



台灣自來水股份有限公司

100 年度

台灣自來水公司服務品質與用
戶滿意度關係之研究
-以第六區管理處新市服務所
為例

撰寫單位：第六區管理處新市服務所

撰寫人員：蔡 瑞 東

撰寫期程：100 年 5 月至 100 年 6 月

目 錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起.....	1
第二節 研究目的.....	2
第二章 研究方法與過程.....	3
第一節 文獻探討.....	3
第二節 研究方法及過程.....	13
第三章 研究發現與建議.....	17
第一節 研究結論.....	17
第二節 研究建議.....	17
參考文獻	20
附錄	21
問卷	21

表 目 錄

表 2-1 服務的定義彙整表.....	3
表 2-2 服務品質的定義彙整表.....	7
表 2-3 交叉比對分析結果彙整表.....	14

第一章 緒論

第一節 研究緣起

自來水公司自民國六十三年由自來水水廠改制為臺灣自來水公司後又併入經濟部，在用戶服務面上，由早期的「為民服務」走向「全面提升服務品質」，就此同時，自來水公司決策單位亦積極推行各項改革，如推動企業識別體系之活動、組織結構之變革、電話禮貌之落實、修漏作業效率之提昇、施工品質之管控、責任中心制度之管理…等。企圖以更積極創新的精神來服務用戶，服務品質愈來愈受到重視，站在廣大的服務業群體裡，本公司亦應步入社會先趨，以服務取勝，以符合社會大眾之殷望。

台水係兼負提供我國國民用水品質之使命的事業體，故其所提供之服務特性如下；

- 一、政策性：如學校優惠水價、改善無自來水地區飲用水。
- 二、社會性：改善環境衛生，減少水媒疾病傳播。
- 三、共用性：地球有 2/3 是水，而人體 70% 是水組成。
- 四、便利性：即時方便使用。
- 五、地域性：水權分配不一等特性。

做好服務品質，以提高服務效率，如果能夠創造高效能與高效率的服務品質，降低營運成本，這才是企業永續經營的法則。

而一般民眾在使用量足、質優的自來水或服務後，他們一定會對此項產品或服務的心理感受將產生滿意或不滿意等兩種心理傾向，由於民眾對法令規章不甚明瞭或基層服務人員專業素養不夠，無法讓民眾滿意等，都有台水必須省思改革之處。因顧客滿意度直接影響台水公司營運之利基，因此積極致力提升服務品質，發掘服務品質缺失並即時改善，以掌握用戶對台水公司的關係形態，這對未來台水要提昇事業競爭力，塑造優質企業文化及迎接新時代實為相當重要的關鍵，這既是引起本研究的動機所在。

第二節 研究目的

「物競天擇、優勝劣敗」，「適者生存、不適者淘汰」，基於以上研究動機所在，本研究之研究目的為：

- 一、探討用戶對台水第六區管理處新市服務所服務品質之滿意度評估。
- 二、彙整上述結論為根基，以做為新市服務所日後在改善服務品質時之參考依據。

第二章 研究方法與過程

第一節 文獻探討

今日正因全球競爭激烈時代，服務(Service)的觀念在企業經營中，佔有極高的比重，且引發許多學者專家的研究，茲整理出一些較為常見的定義，如表 2-1 所示。

表 2-1 服務的定義彙整表

NO	學者〈年代〉	服務的定義
1	杉本辰夫 (1986)	服務是一種以滿足顧客的要求為前提，為達成企業目的並確認必要利潤所採取的行動。服務是直接或間接以某種形態，有代價的供給需要者所要求的事物。
2	Chase (1987)	服務是直接發生於顧客與服務公司之間的社會行為。
3	Murdick, et al (1990)	服務能產生時間、空間、形式或心理效用等各種經濟性活動，若與實體產品相互比較，實體產品是有形的，且生產與消費能分開進行，而服務則是無形、無法保存的，且服務的產生與消費是同時進行的。
4	Gronroo (1990)	服務是一個或一連串的活動，在本質上具有或多或少的形性，且通常都發生在消費者與提供服務一方的人員、實體資源、物品或系統之互動中，而服務的提供

		主要做為消費者問題解決之道。
5	Loveloc (1991)	服務是一種過程(process)或一種表現(performance)，而不僅僅是一件事。
6	Kotler (1991)	服務是一個組織提供另一群體的任何活動或利益，它基本上是無形的且無法產生事物的所有權；服務的生產可能與某一項實體商品有關，也可能無關。
7	Zeithaml & Bitner (1996)	服務是一系列的行為(deeds)、程序(processes)和表現(performances)。

由服務的定義可知，服務業的主要產出是「服務」，而服務活動所以不同的一般經濟活動在於它具備了某些特性，Kotler(1991)歸納出四項服務不同於實體產品的特性及其隱含的行銷涵義為：「無形性、同時性、異質性和易消逝性」等，茲予以說明如下：

- (一) 無形性(intangibility)：服務無法像實體產品一樣有形地展示給顧客，因為服務所銷售的是無形的產品、服務通常是一種行為，消費者很難在「購買」前看到結果。
- (二) 同時性(simultaneity)及不可分割性(inseparability)：服務的生產與消費通常在時間空間上是同時發生的，因為服務業與其提供的來源密不可分，服務於進行時，通常服務者與被服務者必須

同時在場；簡而言之，在服務的過程中，服務的提供與消費是同時發生的。

(三) 異質性(heterogeneity)：服務具有高度變化性，因為服務會隨著服務提供者的不同或提供服務的時間與地點不同，而產生不同的服務效果。

(四) 易逝性(perishability)：服務不能以存貨的方式來調整供需雙方的差異；因此，消費者可能因無法及時受到服務，而使得滿意程度降低。

壹、服務品質

企業提供之服務或產品必須不斷創新，並且應盡量符合顧客的期望為營運擘劃的目標；藉由導入具顧客導向之企業文化，把顧客當成企業或組織的一員，請顧客參與並提供意見。麻省理工學院教授Hammer(2000)指出，真正的顧客導向是企業要由顧客的角度來設計交易方式，而操作方法也應滿足顧客需求，給顧客方便，而非以企業為出發點，企業若無一套良好的管理制度來運作，其服務品質將無法隨服務規模而提升，儘管投下鉅資從事硬體建設也是枉然。因此，如何有效提升服務品質，對於企業而言是一重要課題。

1980年代學者開始推廣品質的概念，但多出自以製造業的觀點來定義服務品質，如日本的生產哲學中，品質就是「零缺點；第一次就做對」；Corsby(1979)認為品質是「符合需求」；Deming(1982)

定義品質是「以最經濟的手段製造最有用的產品」；在此「品質」之定義似乎是針對「有形性」的產品，而非以「無形性」為主的服務。服務業隨著經濟發展而快速成長，因此許多學者也開始注重品質在服務業的應用與推行，最早是 Levitt (1972) 認為服務品質指服務結果能符合所設定的標準，也有學者認為服務品質應以服務提供至服務產出的過程間來評斷其效果；Sasser, Olsen & Wyckoff (1978) 以材料、設備和人員三構面來定義服務品質，並指出服務品質不僅包含最後的結果，還包括提供服務的方式，且由於服務業產出的無形性、不可儲存性、顧客投入服務過程較高等此特性，皆會影響服務產出的品質。

另外，Churchill & Suprenant (1982) 也提出服務品質為消費者對於服務的滿意程度，其滿意程度決定於實際的服務與原來期望之差異，也就是說，服務品質是一種主觀認知的品質，且服務品質的好壞是由消費者主觀認定，並非客觀的評估 (Garvin, 1983)。

綜合學者的看法，大致可將服務品質分為兩類：

- 1、主觀的服務品質：服務品質是消費者本身主觀意識對服務整體優越程度的評價，屬於一種認知的服務品質 (Garvin, 1983; Dodds & Monroe, 1984; Jacoby & Jerry, 1985)。
- 2、客觀的服務品質：服務品質產生於服務期望與認知服務績效間的比較 (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1978; Gronroos, 1982; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)。

因為服務品質是一抽象的概念，且有相當多的學者對服務品質提出不同定義與看法，但其中最常被應用且被討論的首推由Parasuraman, Zeithaml & Berry(1985)提出的服務品質概念模型，又簡稱為P. Z. B 模式；該模式是三位學者分別針對銀行業、信用卡中心、證券經紀商與產品維修業之管理人員與顧客做訪問，發現顧客事先對服務的期望以及事後對服務的認知之間有差距，也就是研究為何服務業的服務品質無法滿足顧客的需求之模型。

以下針對不同時期、不同學者對於服務品質提出的定義整理（如表2-2）。

由下表得知，服務品質的定義由早期的結果導向，一直延伸至服務提供的過程，甚至到顧客對於服務提供的期望等，因為服務是一種動態過程，許多服務業的服務品質始終無法滿足顧客的原因，是因為顧客是服務品質唯一的判斷者，顧客對於服務的需求是透過期望與認知來決定，所以，企業唯有傾聽顧客的聲音、探索顧客內心的期望，並隨時修正及創新服務品質來滿足顧客。

表 2-2 服務品質的定義彙整表

學者	年代	定義
Levitt	1972	指服務結果能符合所設定的標準
Sasser, Olsen & Wyckoff	1978	不只是指服務的最終結果，也包含提供服務的方式

Rosander	1980	服務業需要比製造業更廣義的服務品質，其中包括：人員績效品質、設備品質、資料品質、決策品質、結果品質
Oliver	1981	不同於滿意水準，服務品質是消費者對事物的評價具延續性，而滿意水準則是消費者的暫時性反應
Gronroos	1982	顧客對於期望服務與接受服務後實際認知
Letinen & Lehtinen	1982	以顧客的觀點來說服務品質，服務品質為： 1 過程品質（process quality）：服務過程中，顧客對此服務的主觀評價。 2 產出品質（output quality）：顧客對服務成果的衡量
Parasuraman, Zeithaml & Berry	1985	以消費者的觀點，服務品質較產品品質難評估，因而，服務品質是顧客期望和實際服務的相較結果，也就是服務品質等於認知的服務減期望的服務
Martin	1986	好的服務品質應具下列五點：

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 適用性：服務業者所提供的服務應能切合顧客的需要 2. 複製能力：指服務業者應能提供水準一致的服務 3. 及時性：盡快能完成服務 4. 最終使用者的滿意：業者能讓顧客覺得他們付出的代價是值得的 5. 符合既定的規格：業者應有能力維持先前所既定的服務標準
翁崇雄	1991	顧客對服務品質滿意的程度，來自於顧客事前期望的服務水準，與公司全體人員所提供而顧客實際感受到的服務品質水準
何雍慶、蘇雪華	1995	是一群具代表性消費者對於某一服務所認定的長期且穩定的顧客滿意水準

根據美國行銷協會 (American Marketing Association, AMA,) (1960) 給予「服務」的定義為「經由銷售或附帶於一般產品之銷售，所提供的活動、利益或滿足。」至於有關「服務品質」之定義中外學者定義甚多，如下所述：

(一) Gronroos (1983) 將服務品質區分為技術品質 (Technical

Quality) 與功能品質 (Functional Quality)。前者是指提供的事物“為何”，即主要指實際所傳送之服務內容的品質水準 (What is delivered)，後者則為“服務”是“如何”提供的，即指服務傳遞方式 (How it is delivered)；功能品質的決定以顧客所知覺的整體服務品質扮演相當重要的角色。

(二) Sasser, Olsen & Wyckoff (1978) 提出服務觀念、服務傳遞系統、服務水準三大觀念性架構，並以顧客觀點出發，建立一個決定服務水準的模式：

1. 安全 (Security)：顧客對服務系統之可信賴程度。
2. 一致 (Consistency)：服務結果應是一致、標準化的，不會因服務人員、場合或時間不同而有差異。
3. 態度 (Attitude)：指服務人員的服務態度親切、有禮貌。
4. 完整 (Completeness)：指服務設備的週全、無缺。
5. 調節 (Condition)：能根據不同顧客的需求而調整其服務。
6. 即用 (Availability)：指交通方便可以提供適當的服務。
7. 即時 (Timing)：在顧客期望的時間內完成必要的服務。

(三) 杉本辰夫 (1986) 綜合服務業的特性歸納出內部品質、硬體品質、軟體品質、即時反應、心理品質等五類服務品質：

1. 內部品質 (Internal Quality)：使用者看不到的品質，是指服務設施的平時保養維護程度。
2. 硬體品質 (Hardware Quality)：使用者看得見的實體品質，如

服務場所室內的裝潢、清潔照明之亮度、商品的品質等。

3. 軟體品質 (Software Quality)：使用者看得見的軟體品質，如服務人員的服裝儀容、廣告等。
4. 即時反應 (Time Promptness)：此為服務時間之迅速性，如排隊等候的時間、服務人員前來接待的時間、申請訴怨的答覆時間及服務人員的服務時間。
5. 心理品質 (Psychological Quality)：指服務人員有禮貌的應對，款待親切。

(四) Bolton and Drew (1991) 指出消費者的期望服務和認知服務非但會間接經由兩者的差距影響服務品質，更在兩者間存有直接影響效果。

(五)英國劍橋大學的三位教授Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) 將服務品質定義為顧客對服務的期望與顧客接受服務後實際知覺到的服務間之差距，即服務品質 = 期望的服務 - 認知的服務。如果期望的服務水準和認知服務水準相等，表示服務品質普通；如果認知的服務水準大於期望的服務水準，表示服務品質高；如果認知的服務水準小於期望的水準，表示服務品質低。

貳、顧客滿意度

Anderson, Fornell and Lehmann (1994) 歸納過去學者的意見，提出兩種不同觀點解釋顧客滿意：

1. 特定交易觀點 (Transaction-Specific)：

顧客滿意是指顧客對過去某一特定購買地點或購買經驗的購後評估，可提供特定產品或服務之診斷判讀資料。

2. 累積觀點 (Cumulative)：

顧客滿意決定於顧客針對產品或服務之所有購買經驗的整體評價，可提供企業在過去、現在和未來的績效指標。

顧客滿意的理論：

1. 對比理論與同化-對比理論：

Hovland, Harvey and Sherif (1957) 提出對比理論 (Contrast Theory) 與同化-對比理論 (Assimilation-Contrast Theory)，分述如下：

(1) 對比理論

當產品或服務的預期與績效有差距時，顧客會擴大此差距。即產品的績效低於預期時，顧客不滿意的程度遠大於顧客事前沒預期時大。

(2) 同化-對比理論

他們認為顧客對產品或服務滿意與否，心中有其接受區域與拒絕區域。若預期與績效之差異落於接受區域時，顧客會同化此差異並認為滿意；反之，若預期與績效之差異落於拒絕區域時，則對比效果顯現，顧客會誇大此差異並認為不滿意。

2. 適應水準理論：

Helson (1964) 提出適應水準理論 (Adaptation-Level Theory)，其主要論點為個體只有在自身的適應標準下，才會感受到刺激。此標準是刺激知覺本身、刺激內容，以及個體本身生理及心理特徵所構成的函數，一旦標準建立，個體便以此「適應水準」做為評價基準。只有在「適應水準」上發生重大的衝擊時，個體才會改變最後的評價。

3. 期望-不確認理論：

Oliver (1980)，Oliver and Desarbo (1988) 認為購前期望，購後實際感受的品質和兩者間的不確認程度是形成顧客滿意與否的依據。首先，顧客對於要購買的特定商品或服務會有購前期望，也是形成購後滿意與否的基準。在交易完成後，顧客會比較實際感受的品質與購前期望，兩者間的差異即為不確認程度的產生，也是判斷顧客滿意與否的依據。

第二節 研究方法及過程

本研究方法旨在探討服務品質與顧客滿意度之關係，以居住在大台南地區之自來水用戶為主為調查對象，發放 80 份問卷資料，業經整體性的檢驗之後，以統計套裝軟體 SPSS 10.0 軟體程式為檢定分析工具，主要目的是將所收集、調查的資料進行整理、統計、分析，以簡化資料分析時的複雜性，如次數分配、百分比、平均數、標準差等，作為相關資料屬性的敘述和作為推論統計之基礎，並可瞭解自來水用戶對本處新市服務所服務品質與顧客滿意度之情事，依此調查結果分

析，作為建議依據。

研究方法、過程所取得的數據，經交叉比對分析結果彙整表(如表 2-3)

衡量問項	重視度平 均值(A)	滿意度平 均值(B)	(A)-(B)
1、台水新市服務所之加壓站運轉安全可靠。	3.0250	2.9125	0.1125
2、台水新市服務所設立位置交通便利。	3.2750	3.2625	0.0125
3、台水新市服務所內外環境相當整潔。	3.3375	3.0750	0.2625
4、台水新市服務所櫃台標示很清楚很明確。	3.3500	3.2875	0.0625
5、台水新市服務所服務人員皆能對用戶提供詳盡的業務介紹。	3.2375	3.1750	0.0625
6、用戶提出用水申請時，台水新市服務所服務人員皆能依用戶需求時程如期供水。	3.4000	3.2750	0.1250
7、用戶均可依所需水量數獲得足夠的自來水。	3.2375	3.0375	0.2000

8、台水新市服務所服務人員皆能為用戶提供適時、適地及適當的供水服務。	3.2500	3.1375	0.1125
9、台水新市服務所服務人員不會因業務太忙而疏於服務用戶。	3.3500	3.1125	0.2375
10、台水新市服務所服務人員對用戶一視同仁並無差別待遇。	3.2625	3.1875	0.0750
11、台水新市服務所服務人員會在用戶遭遇問題時盡力協助解決。	3.3500	3.1125	0.2375
12、台水新市服務所服務人員裝修用戶給水管線無缺失。	3.3250	3.2500	0.0750
13、台水新市服務所營業服務時間皆符合用戶的需要。	3.3125	3.1500	0.1625
14、台水新市服務所計費及抄表數據記錄準確可信。	3.3250	3.3000	0.0250
15、台水新市服務所會主動查核用戶申請案件時程、進度，並告知申請者。	3.4250	3.1875	0.2375

16、水費繳納相當便捷。	3.0000	3.1375	-0.1375
17、台水新市服務所會對個別用戶突漲的水費予與查明。	3.2625	3.3750	-0.1125
18、台水水價應提升合理價位。	3.2125	3.2750	-0.0625
19、台水新市服務所服務人員會針對用戶各項申請案件，向用戶說明作業流程及手續。	3.2750	3.3875	-0.1125
20、台水新市服務所服務人員有良好的操守。	3.1750	3.1625	0.0125
21、台水新市服務所日常皆供應穩壓、量足、質優的自來水。	3.2625	3.2375	0.0250
22、台水新市服務所服務人員態度親切有禮。	3.1625	3.1625	0.000
23 台水新市服務所用戶可事先獲知自來水工程施工停水訊息。	3.3875	3.3125	0.075

第三章 研究發現與建議

第一節 研究結論

壹、服務品質的重視程度

由上述研究方法與過程分析評估後彙整表(表 2-3)，可以了解到台水新市服務所用戶所重視的是以服務反應性為優先，期望本所服務人員皆能為用戶提供適時、適地、及適當的供水服務；服務人員會主動查核用戶申請案件時程、進度，並告知申請者；用戶提出用水申請時，服務人員皆能依用戶需求時程如期供水；服務人員不會因業務太忙而疏於服務用戶；服務人員會在用戶遭遇問題時盡力協助解決；服務所櫃台標示很清楚很明確。

貳、服務品質的滿意程度

由上述研究方法與過程分析評估後之彙整表(表 2-3)，可以了解到台水新市服務所用戶，對於本所提供供水服務的保證因素來獲得用戶的滿意度，特別是服務人員會針對用戶各項申請案件，向用戶說明作業流程及手續；服務人員會對個別用戶突漲的水費予與查明；服務所用戶可事先獲知自來水工程施工停水訊息；服務所計費及抄表數據記錄準確可信；服務人員裝修用戶給水管線無缺失；服務所日常皆供應穩壓、量足、質優的自來水。

第二節 研究建議

本研究顯示服務品質重視度與用戶滿意度關係性是息息相關、環環相扣的，欲要提高用戶滿意度，必要提昇服務品質重視度。建議如下：

- (一) 早日完成供水監控整合系統，實施場站操作自動化，將淨水場、加壓站之操作、運轉狀況、水質、水量以及水壓等均予監控，隨時掌控場站之狀況，適時調節，供應穩壓、量足、質優的自來水，確實保養供水設備，避免公安事件發生，造成社會不安，善盡企業責任。
- (二) 本所應從顧客滿意度之可靠性著手，台水應加強電子化之自動化服務作業方式，因未來將是高度工業化的社會，幾乎家家戶戶都能享受既衛生又方便的自來水供應。用戶重視時間價值，將要求提供省時效率之服務，而電子化之自動化服務作業方式，將是未來自來水業為民服務之主流，用戶將視之為自來水事業必須具備的服務品質。
- (三) 爭取建立合理水價機制，使水費結構與計價方式不但能合理反映成本且能達到設備更新、減少管線漏水及節約用水目的。規劃多角化經營；利用水公司現有之資源，應將閒置之土地活絡化，開發新業務如水源區可開展觀光事業，敦聘專業的學者專家，引進經營管理之理念；尤其最近食品市場因受塑化劑之影

響，造成人心慌慌，發展優良的包裝水或其他飲料事業，加強行銷，使產品市場化(如台鹽包裝水、台酒包裝水等)，致使業績日日蒸蒸日上企業永續經營。

參考文獻

1. 何雍慶、蘇雲華（1995），「服務行銷領域顧客滿意模式及服務品質模式之比較研究」，輔仁管理評論，第二卷第二期，p37-64。
2. 杉本辰夫著，盧淵源譯(民75)，「事業、營業、服務的品質管制」，中興管理顧問公司，頁101。
3. 洪瑞英（2003），「顧客導向、服務品質、顧客價值與顧客滿意度之關聯性研究—以花蓮地區國際觀光旅館為例」，國立東華大學企業管理研究所碩士論文。
4. 洪順慶（2003），從心行銷—從滿意到愛慕的服務秘訣，天下出版社，台北。
5. 翁崇雄（1991），「評量服務品質策略之研究」，台大管理論叢，p41-48。
6. 梁雯玟（2001），「顧客導向、服務補償與服務品質之關係研究—以國際觀光旅館為例」，國立成功大學企業管理研究所碩士論文。
7. 蘇雲華（1995），「服務品質衡量方法比較研究」，國立中山大學企業管理研究所博士論文。
8. 台水三十週年專輯。

附錄

問卷

台灣自來水公司服務品質與用戶滿意度關係之研究

---以第六區管理處新市服務所為例

您好：

這一份問卷，其目的是為了探討社會大眾對自來水公司的服務品質與顧客滿意度之關係；您寶貴的意見對本研究極具價值，且可提供台灣自來水公司作為未來營運上之參考，進而促使自來水公司提供更好的服務品質。感謝您撥冗回答下列問題，本問卷僅供研究之用，絕不對外公開，請您放心填答。您的熱心參與將有助於本研究的順利完成，竭誠的謝謝您！

敬祝

事事順心

台灣自來水公司第六區管理處

新市服務所

聯絡人：蔡瑞東 敬上

聯絡電話：〈06〉5973437

E-mail : m36573y@yahoo.com.tw

中華民國 100 年 5 月

第一部份：個人背景與基本資料

(請您放心，我們會將您的資料給予最嚴謹的保密)

1、性別：男 女

2、婚姻：未婚 已婚

3、年齡：20歲以下 21歲~30歲 31歲~40歲 41歲~50歲 51歲~60歲
61歲以上

4、學歷：國中以下 高中(職) 大學(專) 研究所以上

5、職業：軍公教 商業、服務業 農、林、漁、牧業 工業、製造業

6、平均月收入(台幣)：20,000元以下 20,001元~40,000元
40,001元~60,000元 60,001元~80,000元
80,000元以上

第二部份：台灣自來水公司〈台水〉服務品質及滿意程度

此部份主要瞭解您對自來水公司所提供之服務品質的重視程度及對自來水公司所提供之服務品質的滿意程度為何？請就以下題項中勾選出最適當的重視程度與滿意程度，謝謝。

重視程度或 滿意程度 題項	重視程度				滿意程度			
	非常重視	稍微重視	稍微不重視	非常不重視	非常滿意	稍微滿意	稍微不滿意	非常不滿意
1、台水新市服務所之加壓站運轉安全可靠。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、台水新市服務所設立位置交通便利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、台水新市服務所內外環境相當整潔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、台水新市服務所櫃台標示很清楚很明確。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、台水新市服務所服務人員皆能對用戶提供詳盡的業務介紹。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、用戶提出用水申請時，台水新市服務所服務人員皆能依用戶需求時程如期供水。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、用戶均可依所需水量數獲得足夠的自來水。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、台水新市服務所服務人員皆能為用戶提供適時、適地及適當的供水服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、台水新市服務所服務人員不會因業務太忙而疏於服務用戶。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、台水新市服務所服務人員對用戶一視同仁並無差別待遇。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11、台水新市服務所服務人員會在用戶遭遇問題時盡力協助解決。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、台水新市服務所服務人員裝修用戶給水管線無缺失。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、台水新市服務所營業服務時間皆符合用戶的需要。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、台水新市服務所計費及抄表數據記錄準確可信。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15、台水新市服務所會主動查核用戶申請案件時程、進度，並告知申請者。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
16、水費繳納相當便捷。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
17、台水新市服務所會對個別用戶突漲的水費予與查明。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18、台水水價應提升合理價位。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
19、台水新市服務所服務人員會針對用戶各項申請案件，向用戶說明作業流程及手續。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
20、台水新市服務所服務人員有良好的操守。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
21、台水新市服務所日常皆供應穩壓、量足、質優的自來水。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
22、台水新市服務所服務人員態度親切有禮。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
23 台水新市服務所用戶可事先獲知自來水工程施工停水訊息。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

~~~~~本問卷到此結束，再次謝謝您的協助~~~~~