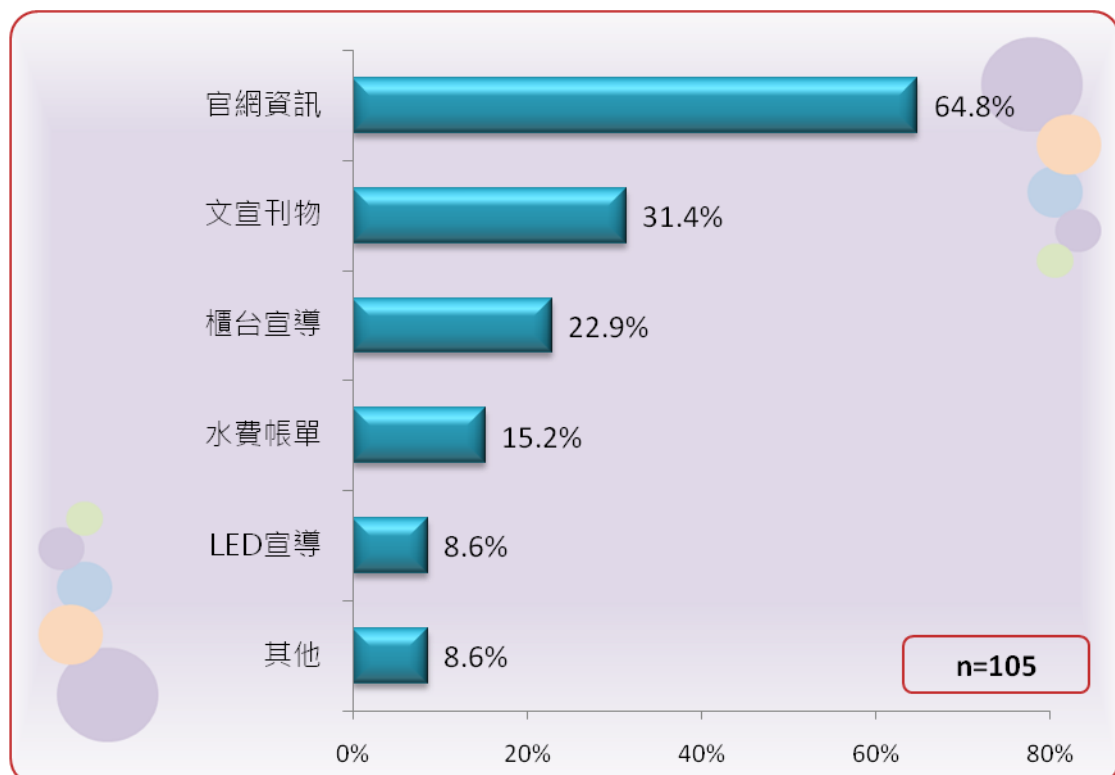


圖 6-43 對北水處內線檢驗項目訊息宣導需再增加之管道

## 五、反映意見及處理滿意度分析

### (一) 向北水處員工反映意見或詢問時「服務態度」之評價

#### 頻次分析

由調查結果發現，有 94.3%的受訪者向北水處員工反映意見或詢問時，對其服務態度感到滿意，其中包括「非常滿意」(36.2%)及「滿意」(58.1%)；而有 2.8%的受訪者感到不太滿意，未有受訪者感到非常不滿意；此外，有 1.9%的受訪者表示「普通」，有 1.0%的受訪者表示「不知道/無意見」。顯示多數業者對於北水處員工的服務態度感到滿意。

Q25.請問，當您向北水處的員工反映意見或詢問時，您對他們的「服務態度」感到滿不滿意？

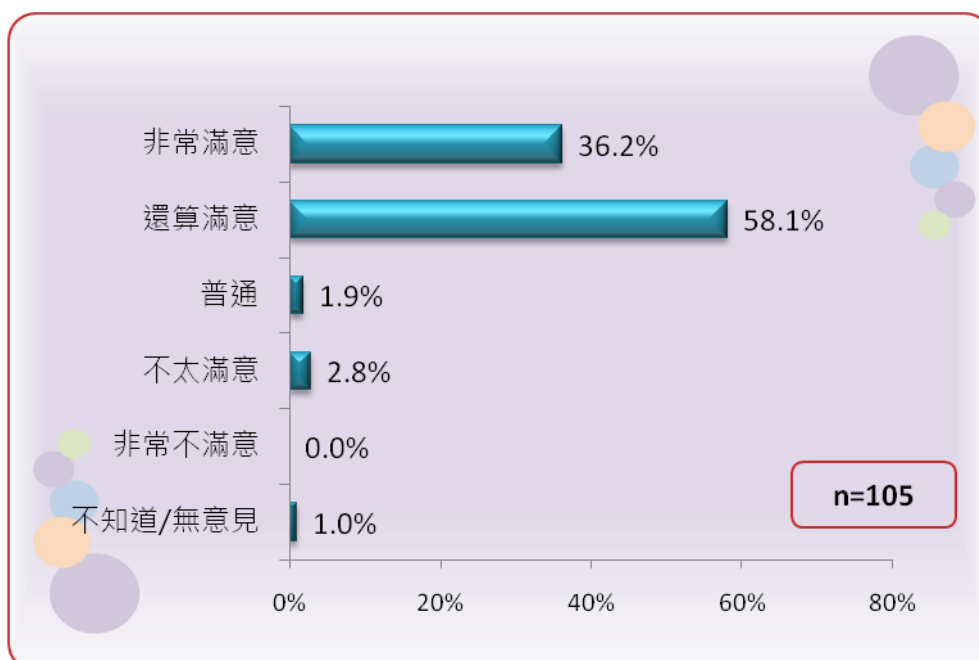


圖 6-44 向北水處員工反映意見或詢問時服務態度之評價

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「個體戶」之受訪者對北水處員工的服務態度感到滿意的比例為 95.7%，略顯高於主要服務對象為「建商」（93.9%）之受訪者。

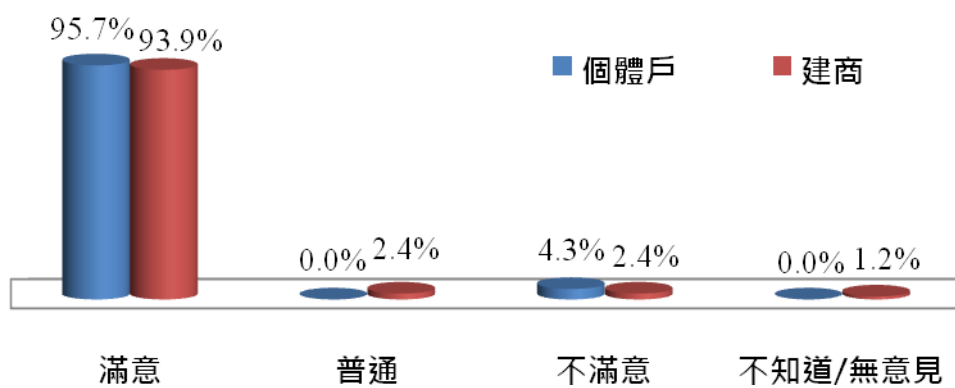


圖 6-45 服務對象與服務態度滿意度之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「5 次以下」（95.5%）之受訪者對北水處員工的服務態度到滿意的比例略顯高於「6-20 次」（91.7%）與「21 次以上」（93.3%）。

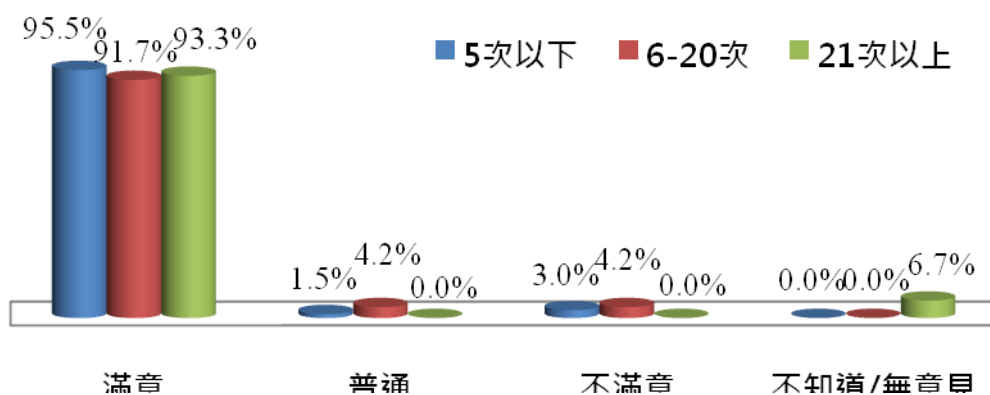


圖 6-46 報驗次數與服務態度滿意度之交叉結果

## (二) 對北水處業務承辦人員處理意見的「效率」之評價

### 頻次分析

由調查結果發現，有 95.3% 的受訪者對北水處業務承辦人員處理意見的效率感到滿意，其中包括「非常滿意」(30.5%) 及「滿意」(64.8%)；而有 2.8% 的受訪者感到不太滿意，未有受訪者感到非常不滿意；此外，有 1.9% 的受訪者表示「普通」。顯示多數業者對於北水處業務承辦人員處理意見的效率表示肯定。

Q26. 請問，您對北水處的業務承辦人員處理意見的「效率」感到滿不滿意？

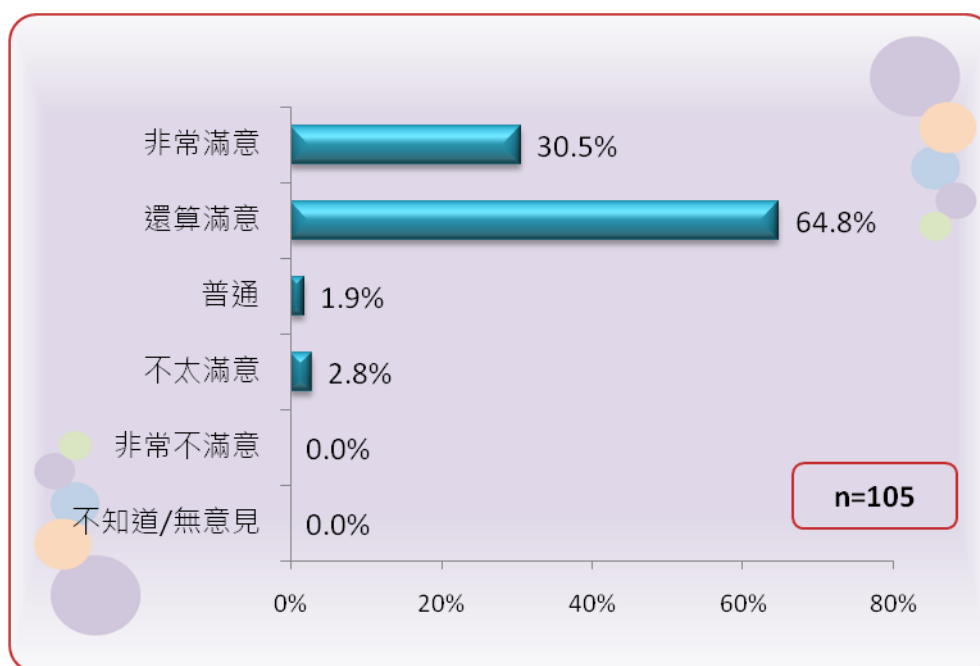


圖 6-47 對北水處業務承辦人員處理意見的效率之評價

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「個體戶」之受訪者對北水處業務承辦人員處理意見的效率感到滿意的比例為 100.0%，略顯高於主要服務對象為「建商」(93.9%) 之受訪者。

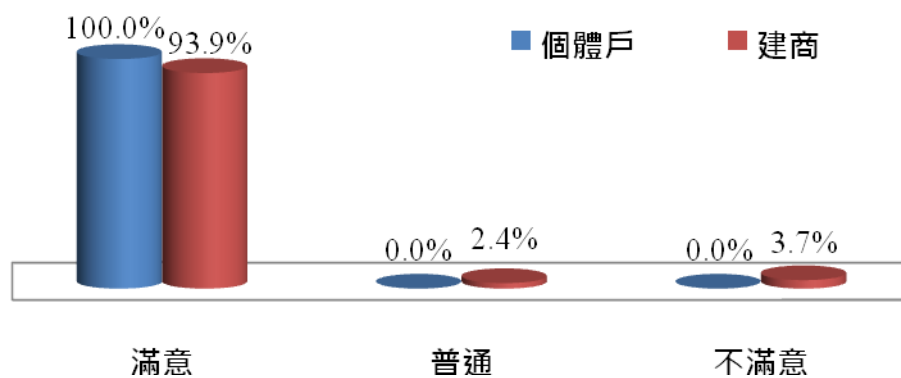


圖 6-48 服務對象與處理意見效率滿意度之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「6-20 次」(95.8%) 之受訪者對北水處業務承辦人員處理意見的效率到滿意的比例略顯高於「5 次以下」(95.5%) 與「21 次以上」(93.3%)。

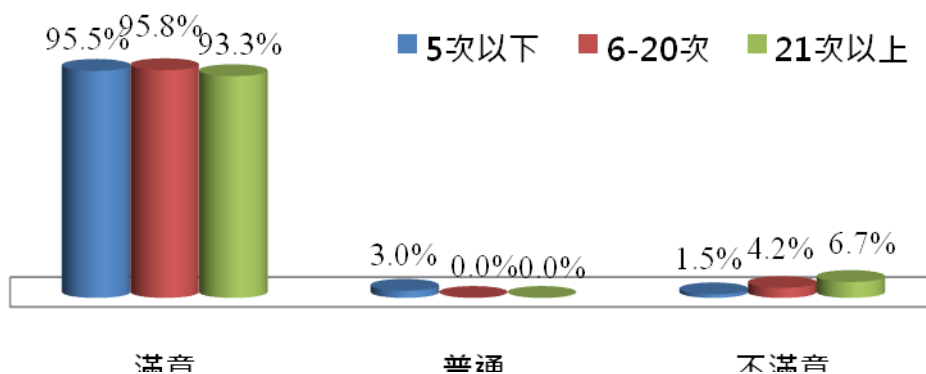


圖 6-49 報驗次數與處理意見效率滿意度之交叉結果

## 六、清廉度分析

### (一) 對北水處公務人員「清廉」之評價

#### 頻次分析

由調查結果發現，高達 96.2% 的受訪者認為北水處公務人員是清廉的，其中包括「非常清廉」(48.6%) 及「清廉」(47.6%)；而沒有任何受訪者認為北水處公務人員是不清廉的；此外，尚有 3.8% 的受訪者表示「不知道/無意見」。顯示受訪者皆對北水處公務人員的清廉度表示肯定。

Q27. 根據您的瞭解，請問您認為北水處的公務人員清不清廉？

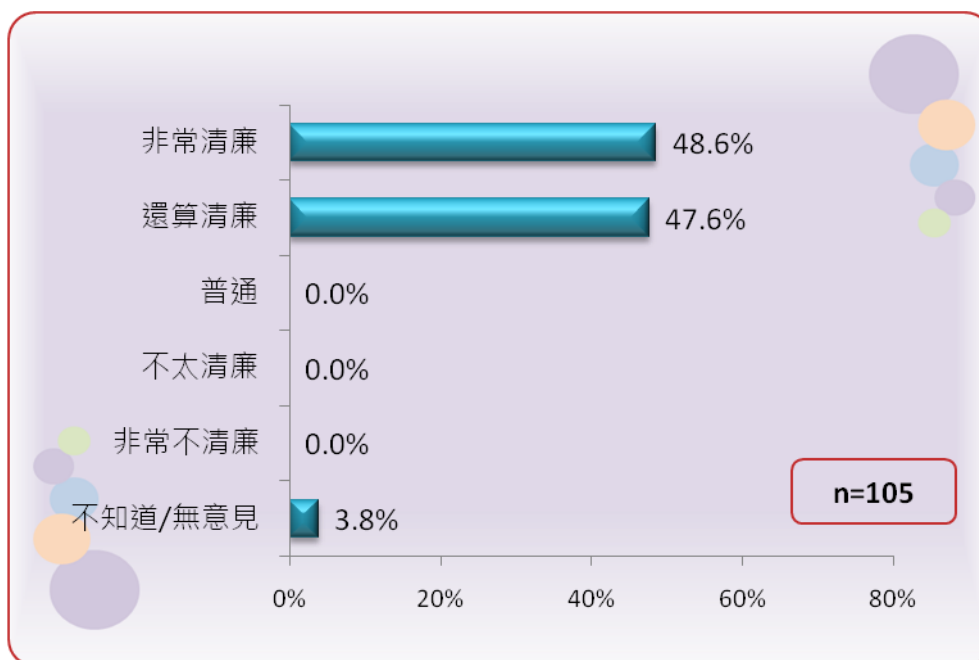


圖 6-50 對北水處公務人員清廉之評價



交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「個體戶」之受訪者對北水處公務人員感到清廉的比例為 100.0%，略顯高於主要服務對象為「建商」（95.1%）之受訪者。

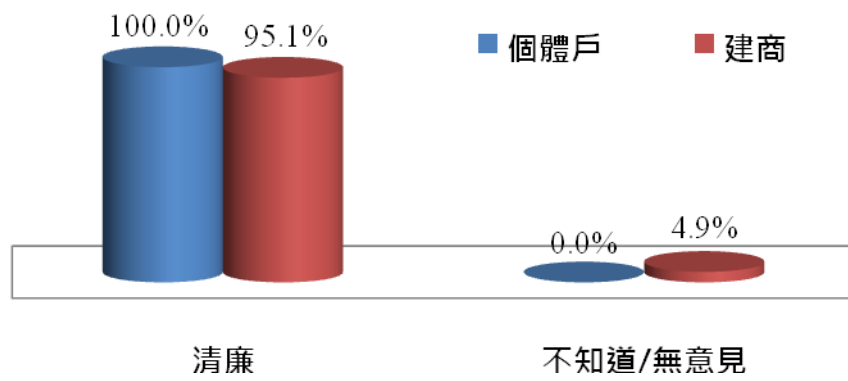


圖 6-51 服務對象與人員清廉度之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「6-20次」與「21次以上」之受訪者對北水處公務人員感到清廉的比例均達 100.0%，高於「5次以下」（93.9%）。

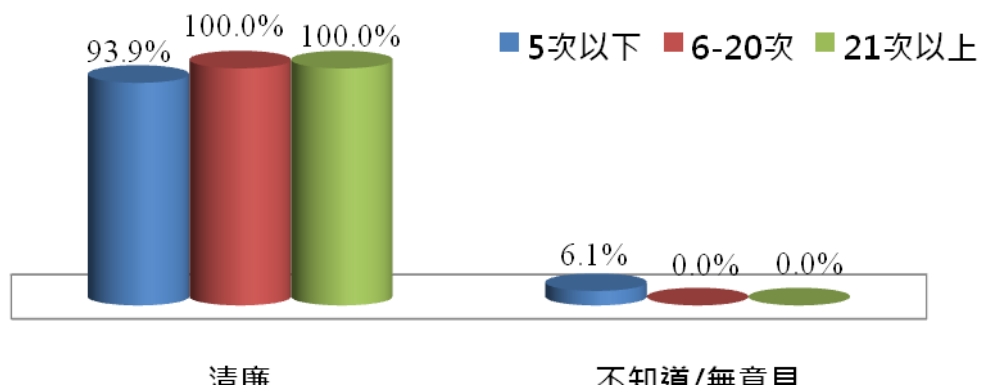


圖 6-52 報驗次數與人員清廉度之交叉結果

## (二) 北水處公務人員有無「收禮或接受關說」之情事

### 頻次分析

由調查結果發現，有 98.1% 的受訪者表示在過去一年沒有遇過或聽聞北水處的公務人員有收禮或接受關說等情事，而有 2 位 (1.9%) 受訪者表示曾遇過或聽聞北水處的公務人員有收禮或接受關說等情事，進一步追問具體情事，2 位業者皆為聽聞，其中一位業者「曾聽聞送禮可讓整個作業流程比較順利」，另一位則是「曾聽聞有業者找民意代表去關說」。

Q28. 請問，在過去一年您有沒有遇過或聽聞北水處的公務人員有「收禮」或「接受關說」等情形？

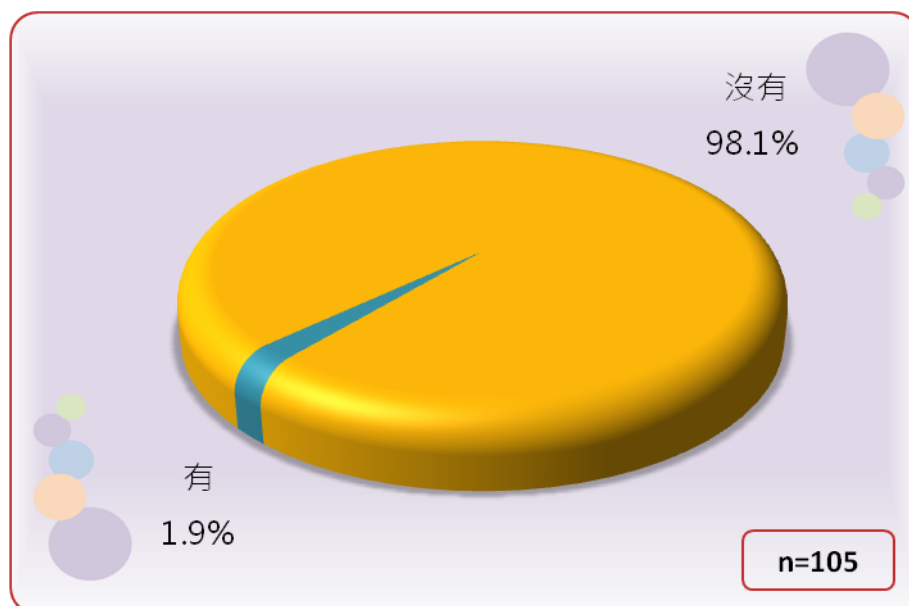


圖 6-53 北水處公務人員有無收禮或接受關說之情事

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「個體戶」之受訪者沒有遇過或聽聞北水處人員收禮或接受關說之情形的比例為 100.0%，略顯高於主要服務對象為「建商」(97.6%) 之受訪者。

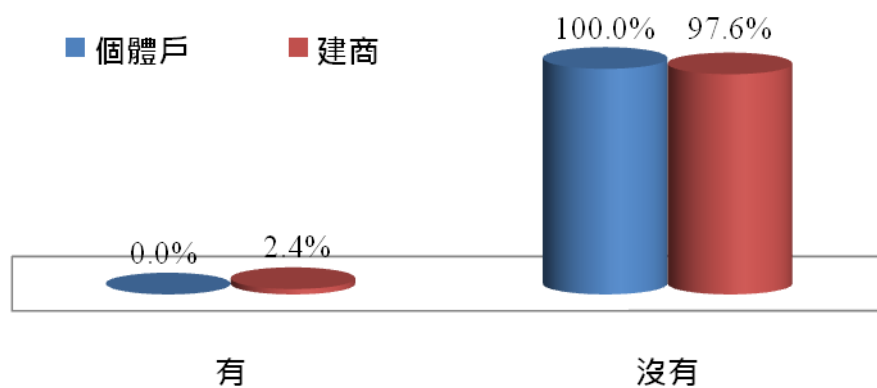


圖 6-54 服務對象與公務人員有無收禮或關說之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「6-20 次」與「21 次以上」之受訪者沒有遇過或聽聞北水處人員收禮或接受關說之情形的比例均達 100.0%，略顯高於「5 次以下」(97.0%)。

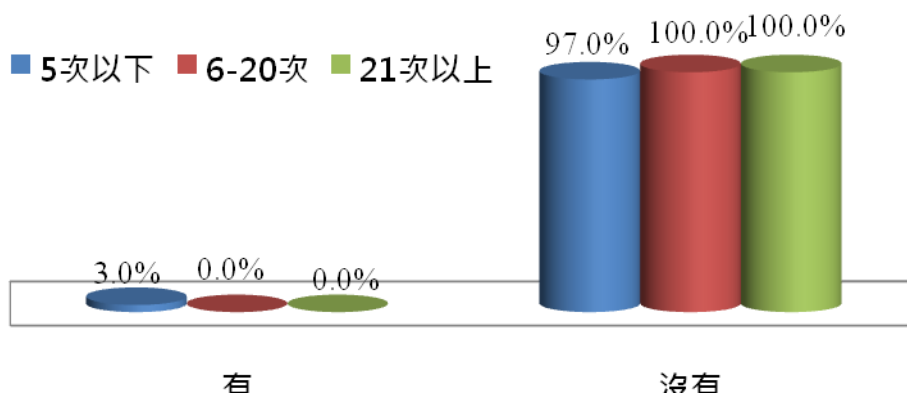


圖 6-55 報驗次數與公務人員有無收禮或關說之交叉結果

### (三) 北水處公務人員有無「貪污」之情事

#### 頻次分析

由調查結果發現，全部（100.0%）的受訪者皆表示沒有遇過或聽聞北水處公務人員有貪污之情事，顯示北水處的公務人員非常廉潔自持，受業者們肯定。

Q29.請問，在過去一年您有沒有遇過或聽聞北水處的公務人員有「貪污」的情形？

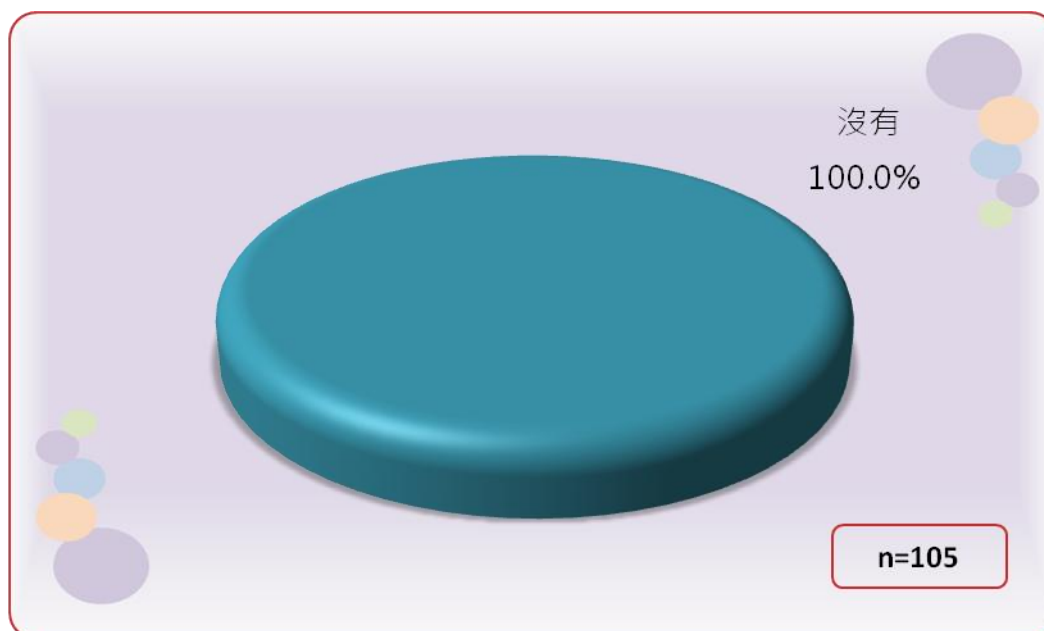


圖 6-56 北水處公務人員有無貪污之情事

#### (四) 北水處檢驗人員有無「刁難」之情事

##### 頻次分析

由調查結果發現，有 98.1% 的受訪者表示在過去的報驗經驗中，沒有遇過檢驗人員刁難之情形，而另有 2 位（1.9%）受訪者表示曾在報驗經驗中遇過檢驗人員刁難，進一步了解具體情形，其中一位業者表示「檢驗人員會有官僚氣息，愛打官腔」，另一位則是提到「檢驗時列了六項缺失，卻在複驗當下又增加其他缺失項目，疑有刁難之情形」。

Q30. 請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過檢驗人員「刁難」的情形？

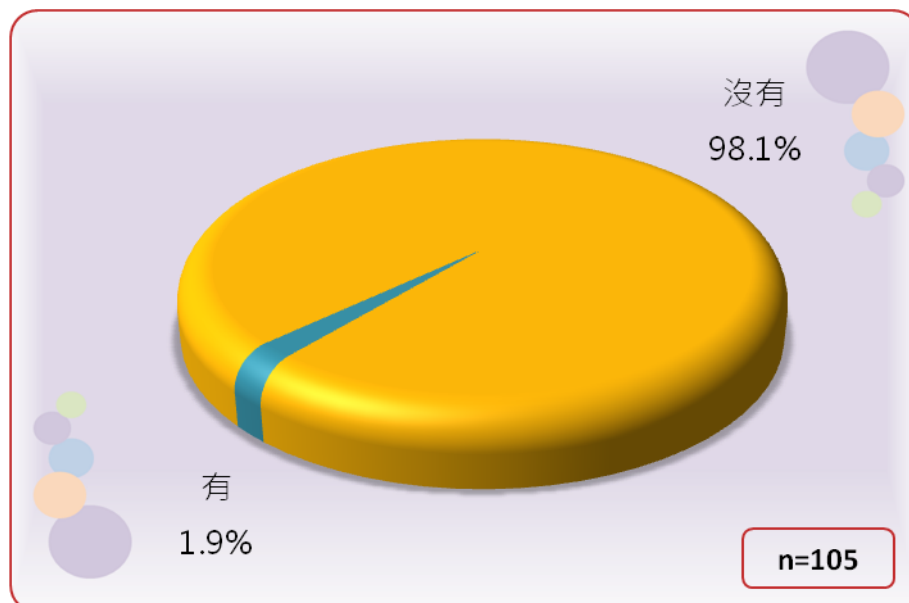


圖 6-57 北水處檢驗人員有無刁難之情事

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「個體戶」之受訪者沒有遇過檢驗人員刁難之情形的比例為 100.0%，略顯高於主要服務對象為「建商」（97.6%）之受訪者。

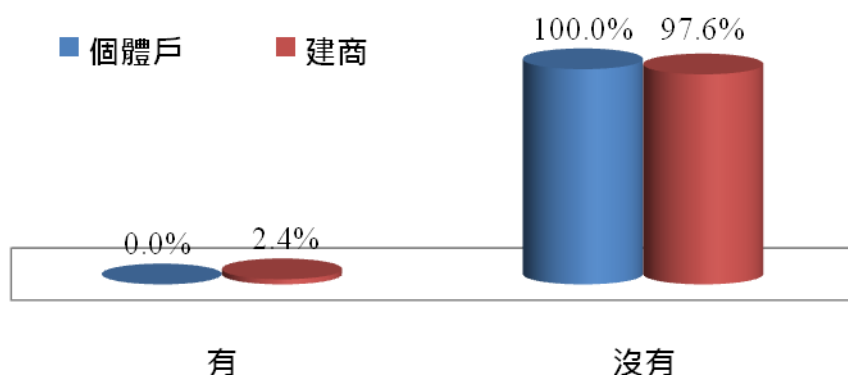


圖 6-58 服務對象與檢驗人員有無刁難之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「21 次以上」之受訪者沒有遇過檢驗人員刁難之情形的比例達 100.0%，略顯高於「5 次以下」（98.5%）與「6-20 次」（95.8%）。

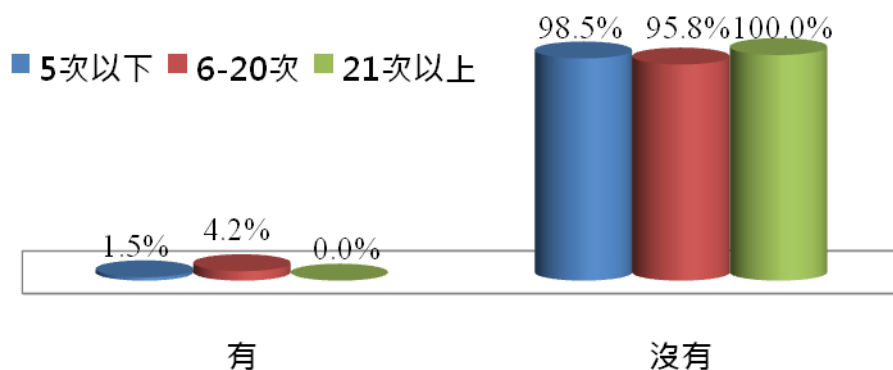


圖 6-59 報驗次數與檢驗人員有無刁難之交叉結果

## (五) 北水處檢驗人員有無「接受送禮、招待或關說」之情事

### 頻次分析

由調查結果發現，有 99.0% 的受訪者表示在過去的報驗經驗中，沒有遇過或聽聞檢驗人員有接受送禮、招待或關說等情事，而另有 1 位 (1.0%) 受訪者表示曾在報驗經驗中遇過或聽聞檢驗人員有接受送禮、招待或關說等情事，進一步追問具體情事，業者則表示「有聽聞，但詳細內容不便告知」。

Q31. 請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過或聽聞檢驗人員有「接受送禮、招待或關說」的情形？



圖 6-60 北水處檢驗人員有無接受送禮、招待或關說之情事

交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「個體戶」之受訪者沒有遇過或聽聞檢驗人員送禮、招待或關說之情形的比例為 100.0%，略顯高於主要服務對象為「建商」（98.8%）之受訪者。

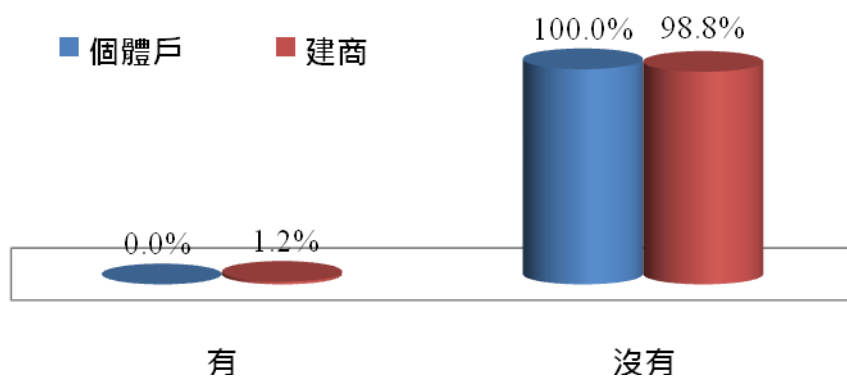


圖 6-61 服務對象與檢驗人員有無送禮招待或關說之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「5 次以下」與「21 次以上」之受訪者沒有遇過或聽聞檢驗人員送禮、招待或關說之情形比例均達 100.0%，略顯高於「6-20 次」（95.8%）。

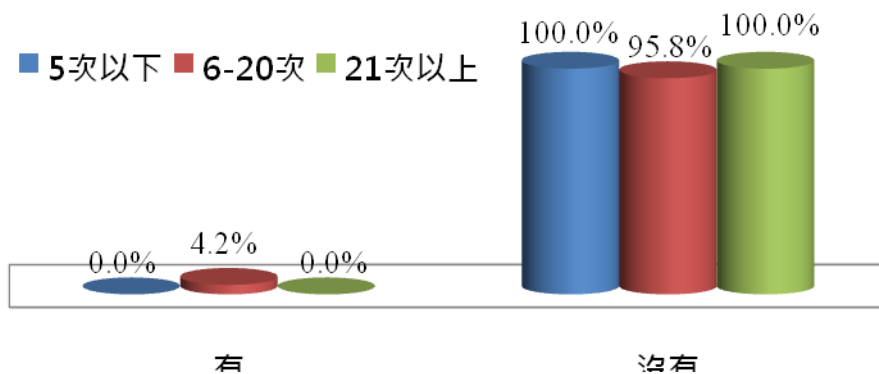


圖 6-62 報驗次數與檢驗人員有無送禮招待或關說之交叉結果



## (六) 若發現北水處公務人員有貪污行為時的檢舉意願

### 頻次分析

由調查結果發現，有 75.2% 的受訪者表示若發現北水處的公務人員有貪污行為時會提出檢舉，而另有 24.8% 的受訪者表示不會提出檢舉。

Q32. 請問，如果發現北水處的公務人員有貪污行為時，請問您會不會檢舉？

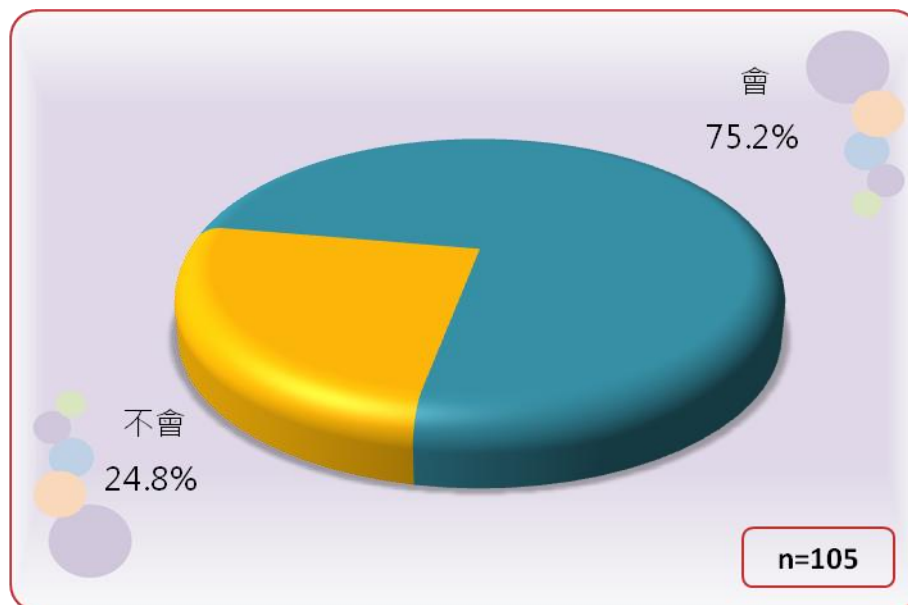


圖 6-63 有貪污行為時之檢舉意願

## 交叉分析

進一步將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料交叉發現，主要服務對象為「建商」之受訪者若發現北水處公務人員有貪污行為會提出檢舉的比例為 79.3%，高於主要服務對象為「個體戶」（60.9%）之受訪者。

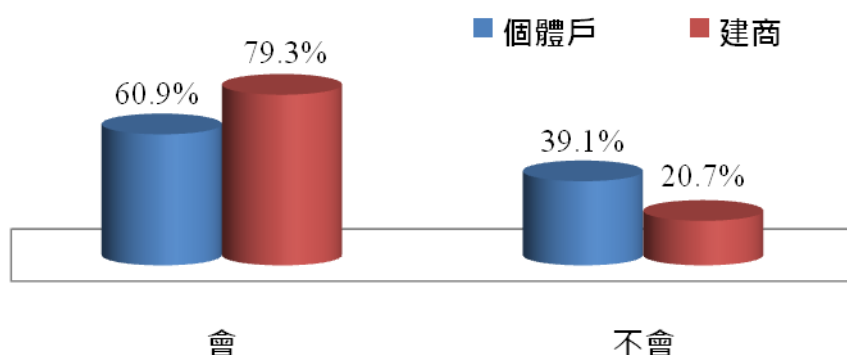


圖 6-64 服務對象與檢舉意願之交叉結果

另外，在過去一年的報驗次數中，「6-20 次」之受訪者若發現北水處公務人員有貪污行為會提出檢舉的比例達 79.2%，略顯高於「5 次以下」（77.3%）與「21 次以上」（60.0%）。

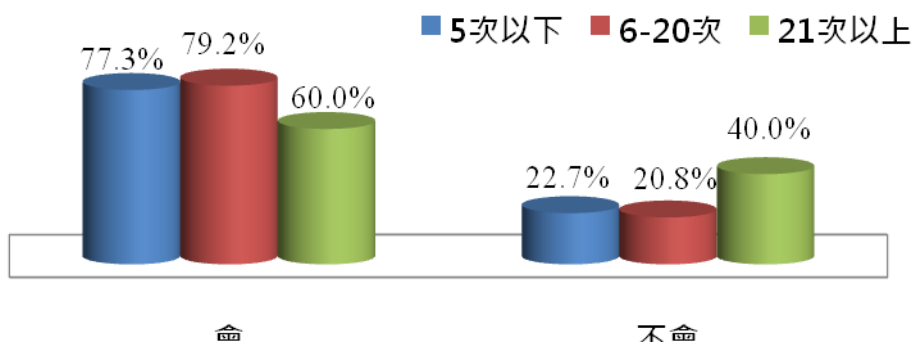


圖 6-65 報驗次數與檢舉意願之交叉結果

## (七) 若發現北水處公務人員有貪污行為時，有意檢舉會採何種檢舉管道

### 頻次分析

由調查結果發現，若發現北水處公務人員有貪污行為時，會提出檢舉的受訪者中，以「北水處政風室」為最多業者會採取的檢舉管道，比例占 54.4%，其次依序為「北水處處長室」(25.3%)、「市長信箱」(20.3%)、「檢調單位或廉政署」(11.4%)及「民意代表」(10.1%)；此外，有 10 位 (12.7%) 受訪者表示會採取「其他」之檢舉管道，其中 7 位業者表示會「打 1999 檢舉」，另有 3 位則會「向該貪污人員的主管檢舉」。

Q33. 請問，如果您要檢舉，可能會向哪些單位提出檢舉？【可複選】

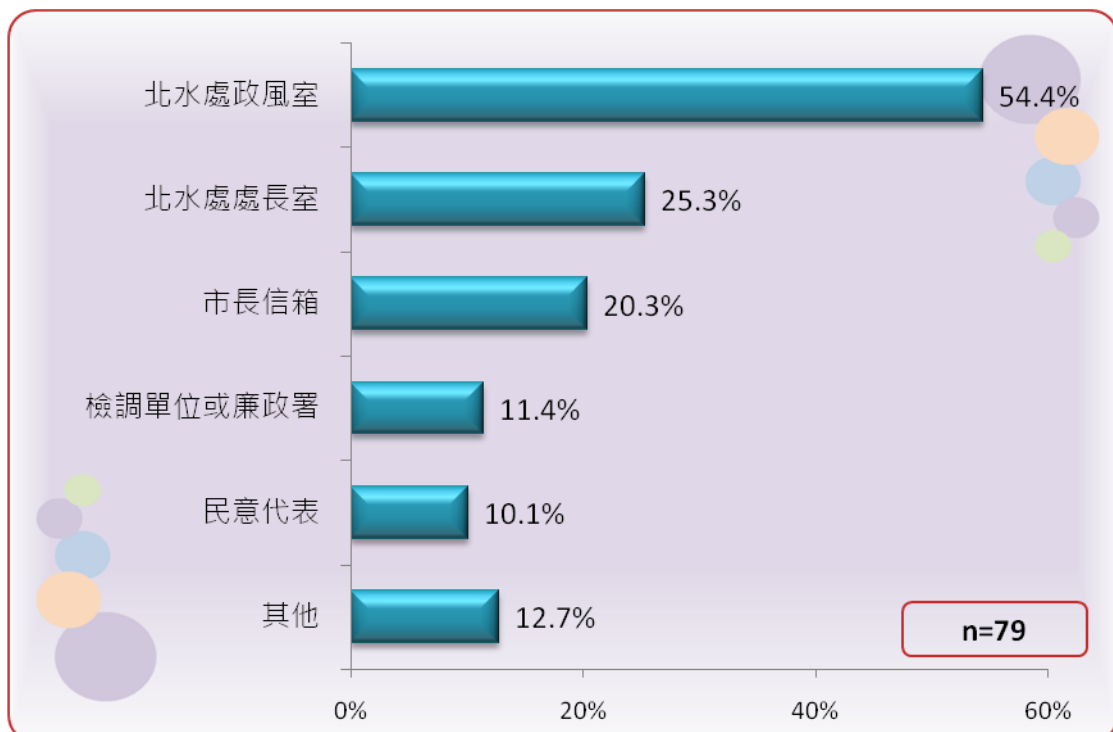


圖 6-66 有意檢舉會採取之管道

## (八) 若發現北水處公務人員有貪污行為時，不願檢舉的原因

### 頻次分析

由調查結果發現，若發現北水處公務人員有貪污行為時，不會提出檢舉最主要的原因，以「怕檢舉資料外洩遭到報復」居多，比例占 29.6%，其次依序為「事不關己，沒有必要檢舉」(18.5%)、「難以提出證據」(18.5%) 及「檢舉也沒有用」(7.4%)；此外，有 9 位 (33.3%) 受訪者表示有「其他」原因，其中 7 位業者表示「從未遇過因此無法說明」，另有 2 位則是認為「檢舉太耗時」，以及「北水處非常清廉，不會有此情形發生」。

Q34. 請問，您不會提出檢舉最主要的原因是什麼？【可複選】

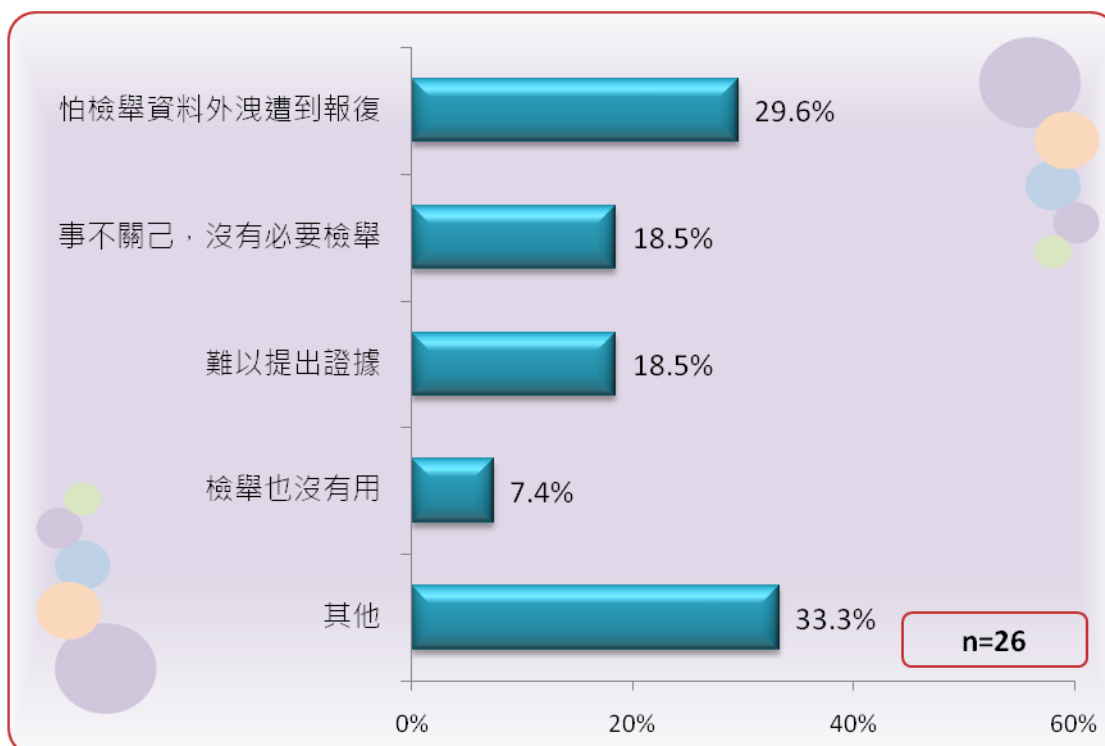


圖 6-67 不會提出檢舉之原因

## 柒、結論

### 一、北水處檢驗中心制度之合理性

1. 96.1%的受訪者對北水處辦理內線檢驗時間感到合理，而僅有1.0%的受訪者感到不太合理，另有1.9%的受訪者表示「普通」，1.0%的受訪者表示「不知道/無意見」。
2. 98.1%的受訪者至北水處送件申請檢驗時不曾遇過延後受理之情形，而有1.9%的受訪者曾遇過延後受理之情形。
3. 87.6%的受訪者至北水處送件申請檢驗時不曾遇過退件之情形，而有12.4%的受訪者表示曾遇過退件之情形。
4. 93.3%的受訪者對北水處檢驗人員之專業度感到足夠，而有2.9%的受訪者感到不足夠，另有1.0%的受訪者表示「普通」，2.8%的受訪者表示「不知道/無意見」。
5. 100.0%的受訪者皆表示北水處檢驗人員均有依檢驗項目逐一檢驗。

### 二、北水處檢驗作業制度之合理性

1. 88.6%的受訪者對北水處內線檢驗項目感到合理，而有4.8%的受訪者感到不合理，另有4.7%的受訪者表示「普通」，1.9%的受訪者表示「不知道/無意見」。
2. 92.3%的受訪者對北水處內線檢驗標準感到合理，而有2.9%的受訪者感到不合理，另有4.8%的受訪者表示「普通」。
3. 63.8%的受訪者對北水處內線檢驗費用感到合理，而有17.2%的受訪者感到不合理，另有1.9%的受訪者表示「普通」，有17.1%的受訪者表示「不知道/無意見」。



### 三、北水處抽驗作業制度之合理性

---

1. 74.3%的受訪者對北水處抽驗作業感到合理，而有 18.1%的受訪者感到不合理，另有 2.8%的受訪者表示「普通」，有 4.8%的受訪者表示「不知道/無意見」。
2. 83.8%的受訪者對北水處抽驗作業流程感到合理，而有 9.5%的受訪者感到不太合理，另有 1.9%的受訪者表示「普通」，有 4.8%的受訪者表示「不知道/無意見」。
3. 82.9%的受訪者對北水處抽驗項目感到合理，而有 8.6%的受訪者感到不太合理，另有 1.9%的受訪者表示「普通」，有 6.6%的受訪者表示「不知道/無意見」。

### 四、北水處資訊透明化之滿意度

---

1. 86.6%的受訪者對北水處報驗案件的資訊查詢服務感到滿意，而有 4.8%的受訪者感到不太滿意，另有 3.8%的受訪者表示「普通」，4.8%的受訪者表示「不知道/無意見」。
2. 受訪者對北水處報驗案件需增加資訊查詢之管道，以「網路查詢」為受訪者主要認為需再增加之管道，比例占 63.8%，其次依序為「電話查詢」(39.0%)、「電子郵件通知」(29.5%)及「簡訊通知」(29.5%)，另有 1.0%的業者希望有「其他」管道。
3. 94.3%的受訪者對北水處內線檢驗項目合格標準是清楚的，而有 4.8%的受訪者表示不太清楚，另有 0.9%的受訪者表示「普通」。
4. 64.8%的受訪者對北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導感到足夠，而有 31.5%的受訪者感到不足夠，另有 0.9%的受訪者表示「普通」，2.8%的受訪者表示「不知道/無意見」。
5. 受訪者對北水處內線檢驗項目訊息需增加之宣導管道，以「官

網資訊」為受訪者主要認為需再增加之管道，比例占 64.8%，依序為「文宣刊物」(31.4%)、「櫃台宣導」(22.9%)、「水費帳單」(15.2%)及「LED 宣導」(8.6%)，另有 8.6%的業者希望有「其他」管道。

## 五、北水處反映意見及處理之滿意度

1. 94.3%的受訪者向北水處員工反映意見或詢問時，對其服務態度感到滿意，而有 2.8%的受訪者感到不太滿意，另有 1.9%的受訪者表示「普通」，有 1.0%的受訪者表示「不知道/無意見」。
2. 95.3%的受訪者對北水處業務承辦人員處理意見的效率感到滿意，而有 2.8%的受訪者感到不太滿意，另有 1.9%的受訪者表示「普通」。

## 六、北水處之清廉度

1. 96.2%的受訪者認為北水處公務人員是清廉的，而沒有任何受訪者認為北水處公務人員是不清廉的，另有 3.8%的受訪者表示「不知道/無意見」。
2. 98.1%的受訪者表示在過去一年沒有遇過或聽聞北水處的公務人員有收禮或接受關說等情事，而有 1.9%的受訪者表示曾遇過或聽聞北水處的公務人員有收禮或接受關說等情事。
3. 100.0%的受訪者皆表示沒有遇過或聽聞北水處公務人員有貪污之情事。
4. 98.1%的受訪者表示在過去的報驗經驗中，沒有遇過檢驗人員刁難之情形，而有 1.9%的受訪者表示曾在報驗經驗中遇過檢驗人員刁難。
5. 99.0%的受訪者表示在過去的報驗經驗中，沒有遇過或聽聞檢



驗人員有接受送禮、招待或關說等情事，而有 1.0%的受訪者表示曾在報驗經驗中遇過或聽聞檢驗人員有接受送禮、招待或關說等情事。

6. 75.2%的受訪者表示若發現北水處的公務人員有貪污行為時會提出檢舉，而有 24.8%的受訪者表示不會提出檢舉。
7. 若發現北水處公務人員有貪污行為時，會提出檢舉的受訪者中，以「北水處政風室」為最多業者會採取的檢舉管道，比例占 54.4%，其次依序為「北水處處長室」(25.3%)、「市長信箱」(20.3%)、「檢調單位或廉政署」(11.4%)及「民意代表」(10.1%)，另有 12.7%的業者表示會採取「其他」之檢舉管道。
8. 若發現北水處公務人員有貪污行為時，不會提出檢舉最主要的原因為「怕檢舉資料外洩遭到報復」，比例占 29.6%，其次則是「事不關己，沒有必要檢舉」(18.5%)及「難以提出證據」(18.5%)。

表 7-1 各題項結果總表

檢驗中心				
項目	合理	普通	不合理	不知道/無意見
內線檢驗時間合理性	96.1%	1.9%	1.0%	1.0%
項目	是		否	
是否曾遇延後受理	1.9%		98.1%	
是否曾遇退件	12.4%		87.6%	
項目	足夠	普通	不足夠	不知道/無意見
檢驗人員專業度足夠性	93.3%	1.0%	2.9%	2.8%
項目	是		否	
檢驗人員是否依項目逐一檢驗	100.0%		0.0%	
檢驗作業				
項目	合理	普通	不合理	不知道/無意見
內線檢驗項目合理性	88.6%	4.7%	4.8%	1.9%
內線檢驗標準合理性	92.3%	4.8%	2.9%	0.0%
內線檢驗費用合理性	63.8%	1.9%	17.2%	17.1%
抽驗作業				
項目	合理	普通	不合理	不知道/無意見



抽驗作業合理性	74.3%	2.8%	18.1%	4.8%		
抽驗作業流程合理性	83.8%	1.9%	9.5%	4.8%		
抽驗項目合理性	82.9%	1.9%	8.6%	6.6%		
<b>資訊透明化</b>						
項目	滿意	普通	不滿意	不知道/無意見		
資訊查詢服務滿意度	86.6%	3.8%	4.8%	4.8%		
項目	電話	網路	簡訊	Email	其他	
資訊查詢管道	39.0%	63.8%	29.5%	29.5%	1.0%	
項目	清楚	普通	不清楚	不知道/無意見		
對檢驗項目合格標準清楚性	94.3%	0.9%	4.8%	0.0%		
項目	足夠	普通	不足夠	不知道/無意見		
檢驗合格標準資訊宣導足夠性	64.8%	0.9%	31.5%	2.8%		
項目	官網	文宣	帳單	櫃台	LED	其他
檢驗相關訊息宣導管道	64.8%	31.4%	15.2%	22.9%	8.6%	8.6%
<b>反映意見及處理</b>						
項目	滿意	普通	不滿意	不知道/無意見		
服務態度滿意度	94.3%	1.9%	2.8%	1.0%		
效率滿意度	95.3%	1.9%	2.8%	0.0%		
<b>清廉度</b>						
項目	清廉	普通	不清廉	不知道/無意見		
北水處公務人員清廉度	96.2%	0.0%	0.0%	3.8%		
項目	有		沒有			
公務人員有無收禮或接受關說	1.9%		98.1%			
公務人員有無貪污	0.0%		100.0%			
檢驗人員有無刁難	1.9%		98.1%			
檢驗人員有無收禮、招待或關說	1.0%		99.0%			
項目	會		不會			
有不法情事時檢舉意願	75.2%		24.8%			
項目	民意代表	市長信箱	北水處處長室	北水處政風室	檢調單位或廉政署	其他
願意提出檢舉之單位	10.1%	20.3%	25.3%	54.4%	11.4%	12.7%
項目	檢舉也沒用	不知道如何檢舉	怕檢舉資料外洩遭	難以提出證據	事不關己	其他
不願提出檢舉之原因	7.4%	0.0%	29.6%	18.5%	18.5%	33.3%



## 七、座談會之意見交流

機關辦理「用戶用水設備內線檢驗制度透明化」座談會，會中針對「內線檢驗收費方式透明化作為」、「檢驗資訊透明化之建議做法」、「抽驗制度與控管」等相關議題討論熱絡，並形成相關機制共識，與會廠商意見及北水處回應如下：

### (一)廠商意見

1. 分處抽驗時間控管不好，目前以電話通知，但抽驗員有不準時情形。
2. 抽驗時間過長，抽驗項目若是全部重看，豈不是否定檢驗中心。
3. 檢驗時要求拍照太多，浪費資源。
4. 檢驗、抽驗時間太長，希望抽驗時間能縮短。
5. 有關圖面變更程序是否能更簡化，有些無法照圖施作，變更圖面有時涉及技師部分將有收費問題。
6. 消防設備已通過消防法規檢驗，但與圖面稍有不符，水處仍是不予合格。
7. 應加強橫向聯繫，以利內線檢驗工作之進行。

### (二)北水處回應

1. 將研議於外部網站新增查詢專區，檢驗專區會再研議是否新增內線檢驗線上查詢進度，輸入建照號碼或申請編號等以利查詢。
2. 局部或簡單的變更內線工程設計圖，將再討論簡化程序之可行性。
3. 有關檢驗消防補充水箱是依消防局來函協調所訂定，本處係規定須併同民生水箱辦理檢驗作業，以避免消防水箱與民生水箱間之水質汙染。
4. 抽驗紀錄表時間記錄方式將再修正。
5. 將蒐集彙整抽驗不合格之錯誤態樣，提供參考。
6. 各分處應要求同仁進行抽驗務必準時，如有檢驗人員或抽驗人員不準時情形，請申請者向分處主管或本處反映。

## 捌、建議

綜整調查結果與座談會之結論，本研究針對用戶用水設備內線檢驗作業及透明化制度等二個面向提出以下相關具體建議，茲分述如下：

### 一、檢驗作業之相關建議

#### (一) 檢驗中心履約品質受業者肯定，惟在申辦檢驗所需檢附之文件應再持續宣導

本次問卷 Q1 至 Q4，針對檢驗中心各項用水設備檢驗制度的現況進行詢問，除了至北水處送件申請檢驗不曾遇過退件之情形略低，比例為 87.6%，其餘內線檢驗時間及不曾遇過延後受理之情形，皆達九成五以上。進一步了解曾遇退件之業者具體情形，多為因文件資料準備不齊全而遭退件。

另外，在檢驗中心的專業度表現（參考題項 Q5 和 Q6），有 93.3% 的受訪者對北水處檢驗人員之專業度感到足夠，且百分之百的受訪者表示檢驗人員均有依檢驗項目逐一檢驗。顯示檢驗中心之作業流程、查核及督導等均依規定進行，無檢驗不實或違反契約規定之情事。

由上述可知，臺北自來水事業處將該檢驗工作委託相關專業團體代為施檢，依本次訪問結果得知其檢驗中心之履約品質是受到業者的肯定。惟在退件方面，為減少此情形發生，研究結果建議業管單位可提供申辦檢驗所需文件之表單，一次性告知業者應準備的資料，並持續透過多元管道進行相關宣導，如：在北水處各營業分處放置文宣刊物或紙本範例，讓業者索取、



觀看。

此外，在本次調查題項 Q24 的分析結果，多數業者希望北水處能透過官網進行內線檢驗相關訊息宣導。而目前北水處官方網站將內線檢驗相關資訊放置「廠商專區」的選單中，業者需先至專區選單，下拉選擇「線上查詢」進入，再點選「用水設備檢驗相關資訊」才能看到申辦內線檢驗的相關規定。

為顧及使用者的方便性和能見度，建議未來能將內線檢驗相關資訊另闢一個獨立專區，規劃在官方網站中較為醒目的位置，讓業者容易搜尋、看到。另外，亦可利用水管工程工業同業公會的官方網站，向業者進行相關資訊宣導，使其能獲得充分訊息，清楚知道在申辦檢驗時應檢具哪些文件，確保資料準備之正確性，免除因多次補正而造成時間浪費，提升檢驗中心的辦事效率。

## (二) 內線檢驗費用之計算方式應具體詳細說明及宣導，減少業者對費用之疑慮

本次問卷的 Q7 至 Q11 針對北水處內線檢驗作業制度方面，如：檢驗項目、檢驗標準及檢驗費用等，詢問受訪者對各制度之合理性看法，從結果可以發現，以「檢驗標準」之合理性最高，達九成以上，顯示經濟部所訂頒之「自來水用戶用水設備標準」及北水處之「自來水用水設備審圖、檢驗、設計作業手冊」其中的規範規定，受訪者並無太大的疑義。另外，在檢驗項目部分，其合理性也達八成五以上，除了少數業者認為檢驗項目太多，希望能再簡化之外，多數受訪者均可接受。

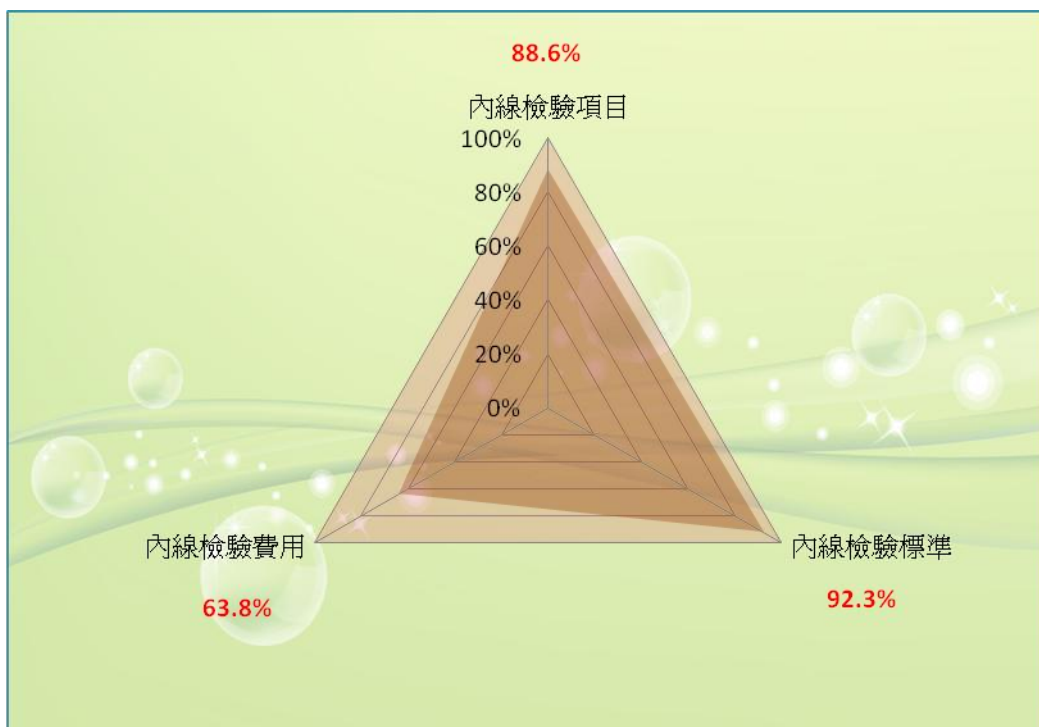


圖 8-1 各檢驗作業制度之合理性

然而，在檢驗費用合理性方面，明顯地低於上述二者，僅有六成左右的受訪者表示合理，進一步了解原因，多數業者提到費用太高，或是不清楚費用計算的方式。



有鑑於此，為能達到公開透明之原則，且減少業者對費用之疑慮，研究結果建議業管單位能藉由各種管道，如：官網、文宣刊物、電子郵件等，甚至可透過水管工程工業同業公會的號召力，增加公信力與傳播力，協助向會員宣導用戶用水設備檢驗費計價方式，屋內管線及內線外管之檢驗計費標準。此外，檢驗中心能針對每一次的報驗案件，給予清楚的計算方式及具體說明，併檢附內線檢驗費計算明細表，讓業者了解費用細目，以免肇生不必要之爭議及疑慮。

### (三) 多元宣導抽驗管理規定，提高業者對抽驗程序之認同

在本次調查題項 Q13 至 Q18，詢問受訪者對抽驗作業、抽驗作業流程及抽驗項目之合理性，結果顯示，三題項之合理性均未達八成五，整體來看，為本次調查六大面向中較被受訪者質疑的面向。進一步了解業者認為不合理之原因，有業者提到北水處應信任檢驗中心，還要再配合一次抽查，太擾民、很浪費時間。



圖 8-2 各抽驗作業制度之合理性

其中，對抽驗作業的 15%~30% 比例，部分業者認為抽驗頻率太高，希望能再降至 10%；另外，有業者提及曾因有突發狀況，希望北水處能通融調整抽驗時間，卻被拒。至於抽驗項目，有業者認為既然是抽驗，就無需全部重新檢驗一次，而是隨機抽查幾個項目即可。



北水處的抽驗機制，目的為能落實檢驗作業，審視檢驗中心作業流程有無瑕疵，確保用戶用水安全，此立意雖良好，但從數據顯示目前業者對於抽驗相關機制認同度仍不高。有鑑於此，研究結果建議臺北自來水事業處可整合運用各種溝通工具，如：官方網站、紙本文宣手冊、各營業分處的數位看板或海報張貼等，強化說明抽驗作業的重要概念和原因，重視雙向溝通，將思維清楚地傳達，讓業者知曉此規定之原意。另外，北水處也應持續要求及督導稽查抽驗之同仁，進行抽驗時務必準時，以不將作業時間拉長為原則，盡量以不擾民為目標。希冀藉由上述方式，可減少業者對抽驗機制之爭議，提高其對抽驗程序及提升內線作業品質的認同，及提升檢驗便民服務滿意度。



## 二、透明化作為之相關建議

### (一) 推動電子化查詢系統，電子化政府及資訊公開透明的精神

在本次調查題項 Q20 中，有 86.6% 的受訪者對北水處報驗案件的資訊查詢服務感到滿意，而 4.8% 的受訪者感到不滿意。進一步詢問希望北水處增加哪些資訊查詢的管道（參見題項 Q21），結果發現受訪者最希望北水處增加的查詢管道為「網路查詢」，比例占 63.8%。

另外，從調查題項 Q23 可知，有 64.8% 的受訪者對北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導感到足夠，然而，具有極高比例的受訪者認為北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導上尚不足夠，占 31.5%。再追問業者期待北水處未來能增加哪些資訊宣導管道，多數業者表示可透過「官網」（64.8%）來做資訊的宣導。

綜觀所述，在這股數位浪潮的時代裡，業者或民眾對於資訊查詢及宣導所仰賴的管道，亦認為最便捷的管道，皆從早期的紙本轉為「網路」。此外，歐美澳日等先進國家自 1990 年代開始便相繼推動「電子化政府」(e-government)，積極建立資訊化、網路化的國家服務系統，提升行政機關的服務效能。

有鑑於此，研究結果建議可運用網際網路技術發展推動電子化查詢系統及服務上網，多元提供各項便民的網路申辦、資訊整合查詢及宣導服務。此外，北水處可建立申辦檢驗之進度查詢功能，業者在申辦檢驗送件後，只要在網路上輸入申辦證明，如：建照號碼、申請編號、案號或業者名稱等，就可立即



得知申辦業務之進度。另外，在檢驗結果出來或需被抽驗時，則建議可利用電子郵件或系統自動設定等主動方式通知業者，落實資訊化社會及資訊公開透明的精神，除可加速服務速度，提供「即時性」的服務外，亦可增加業者或民眾對行政單位的信任感。

## (二) 整體廉潔表現良好，惟檢舉態度仍趨於保守，未來應持續宣導檢舉之重要性

在針對北水處清廉度之各題項中(參見題項 Q27 至 Q31)，不論是詢問北水處公務人員或檢驗人員的廉潔狀況，如：有無遇過或聽聞收禮、關說、貪污等情事，皆受到九成五以上的業者肯定，顯示臺北自來水事業處及委外檢驗廠商之整體廉政方面表現良好。

然而，由題項 Q32 的調查結果顯示，若發現北水處的公務人員有貪污行為時，會提出檢舉的受訪者比例不到八成，顯示業者對於檢舉不法情事之態度仍趨於保守。再進一步了解不願提出檢舉的原因，以「怕檢舉資料外洩遭到報復」居多，比例占 29.6%。

因此，為提高檢舉之意願，研究結果建議北水處仍須持續向業者宣導檢舉對整個社會和個人的重要性，提高檢舉的誘因；另外，也須讓業者了解如何檢舉、可以透過哪些管道，並提供更多元的檢舉管道與途徑。最後，為避免有民眾因擔心遭到報復或曝光等原因而不願檢舉，亦須確實做到酌增陳情檢舉等機密維護文字，以持續提升民眾之檢舉意願。



## 附錄一 問卷百分比

※百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



## 臺北自來水事業處用戶用水設備內線檢驗制度透明化調查

先生/小姐，您好：

我們這裡是台灣趨勢研究調查中心，受臺北自來水事業處（以下簡稱北水處）的委託，正在進行「用戶用水設備內線檢驗制度調查」，麻煩耽誤您一點時間，請教幾個問題，您所回答的意見只做為統計分析之用，絕對不會對外公開您個人的資料，謝謝您的協助！另外，若您有任何廉政相關問題，歡迎電洽水處政風室：02-87335885。

### 檢 驗 中 心

Q1.請問，您認為辦理內線檢驗時間，申請後四日內檢驗，是否合理？n=105

- 19.0% (1) 非常合理 →跳問 Q3
- 77.1% (2) 還算合理 →跳問 Q3
- 1.9% (3) 普通 →跳問 Q3
- 1.0% (4) 不太合理
- 0.0% (5) 非常不合理
- 1.0% (6) 不知道/無意見 →不提示，跳問 Q3

Q2.承上題，請問您認為不合理的原因為？【開放題】

\_\_\_\_\_

Q3.請問您到北水處送件申請檢驗時，是否曾遇過「延後受理」的情形？n=105

- 1.9% (1) 是，請說明延後受理的原因：\_\_\_\_\_
- 98.1% (2) 否

Q4.請問您到北水處送件申請檢驗時，是否曾遇過「退件」的情形？n=105

- 12.4% (1) 是，請說明退件的原因：\_\_\_\_\_
- 87.6% (2) 否

Q5.請問，您認為北水處檢驗人員的「專業度」是否足夠？n=105

- 43.8% (1) 非常足夠
- 49.5% (2) 還算足夠
- 1.0% (3) 普通
- 1.9% (4) 不太足夠
- 1.0% (5) 非常不足夠
- 2.8% (6) 不知道/無意見 →不提示



Q6.請問，您認為北水處檢驗人員是否均依檢驗項目逐一檢驗？n=105

100.0% (1) 是

0.0% (2) 否，請略述情形：\_\_\_\_\_

### 檢 驗 作 業

Q7.請問，您認為北水處內線檢驗項目是否合理？n=105

14.3% (1) 非常合理 →跳問 Q9

74.3% (2) 還算合理 →跳問 Q9

4.7% (3) 普通 →跳問 Q9

3.8% (4) 不太合理

1.0% (5) 非常不合理

1.9% (6) 不知道/無意見 →不提示，跳問 Q9

Q8.承上題，請問您認為不合理的原因為？【開放題】

\_\_\_\_\_

Q9.請問，您認為北水處內線檢驗標準合理嗎？n=105

19.0% (1) 非常合理 →跳問 Q11

73.3% (2) 還算合理 →跳問 Q11

4.8% (3) 普通 →跳問 Q11

1.9% (4) 不太合理

1.0% (5) 非常不合理

0.0% (6) 不知道/無意見 →不提示，跳問 Q11

Q10.承上題，請問您認為不合理的原因為？【開放題】

\_\_\_\_\_

Q11.請問，您認為北水處內線檢驗費用是否合理？n=105

11.4% (1) 非常合理 →跳問 Q13

52.4% (2) 還算合理 →跳問 Q13

1.9% (3) 普通 →跳問 Q13

16.2% (4) 不太合理

1.0% (5) 非常不合理

17.1% (6) 不知道/無意見 →不提示，跳問 Q13

Q12.承上題，請問您認為不合理的原因為？【開放題】

\_\_\_\_\_



## 抽 驗 作 業

Q13.請問，您認為北水處抽驗作業(15%~30%)是否合理？n=105

- 14.3% (1) 非常合理 →跳問 Q15
- 60.0% (2) 還算合理 →跳問 Q15
- 2.8% (3) 普通 →跳問 Q15
- 16.2% (4) 不太合理
- 1.9% (5) 非常不合理
- 4.8% (6) 不知道/無意見 →不提示，跳問 Q15

Q14.承上題，請問您認為不合理的原因為？【開放題】

---

Q15.請問，您認為北水處抽驗作業流程是否合理？n=105

- 13.3% (1) 非常合理 →跳問 Q17
- 70.5% (2) 還算合理 →跳問 Q17
- 1.9% (3) 普通 →跳問 Q17
- 9.5% (4) 不太合理
- 0.0% (5) 非常不合理
- 4.8% (6) 不知道/無意見 →不提示，跳問 Q17

Q16.承上題，請問您認為不合理的原因為？【開放題】

---

Q17.請問，您認為北水處抽驗項目是否合理？n=105

- 12.4% (1) 非常合理 →跳問 Q19
- 70.5% (2) 還算合理 →跳問 Q19
- 1.9% (3) 普通 →跳問 Q19
- 8.6% (4) 不太合理
- 0.0% (5) 非常不合理
- 6.6% (6) 不知道/無意見 →不提示，跳問 Q19

Q18.承上題，請問您認為不合理的原因為？【開放題】

---

Q19.請問，您對於北水處檢驗或抽驗作業有無其他建議？【開放題】

---



## 資訊透明化

Q20.請問，您對於報驗案件的資訊查詢服務(如：檢驗流程、檢驗結果)滿意嗎？n=105

- 23.8% (1) 非常滿意
- 62.8% (2) 還算滿意
- 3.8% (3) 普通
- 4.8% (4) 不太滿意
- 0.0% (5) 非常不滿意
- 4.8% (6) 不知道/無意見 →不提示

Q21.承上題，請問您希望北水處增加哪些資訊查詢的管道？【可複選】n=105

- 39.0% (1) 電話查詢
- 63.8% (2) 網路查詢
- 29.5% (3) 簡訊通知
- 29.5% (4) 電子郵件(Email)通知
- 1.0% (5) 其他，請說明：\_\_\_\_\_

Q22.請問，您對於北水處內線檢驗項目合格標準清楚嗎？n=105

- 40.0% (1) 非常清楚
- 54.3% (2) 還算清楚
- 0.9% (3) 普通
- 4.8% (4) 不太清楚
- 0.0% (5) 非常不清楚
- 0.0% (6) 不知道/無意見 →不提示

Q23.請問，您認為北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導足夠嗎？n=105

- 12.4% (1) 非常足夠
- 52.4% (2) 還算足夠
- 0.9% (3) 普通
- 26.7% (4) 不太足夠
- 4.8% (5) 非常不足夠
- 2.8% (6) 不知道/無意見 →不提示

Q24.請問，您希望北水處增加哪些內線檢驗相關訊息的宣導管道？【可複選】n=105

- 64.8% (1) 官網資訊
- 31.4% (2) 文宣刊物
- 15.2% (3) 水費帳單
- 22.9% (4) 櫃台宣導
- 8.6% (5) LED 宣導
- 8.6% (6) 其他，請說明：\_\_\_\_\_





## 反映意見及處理

Q25.請問·當您向北水處的員工反映意見或詢問時·您對他們的「服務態度」感到滿不滿意？n=105

- 36.2% (1) 非常滿意
- 58.1% (2) 還算滿意
- 1.9% (3) 普通
- 2.8% (4) 不太滿意
- 0.0% (5) 非常不滿意
- 1.0% (6) 不知道/無意見 →不提示

Q26.請問·您對北水處的業務承辦人員處理意見的「效率」感到滿不滿意？n=105

- 30.5% (1) 非常滿意
- 64.8% (2) 還算滿意
- 1.9% (3) 普通
- 2.8% (4) 不太滿意
- 0.0% (5) 非常不滿意
- 0.0% (6) 不知道/無意見 →不提示

## 清廉度

Q27.根據您的瞭解·請問您認為北水處的公務人員清不清廉？n=105

- 48.6% (1) 非常清廉
- 47.6% (2) 還算清廉
- 0.0% (3) 普通
- 0.0% (4) 不太清廉
- 0.0% (5) 非常不清廉
- 3.8% (6) 不知道/無意見 →不提示

Q28.請問·在過去一年您有沒有遇過或聽聞北水處的公務人員有「收禮」或「接受關說」等情形？n=105

- 1.9% (1) 有，請補充說明：\_\_\_\_\_
- 98.1% (2) 沒有

Q29.請問·在過去一年您有沒有遇過或聽聞北水處的公務人員有「貪污」的情形？n=105

- 0.0% (1) 有，請補充說明：\_\_\_\_\_
- 100.0% (2) 沒有

Q30.請問在您過去的報驗經驗中·有沒有遇過檢驗人員「刁難」的情形？n=105

- 1.9% (1) 有，請補充說明：\_\_\_\_\_
- 98.1% (2) 沒有



Q31.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過或聽聞檢驗人員有「接受送禮、招待或關說」的情形？n=105

- 1.0% (1) 有，請補充說明：\_\_\_\_\_
- 99.0% (2) 沒有

Q32.請問，如果發現北水處的公務人員有貪污行為時，請問您會不會檢舉？n=105

- 75.2% (1) 會 →續問 Q33
- 24.8% (2) 不會 →跳問 Q34

Q33.請問，如果您要檢舉，可能會向哪些單位提出檢舉？【可複選】n=79

- 10.1% (1) 民意代表
- 20.3% (2) 市長信箱
- 25.3% (3) 北水處處長室
- 54.4% (4) 北水處政風室
- 11.4% (5) 檢調單位或廉政署
- 12.7% (6) 其他，請說明：\_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*跳問 S1\*\*\*\*\*

Q34.請問，您不會提出檢舉最主要的原因是什麼？【可複選】n=26

- 7.4% (1) 檢舉也沒有用
- 0.0% (2) 不知道如何檢舉
- 29.6% (3) 怕檢舉資料外洩遭到報復
- 18.5% (4) 難以提出證據
- 18.5% (5) 事不關己，沒有必要檢舉
- 33.3% (6) 其他，請說明原因：\_\_\_\_\_

### 基本資料題

S1.請問，貴公司主要服務的對象為？n=105

- 21.9% (1) 個體戶
- 78.1% (2) 建商

S2.請問，貴公司過去一年的報驗經驗次數約為？n=105

- 62.8% (1) 5次以下
- 22.9% (2) 6-20次
- 14.3% (3) 21次以上

S3.性別 n=105

- 82.9% (1) 男
- 17.1% (2) 女

訪問結束 謝謝您的協助

## 附錄二 附表

說明：

1. 「\*」號表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達0.05的顯著水準。
2. 「#」號表示該變項之交叉分析結果，各細格期望次數低於5之比例高於20%，卡方檢定結果不適合做統計推論。

**附表 1 請問，您認為辦理內線檢驗時間，申請後四日內檢驗，是否合理？**

	次數	非常合理	還算合理	普通	不太合理	不知道/無意見
總人數	105	20	81	2	1	1
總百分比	100.0%	19.0%	77.1%	1.9%	1.0%	1.0%
<b>#主要服務對象</b>						
個體戶	23	13.0%	87.0%	0.0%	0.0%	0.0%
建商	82	20.7%	74.4%	2.4%	1.2%	1.2%
<b>#過去一年的報驗次數</b>						
5 次以下	66	22.7%	74.2%	1.5%	0.0%	1.5%
6-20 次	24	8.3%	87.5%	4.2%	0.0%	0.0%
21 次以上	15	20.0%	73.3%	0.0%	6.7%	0.0%
<b>#性別</b>						
男	87	21.8%	73.6%	2.3%	1.1%	1.1%
女	18	5.6%	94.4%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>#Q30.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過檢驗人員「刁難」的情形？</b>						
有	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
沒有	103	19.4%	77.7%	1.0%	1.0%	1.0%

註 1：請參考原始問卷 Q1。

**附表 2 請問，您認為辦理內線檢驗時間，申請後四日內檢驗，是否合理？（選項合併）**

	次數	合理	普通	不合理	不知道/無意見
總人數	105	101	2	1	1
總百分比	100.0%	96.2%	1.9%	1.0%	1.0%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
建商	82	95.1%	2.4%	1.2%	1.2%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	97.0%	1.5%	0.0%	1.5%
6-20 次	24	95.8%	4.2%	0.0%	0.0%
21 次以上	15	93.3%	0.0%	6.7%	0.0%
<b>#性別</b>					
男	87	95.4%	2.3%	1.1%	1.1%

	次數	合理	普通	不合理	不知道/無意見
女	18	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>#Q30.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過檢驗人員「刁難」的情形？</b>					
有	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
沒有	103	97.1%	1.0%	1.0%	1.0%

註 1：請參考原始問卷 Q1。

**附表 3 請問您到北水處送件申請檢驗時，是否曾遇過「延後受理」的情形？**

	次數	是	否
總人數	105	2	103
總百分比	100.0%	1.9%	98.1%
<b>#主要服務對象</b>			
個體戶	23	0.0%	100.0%
建商	82	2.4%	97.6%
<b>#過去一年的報驗次數</b>			
5 次以下	66	3.0%	97.0%
6-20 次	24	0.0%	100.0%
21 次以上	15	0.0%	100.0%
<b>#性別</b>			
男	87	1.1%	98.9%
女	18	5.6%	94.4%
<b>#Q30.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過檢驗人員「刁難」的情形？</b>			
有	2	0.0%	100.0%
沒有	103	1.9%	98.1%

註 1：請參考原始問卷 Q3。

**附表 4 請問您到北水處送件申請檢驗時，是否曾遇過「退件」的情形？**

	次數	是	否
總次數	105	13	92
總百分比	100.0%	12.4%	87.6%
<b>#主要服務對象</b>			
個體戶	23	8.7%	91.3%
建商	82	13.4%	86.6%
<b>#過去一年的報驗次數</b>			
5 次以下	66	13.6%	86.4%
6-20 次	24	16.7%	83.3%
21 次以上	15	0.0%	100.0%
<b>#性別</b>			
男	87	12.6%	87.4%
女	18	11.1%	88.9%
<b>#Q25.請問，當您向北水處的員工反映意見或詢問時，您對他們的「服務態度」感到滿不滿意？（選項合併）</b>			
滿意	99	11.1%	88.9%
普通	2	50.0%	50.0%
不滿意	3	33.3%	66.7%
不知道/無意見	1	0.0%	100.0%
<b>#Q26.請問，您對北水處的業務承辦人員處理意見的「效率」感到滿不滿意？（選項合併）</b>			
滿意	100	10.0%	90.0%
普通	2	100.0%	0.0%
不滿意	3	33.3%	66.7%
<b>#Q27.根據您的瞭解，請問您認為北水處的公務人員清不清廉？（選項合併）</b>			
清廉	101	11.9%	88.1%
不知道/無意見	4	25.0%	75.0%
<b>#Q30.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過檢驗人員「刁難」的情形？</b>			
有	2	50.0%	50.0%
沒有	103	11.7%	88.3%

註 1：請參考原始問卷 Q4。

**附表 5 請問，您認為北水處檢驗人員的「專業度」是否足夠？**

	次數	非常足夠	還算足夠	普通	不太足夠	非常不足	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	46	52	1	2	1	3
<b>總百分比</b>	100.0%	43.8%	49.5%	1.0%	1.9%	1.0%	2.9%
<b>#主要服務對象</b>							
個體戶	23	39.1%	52.2%	4.3%	0.0%	0.0%	4.3%
建商	82	45.1%	48.8%	0.0%	2.4%	1.2%	2.4%
<b>#過去一年的報驗次數</b>							
5 次以下	66	43.9%	53.0%	1.5%	0.0%	0.0%	1.5%
6-20 次	24	25.0%	58.3%	0.0%	8.3%	4.2%	4.2%
21 次以上	15	73.3%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.7%
<b>#性別</b>							
男	87	44.8%	47.1%	1.1%	2.3%	1.1%	3.4%
女	18	38.9%	61.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>#Q31.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過或聽聞檢驗人員有「接受送禮、招待或關說」的情形？</b>							
有	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
沒有	104	44.2%	50.0%	1.0%	1.0%	1.0%	2.9%

註 1：請參考原始問卷 Q5。

**附表 6 請問，您認為北水處檢驗人員的「專業度」是否足夠？（選項合併）**

	次數	足夠	普通	不足夠	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	98	1	3	3
<b>總百分比</b>	100.0%	93.3%	1.0%	2.9%	2.9%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	91.3%	4.3%	0.0%	4.3%
建商	82	93.9%	0.0%	3.7%	2.4%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	97.0%	1.5%	0.0%	1.5%
6-20 次	24	83.3%	0.0%	12.5%	4.2%
21 次以上	15	93.3%	0.0%	0.0%	6.7%
<b>#性別</b>					
男	87	92.0%	1.1%	3.4%	3.4%



	次數	足夠	普通	不足夠	不知道/無意見
女	18	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>#Q31.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過或聽聞檢驗人員有「接受送禮、招待或關說」的情形？</b>					
有	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
沒有	104	94.2%	1.0%	1.9%	2.9%

註 1：請參考原始問卷 Q5。

### 附表 7 請問，您認為北水處檢驗人員是否均依檢驗項目逐一檢驗？

	次數	是
總人數	105	105
總百分比	100.0%	100.0%
<b>#主要服務對象</b>		
個體戶	23	100.0%
建商	82	100.0%
<b>#過去一年的報驗次數</b>		
5 次以下	66	100.0%
6-20 次	24	100.0%
21 次以上	15	100.0%
<b>#性別</b>		
男	87	100.0%
女	18	100.0%
<b>#Q31.請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過或聽聞檢驗人員有「接受送禮、招待或關說」的情形？</b>		
有	1	100.0%
沒有	104	100.0%

註 1：請參考原始問卷 Q6。



**附表 8 請問，您認為北水處內線檢驗項目是否合理？**

	次數	非常合理	還算合理	普通	不太合理	非常不合理	不知道/無意見
總人數	105	15	78	5	4	1	2
總百分比	100.0%	14.3%	74.3%	4.8%	3.8%	1.0%	1.9%
<b>#主要服務對象</b>							
個體戶	23	13.0%	60.9%	8.7%	13.0%	0.0%	4.3%
建商	82	14.6%	78.0%	3.7%	1.2%	1.2%	1.2%
<b>#過去一年的報驗次數</b>							
5 次以下	66	10.6%	80.3%	6.1%	1.5%	0.0%	1.5%
6-20 次	24	16.7%	70.8%	4.2%	8.3%	0.0%	0.0%
21 次以上	15	26.7%	53.3%	0.0%	6.7%	6.7%	6.7%
<b>#性別</b>							
男	87	17.2%	70.1%	4.6%	4.6%	1.1%	2.3%
女	18	0.0%	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q7。

**附表 9 請問，您認為北水處內線檢驗項目是否合理？（選項合併）**

	次數	合理	普通	不合理	不知道/無意見
總人數	105	93	5	5	2
總百分比	100.0%	88.6%	4.8%	4.8%	1.9%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	73.9%	8.7%	13.0%	4.3%
建商	82	92.7%	3.7%	2.4%	1.2%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	90.9%	6.1%	1.5%	1.5%
6-20 次	24	87.5%	4.2%	8.3%	0.0%
21 次以上	15	80.0%	0.0%	13.3%	6.7%
<b>#性別</b>					
男	87	87.4%	4.6%	5.7%	2.3%
女	18	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q7。



附表 10 請問，您認為北水處內線檢驗標準合理嗎？

	次數	非常合理	還算合理	普通	不太合理	非常不合理
總人數	105	20	77	5	2	1
總百分比	100.0%	19.0%	73.3%	4.8%	1.9%	1.0%
<b>#主要服務對象</b>						
個體戶	23	17.4%	78.3%	4.3%	0.0%	0.0%
建商	82	19.5%	72.0%	4.9%	2.4%	1.2%
<b>#過去一年的報驗次數</b>						
5 次以下	66	16.7%	77.3%	4.5%	1.5%	0.0%
6-20 次	24	16.7%	75.0%	8.3%	0.0%	0.0%
21 次以上	15	33.3%	53.3%	0.0%	6.7%	6.7%
<b>#性別</b>						
男	87	21.8%	70.1%	4.6%	2.3%	1.1%
女	18	5.6%	88.9%	5.6%	0.0%	0.0%
<b>#Q22.請問，您對於北水處內線檢驗項目合格標準清楚嗎？（選項合併）</b>						
清楚	99	20.2%	72.7%	4.0%	2.0%	1.0%
普通	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
不清楚	5	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>#Q23.請問，您認為北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導足夠嗎？（選項合併）</b>						
足夠	68	25.0%	73.5%	1.5%	0.0%	0.0%
普通	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不足夠	33	9.1%	72.7%	9.1%	6.1%	3.0%
不知道/無意見	3	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q9。

**附表 11 請問，您認為北水處內線檢驗標準合理嗎？（選項合併）**

	次數	合理	普通	不合理
總人數	105	97	5	3
總百分比	100.0%	92.4%	4.8%	2.9%
<b>#主要服務對象</b>				
個體戶	23	95.7%	4.3%	0.0%
建商	82	91.5%	4.9%	3.7%
<b>#過去一年的報驗次數</b>				
5 次以下	66	93.9%	4.5%	1.5%
6-20 次	24	91.7%	8.3%	0.0%
21 次以上	15	86.7%	0.0%	13.3%
<b>#性別</b>				
男	87	92.0%	4.6%	3.4%
女	18	94.4%	5.6%	0.0%
<b>#Q22.請問，您對於北水處內線檢驗項目合格標準清楚嗎？（選項合併）</b>				
清楚	99	92.9%	4.0%	3.0%
普通	1	0.0%	100.0%	0.0%
不清楚	5	100.0%	0.0%	0.0%
<b>#Q23.請問，您認為北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導足夠嗎？（選項合併）</b>				
足夠	68	98.5%	1.5%	0.0%
普通	1	100.0%	0.0%	0.0%
不足夠	33	81.8%	9.1%	9.1%
不知道/無意見	3	66.7%	33.3%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q9。



附表 12 請問，您認為北水處內線檢驗費用是否合理？

	次數	非常合理	還算合理	普通	不太合理	非常不合理	不知道/無意見
總人數	105	12	55	2	17	1	18
總百分比	100.0%	11.4%	52.4%	1.9%	16.2%	1.0%	17.1%
<b>#主要服務對象</b>							
個體戶	23	13.0%	73.9%	0.0%	4.3%	4.3%	4.3%
建商	82	11.0%	46.3%	2.4%	19.5%	0.0%	20.7%
<b>#過去一年的報驗次數</b>							
5 次以下	66	10.6%	47.0%	3.0%	19.7%	1.5%	18.2%
6-20 次	24	8.3%	66.7%	0.0%	12.5%	0.0%	12.5%
21 次以上	15	20.0%	53.3%	0.0%	6.7%	0.0%	20.0%
<b>#性別</b>							
男	87	13.8%	49.4%	1.1%	17.2%	1.1%	17.2%
女	18	0.0%	66.7%	5.6%	11.1%	0.0%	16.7%

註 1：請參考原始問卷 Q11。

附表 13 請問，您認為北水處內線檢驗費用是否合理？(選項合併)

	次數	合理	普通	不合理	不知道/無意見
總人數	105	67	2	18	18
總百分比	100.0%	63.8%	1.9%	17.1%	17.1%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	87.0%	0.0%	8.7%	4.3%
建商	82	57.3%	2.4%	19.5%	20.7%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	57.6%	3.0%	21.2%	18.2%
6-20 次	24	75.0%	0.0%	12.5%	12.5%
21 次以上	15	73.3%	0.0%	6.7%	20.0%
<b>#性別</b>					
男	87	63.2%	1.1%	18.4%	17.2%
女	18	66.7%	5.6%	11.1%	16.7%

註 1：請參考原始問卷 Q11。

**附表 14 請問，您認為北水處抽驗作業(15%~30%)是否合理？**

	次數	非常合理	還算合理	普通	不太合理	非常不合理	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	15	63	3	17	2	5
<b>總百分比</b>	100.0%	14.3%	60.0%	2.9%	16.2%	1.9%	4.8%
<b>#主要服務對象</b>							
個體戶	23	8.7%	52.2%	0.0%	30.4%	0.0%	8.7%
建商	82	15.9%	62.2%	3.7%	12.2%	2.4%	3.7%
<b>#過去一年的報驗次數</b>							
5 次以下	66	12.1%	63.6%	3.0%	13.6%	3.0%	4.5%
6-20 次	24	16.7%	66.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%
21 次以上	15	20.0%	33.3%	6.7%	26.7%	0.0%	13.3%
<b>#性別</b>							
男	87	17.2%	57.5%	1.1%	17.2%	2.3%	4.6%
女	18	0.0%	72.2%	11.1%	11.1%	0.0%	5.6%

註 1：請參考原始問卷 Q13。

**附表 15 請問，您認為北水處抽驗作業(15%~30%)是否合理？( 選項合併 )**

	次數	合理	普通	不合理	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	78	3	19	5
<b>總百分比</b>	100.0%	74.3%	2.9%	18.1%	4.8%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	60.9%	0.0%	30.4%	8.7%
建商	82	78.0%	3.7%	14.6%	3.7%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	75.8%	3.0%	16.7%	4.5%
6-20 次	24	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%
21 次以上	15	53.3%	6.7%	26.7%	13.3%
<b>#性別</b>					
男	87	74.7%	1.1%	19.5%	4.6%
女	18	72.2%	11.1%	11.1%	5.6%

註 1：請參考原始問卷 Q13。



附表 16 請問，您認為北水處抽驗作業流程是否合理？

	次數	非常合理	還算合理	普通	不太合理	不知道/無意見
總人數	105	14	74	2	10	5
總百分比	100.0%	13.3%	70.5%	1.9%	9.5%	4.8%
<b>#主要服務對象</b>						
個體戶	23	8.7%	69.6%	0.0%	21.7%	0.0%
建商	82	14.6%	70.7%	2.4%	6.1%	6.1%
<b>#過去一年的報驗次數</b>						
5 次以下	66	12.1%	69.7%	3.0%	7.6%	7.6%
6-20 次	24	12.5%	75.0%	0.0%	12.5%	0.0%
21 次以上	15	20.0%	66.7%	0.0%	13.3%	0.0%
<b>#性別</b>						
男	87	16.1%	65.5%	1.1%	11.5%	5.7%
女	18	0.0%	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q15。

附表 17 請問，您認為北水處抽驗作業流程是否合理？(選項合併)

	次數	合理	普通	不合理	不知道/無意見
總人數	105	88	2	10	5
總百分比	100.0%	83.8%	1.9%	9.5%	4.8%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	78.3%	0.0%	21.7%	0.0%
建商	82	85.4%	2.4%	6.1%	6.1%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	81.8%	3.0%	7.6%	7.6%
6-20 次	24	87.5%	0.0%	12.5%	0.0%
21 次以上	15	86.7%	0.0%	13.3%	0.0%
<b>#性別</b>					
男	87	81.6%	1.1%	11.5%	5.7%
女	18	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q15。

**附表 18 請問，您認為北水處抽驗項目是否合理？**

	次數	非常合理	還算合理	普通	不太合理	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	13	74	2	9	7
<b>總百分比</b>	100.0%	12.4%	70.5%	1.9%	8.6%	6.7%
<b>#主要服務對象</b>						
個體戶	23	8.7%	65.2%	0.0%	17.4%	8.7%
建商	82	13.4%	72.0%	2.4%	6.1%	6.1%
<b>#過去一年的報驗次數</b>						
5 次以下	66	12.1%	71.2%	1.5%	6.1%	9.1%
6-20 次	24	8.3%	79.2%	4.2%	8.3%	0.0%
21 次以上	15	20.0%	53.3%	0.0%	20.0%	6.7%
<b>#性別</b>						
男	87	14.9%	69.0%	1.1%	8.0%	6.9%
女	18	0.0%	77.8%	5.6%	11.1%	5.6%

註 1：請參考原始問卷 Q17。

**附表 19 請問，您認為北水處抽驗項目是否合理？（選項合併）**

	次數	合理	普通	不合理	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	87	2	9	7
<b>總百分比</b>	100.0%	82.9%	1.9%	8.6%	6.7%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	73.9%	0.0%	17.4%	8.7%
建商	82	85.4%	2.4%	6.1%	6.1%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	83.3%	1.5%	6.1%	9.1%
6-20 次	24	87.5%	4.2%	8.3%	0.0%
21 次以上	15	73.3%	0.0%	20.0%	6.7%
<b>#性別</b>					
男	87	83.9%	1.1%	8.0%	6.9%
女	18	77.8%	5.6%	11.1%	5.6%

註 1：請參考原始問卷 Q17。



**附表 20 請問，您對於報驗案件的資訊查詢服務(如：檢驗流程、檢驗結果)滿意嗎？**

	次數	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	不知道/無意見
總人數	105	25	66	4	5	5
總百分比	100.0%	23.8%	62.9%	3.8%	4.8%	4.8%
<b>#主要服務對象</b>						
個體戶	23	21.7%	60.9%	4.3%	4.3%	8.7%
建商	82	24.4%	63.4%	3.7%	4.9%	3.7%
<b>#過去一年的報驗次數</b>						
5 次以下	66	21.2%	68.2%	4.5%	1.5%	4.5%
6-20 次	24	33.3%	45.8%	0.0%	12.5%	8.3%
21 次以上	15	20.0%	66.7%	6.7%	6.7%	0.0%
<b>#性別</b>						
男	87	25.3%	59.8%	3.4%	5.7%	5.7%
女	18	16.7%	77.8%	5.6%	0.0%	0.0%
<b>#Q25.請問，當您向北水處的員工反映意見或詢問時，您對他們的「服務態度」感到滿不滿意？(選項合併)</b>						
滿意	99	23.2%	65.7%	3.0%	4.0%	4.0%
普通	2	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%
不滿意	3	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
不知道/無意見	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q20。



**附表 21 請問，您對於報驗案件的資訊查詢服務(如：檢驗流程、檢驗結果)滿意嗎？(選項合併)**

	次數	滿意	普通	不滿意	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	91	4	5	5
<b>總百分比</b>	100.0%	86.7%	3.8%	4.8%	4.8%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	82.6%	4.3%	4.3%	8.7%
建商	82	87.8%	3.7%	4.9%	3.7%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	89.4%	4.5%	1.5%	4.5%
6-20 次	24	79.2%	0.0%	12.5%	8.3%
21 次以上	15	86.7%	6.7%	6.7%	0.0%
<b>#性別</b>					
男	87	85.1%	3.4%	5.7%	5.7%
女	18	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%
<b>#Q25.請問，當您向北水處的員工反映意見或詢問時，您對他們的「服務態度」感到滿不滿意？(選項合併)</b>					
滿意	99	88.9%	3.0%	4.0%	4.0%
普通	2	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%
不滿意	3	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
不知道/無意見	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q20。

**附表 22 請問，您對於北水處內線檢驗項目合格標準清楚嗎？**

	次數	非常清楚	還算清楚	普通	不太清楚
總人數	105	42	57	1	5
總百分比	100.0%	40.0%	54.3%	1.0%	4.8%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	26.1%	73.9%	0.0%	0.0%
建商	82	43.9%	48.8%	1.2%	6.1%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	40.9%	50.0%	1.5%	7.6%
6-20 次	24	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
21 次以上	15	46.7%	53.3%	0.0%	0.0%
<b>#性別</b>					
男	87	46.0%	48.3%	0.0%	5.7%
女	18	11.1%	83.3%	5.6%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q22。

**附表 23 請問，您對於北水處內線檢驗項目合格標準清楚嗎？（選項合併）**

	次數	清楚	普通	不清楚
總人數	105	99	1	5
總百分比	100.0%	94.3%	1.0%	4.8%
<b>#主要服務對象</b>				
個體戶	23	100.0%	0.0%	0.0%
建商	82	92.7%	1.2%	6.1%
<b>#過去一年的報驗次數</b>				
5 次以下	66	90.9%	1.5%	7.6%
6-20 次	24	100.0%	0.0%	0.0%
21 次以上	15	100.0%	0.0%	0.0%
<b>#性別</b>				
男	87	94.3%	0.0%	5.7%
女	18	94.4%	5.6%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q22。

**附表 24 請問，您認為北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導足夠嗎？**

	次數	非常足夠	還算足夠	普通	不太足夠	非常不足夠	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	13	55	1	28	5	3
<b>總百分比</b>	100.0%	12.4%	52.4%	1.0%	26.7%	4.8%	2.9%
<b>#主要服務對象</b>							
個體戶	23	17.4%	39.1%	4.3%	30.4%	4.3%	4.3%
建商	82	11.0%	56.1%	0.0%	25.6%	4.9%	2.4%
<b>#過去一年的報驗次數</b>							
5 次以下	66	9.1%	57.6%	0.0%	25.8%	3.0%	4.5%
6-20 次	24	4.2%	45.8%	0.0%	41.7%	8.3%	0.0%
21 次以上	15	40.0%	40.0%	6.7%	6.7%	6.7%	0.0%
<b>#性別</b>							
男	87	12.6%	48.3%	1.1%	29.9%	5.7%	2.3%
女	18	11.1%	72.2%	0.0%	11.1%	0.0%	5.6%

註 1：請參考原始問卷 Q23。

**附表 25 請問，您認為北水處在內線檢驗項目合格標準的資訊宣導足夠嗎？（選項合併）**

	次數	足夠	普通	不足夠	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	68	1	33	3
<b>總百分比</b>	100.0%	64.8%	1.0%	31.4%	2.9%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	56.5%	4.3%	34.8%	4.3%
建商	82	67.1%	0.0%	30.5%	2.4%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	66.7%	0.0%	28.8%	4.5%
6-20 次	24	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
21 次以上	15	80.0%	6.7%	13.3%	0.0%
<b>#性別</b>					
男	87	60.9%	1.1%	35.6%	2.3%
女	18	83.3%	0.0%	11.1%	5.6%

註 1：請參考原始問卷 Q23。



**附表 26 請問，當您向北水處的員工反映意見或詢問時，您對他們的「服務態度」感到滿不滿意？**

	次數	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	38	61	2	3	1
<b>總百分比</b>	100.0%	36.2%	58.1%	1.9%	2.9%	1.0%
<b>#主要服務對象</b>						
個體戶	23	47.8%	47.8%	0.0%	4.3%	0.0%
建商	82	32.9%	61.0%	2.4%	2.4%	1.2%
<b>#過去一年的報驗次數</b>						
5 次以下	66	34.8%	60.6%	1.5%	3.0%	0.0%
6-20 次	24	29.2%	62.5%	4.2%	4.2%	0.0%
21 次以上	15	53.3%	40.0%	0.0%	0.0%	6.7%
<b>#性別</b>						
男	87	33.3%	60.9%	2.3%	2.3%	1.1%
女	18	50.0%	44.4%	0.0%	5.6%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q25。

**附表 27 請問，當您向北水處的員工反映意見或詢問時，您對他們的「服務態度」感到滿不滿意？（選項合併）**

	次數	滿意	普通	不滿意	不知道/無意見
<b>總人數</b>	105	99	2	3	1
<b>總百分比</b>	100.0%	94.3%	1.9%	2.9%	1.0%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	95.7%	0.0%	4.3%	0.0%
建商	82	93.9%	2.4%	2.4%	1.2%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	95.5%	1.5%	3.0%	0.0%
6-20 次	24	91.7%	4.2%	4.2%	0.0%
21 次以上	15	93.3%	0.0%	0.0%	6.7%
<b>#性別</b>					
男	87	94.3%	2.3%	2.3%	1.1%
女	18	94.4%	0.0%	5.6%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q25。

**附表 28 請問，您對北水處的業務承辦人員處理意見的「效率」感到滿不滿意？**

	次數	非常滿意	還算滿意	普通	不太滿意
<b>總人數</b>	105	32	68	2	3
<b>總百分比</b>	100.0%	30.5%	64.8%	1.9%	2.9%
<b>#主要服務對象</b>					
個體戶	23	43.5%	56.5%	0.0%	0.0%
建商	82	26.8%	67.1%	2.4%	3.7%
<b>#過去一年的報驗次數</b>					
5 次以下	66	27.3%	68.2%	3.0%	1.5%
6-20 次	24	25.0%	70.8%	0.0%	4.2%
21 次以上	15	53.3%	40.0%	0.0%	6.7%
<b>#性別</b>					
男	87	31.0%	64.4%	1.1%	3.4%
女	18	27.8%	66.7%	5.6%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q26。

**附表 29 請問，您對北水處的業務承辦人員處理意見的「效率」感到滿不滿意？（選項合併）**

	次數	滿意	普通	不滿意
<b>總人數</b>	105	100	2	3
<b>總百分比</b>	100.0%	95.2%	1.9%	2.9%
<b>#主要服務對象</b>				
個體戶	23	100.0%	0.0%	0.0%
建商	82	93.9%	2.4%	3.7%
<b>#過去一年的報驗次數</b>				
5 次以下	66	95.5%	3.0%	1.5%
6-20 次	24	95.8%	0.0%	4.2%
21 次以上	15	93.3%	0.0%	6.7%
<b>#性別</b>				
男	87	95.4%	1.1%	3.4%
女	18	94.4%	5.6%	0.0%

註 1：請參考原始問卷 Q26。



附表 30 根據您的瞭解，請問您認為北水處的公務人員清不清廉？

	次數	非常清廉	還算清廉	不知道/無意見
總人數	105	51	50	4
總百分比	100.0%	48.6%	47.6%	3.8%
<b>#主要服務對象</b>				
個體戶	23	52.2%	47.8%	0.0%
建商	82	47.6%	47.6%	4.9%
<b>#過去一年的報驗次數</b>				
5 次以下	66	43.9%	50.0%	6.1%
6-20 次	24	45.8%	54.2%	0.0%
21 次以上	15	73.3%	26.7%	0.0%
<b>#性別</b>				
男	87	48.3%	49.4%	2.3%
女	18	50.0%	38.9%	11.1%

註 1：請參考原始問卷 Q27。

附表 31 根據您的瞭解，請問您認為北水處的公務人員清不清廉？  
( 選項合併 )

	次數	清廉	不知道/無意見
總人數	105	101	4
總百分比	100.0%	96.2%	3.8%
<b>#主要服務對象</b>			
個體戶	23	100.0%	0.0%
建商	82	95.1%	4.9%
<b>#過去一年的報驗次數</b>			
5 次以下	66	93.9%	6.1%
6-20 次	24	100.0%	0.0%
21 次以上	15	100.0%	0.0%
<b>#性別</b>			
男	87	97.7%	2.3%
女	18	88.9%	11.1%

註 1：請參考原始問卷 Q27。

**附表 32 請問，在過去一年您有沒有遇過或聽聞北水處的公務人員有「收禮」或「接受關說」等情形？**

	次數	有	沒有
總人數	105	2	103
總百分比	100.0%	1.9%	98.1%
<b>#主要服務對象</b>			
個體戶	23	0.0%	100.0%
建商	82	2.4%	97.6%
<b>#過去一年的報驗次數</b>			
5 次以下	66	3.0%	97.0%
6-20 次	24	0.0%	100.0%
21 次以上	15	0.0%	100.0%
<b>#性別</b>			
男	87	1.1%	98.9%
女	18	5.6%	94.4%

註 1：請參考原始問卷 Q28。

**附表 33 請問，在過去一年您有沒有遇過或聽聞北水處的公務人員有「貪污」的情形？**

	次數	沒有
總人數	105	105
總百分比	100.0%	100.0%
<b>#主要服務對象</b>		
個體戶	23	100.0%
建商	82	100.0%
<b>#過去一年的報驗次數</b>		
5 次以下	66	100.0%
6-20 次	24	100.0%
21 次以上	15	100.0%
<b>#性別</b>		
男	87	100.0%
女	18	100.0%

註 1：請參考原始問卷 Q29。



**附表 34 請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過檢驗人員「刁難」的情形？**

	次數	有	沒有
總人數	105	2	103
總百分比	100.0%	1.9%	98.1%
<b>#主要服務對象</b>			
個體戶	23	0.0%	100.0%
建商	82	2.4%	97.6%
<b>#過去一年的報驗次數</b>			
5 次以下	66	1.5%	98.5%
6-20 次	24	4.2%	95.8%
21 次以上	15	0.0%	100.0%
<b>#性別</b>			
男	87	2.3%	97.7%
女	18	0.0%	100.0%

註 1：請參考原始問卷 Q30。

**附表 35 請問在您過去的報驗經驗中，有沒有遇過或聽聞檢驗人員有「接受送禮、招待或關說」的情形？**

	次數	有	沒有
總人數	105	1	104
總百分比	100.0%	1.0%	99.0%
<b>#主要服務對象</b>			
個體戶	23	0.0%	100.0%
建商	82	1.2%	98.8%
<b>#過去一年的報驗次數</b>			
5 次以下	66	0.0%	100.0%
6-20 次	24	4.2%	95.8%
21 次以上	15	0.0%	100.0%
<b>#性別</b>			
男	87	1.1%	98.9%
女	18	0.0%	100.0%

註 1：請參考原始問卷 Q31。



**附表 36 請問，如果發現北水處的公務人員有貪污行為時，請問您會不會檢舉？**

	次數	會	不會
<b>總人數</b>	105	79	26
<b>總百分比</b>	100.0%	75.2%	24.8%
<b>主要服務對象</b>			
個體戶	23	60.9%	39.1%
建商	82	79.3%	20.7%
<b>過去一年的報驗次數</b>			
5 次以下	66	77.3%	22.7%
6-20 次	24	79.2%	20.8%
21 次以上	15	60.0%	40.0%
<b>#性別</b>			
男	87	73.6%	26.4%
女	18	83.3%	16.7%

註 1：請參考原始問卷 Q32。



## 附錄三 座談會資料



台灣趨勢研究股份有限公司

( 0 2 ) 2 7 3 7 - 1 0 6 8

<http://www.twtrend.com>