



經濟部

Ministry of Economic Affairs

您的用水小幫手



台水AI客服水寶 上線滿月

🎤 記者會 | 中華民國115年5月28日

副總經理 王傳政

# 報告 大綱

一

緣起

二

現況與挑戰

三

推動做法

四

未來展望

五

結語

# 一、緣起-客服演進里程碑

## 台水一甲子的服務轉型之路-從在地化服務走向智慧化服務

民國 63年~92年

### 1 在地化服務所



- 公司成立初期設立「服務所」作為第一線窗口
- 最多全台有135個服務、營運所
- 提供臨櫃服務與人工電話接聽

135個服務(營運)所

民國 92年~99年

### 2 區域性用戶服務中心

- 整合各所於區處成立「用戶服務中心」共12處
- 設立0800免付費服務專線

12處用戶服務中心

●基隆 ●新北 ●桃園 ●竹苗 ●中投 ●彰化  
●雲嘉 ●台南 ●高屏 ●宜蘭 ●花蓮 ●台東

民國 99年至今

### 3 集中式客服



1910 1 call 就靈

- 24小時全年無休
- 透過1910簡碼電話統一受理全台用水服務案件
- 導入CTI電腦電話整合系統
- 一通電話全面服務

1910 客服中心



# 一、緣起-在地服務所



## 服務模式

民眾申辦**新裝**、**繳費**、**過戶**、停用、復用、通訊地址變更、...等各項異動或**電話查詢停水**、**報修漏**等，皆須洽在地服務所

## 服務痛點

- 早期各項業務尚未電腦化，皆依賴**人工登錄**及**調閱紙本**資料。
- 櫃台人員服務現場民眾申辦各項業務時，**無法同時**立即調閱紙本資料**回應來電**民眾諮詢。

# 一、緣起-區域性服務中心



## 服務模式

- 用戶資料**電腦化**，可**跨所查詢**水費、抄表、...等**用水資料**。
- 各**區處**設置**0800免付費專線**，由專責人員接聽及受理轄內各所的用户諮詢與報修漏案件，並追蹤至結案。



## 服務痛點

- 追蹤、管控依賴人工作業
- 未能提供全天候及假日服務
- 相關資訊分散於各系統，查詢不易
- 無話務溢流與語音查詢功能

# 一、緣起-集中式客服



## 📅 99年6月15日成立1910客服中心

98年莫拉克颱風重創南台灣，區處用戶服務中心**進線量瞬間暴增**難以負荷，為擴大服務量能，成立24小時全年無休集中式客服中心，並設置易撥易記1910服務專線。

## ☎ 一通電話全程服務

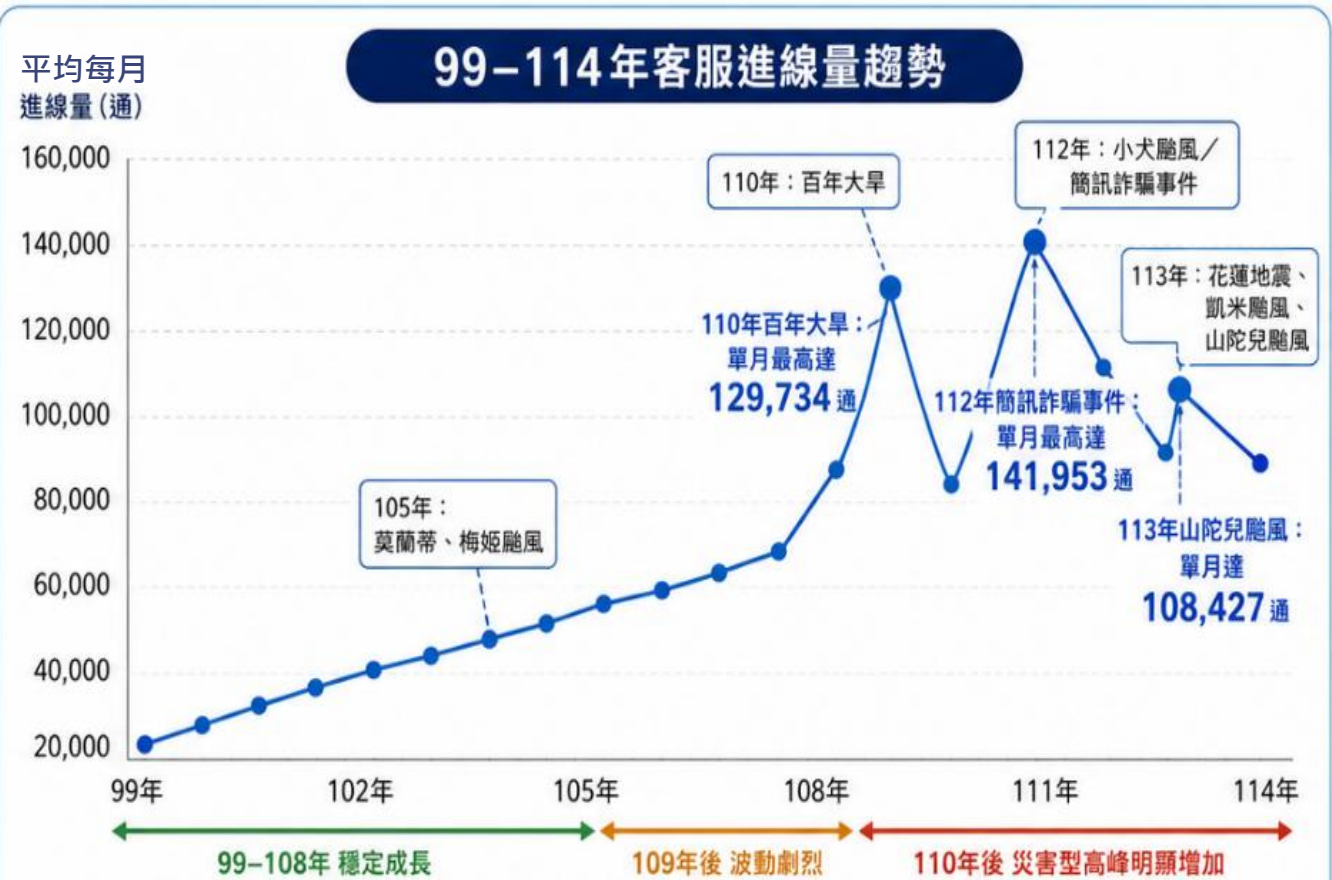
- CSC客服系統**整合**各資訊**系統**，集中受理用戶各項用水服務，**第一時間回應**用戶諮詢。
- 客服案件系統派工、追蹤管控及滿意度調查。
- **重大事件**時，啟動**話務溢流**至**區處緊急應變中心**，即時掌握供水狀況，滿足民眾用水需求。



# 二、現況與挑戰-進線高峰，分流迫切



## 客服進線量分析



人工客服即時服務負荷明顯增加

## 關鍵數據|單月高峰

事件	通數	服務指標
110年百年大旱	129,734	85% ↓
112年簡訊詐騙	141,953	
113年山陀兒颱風	108,427	

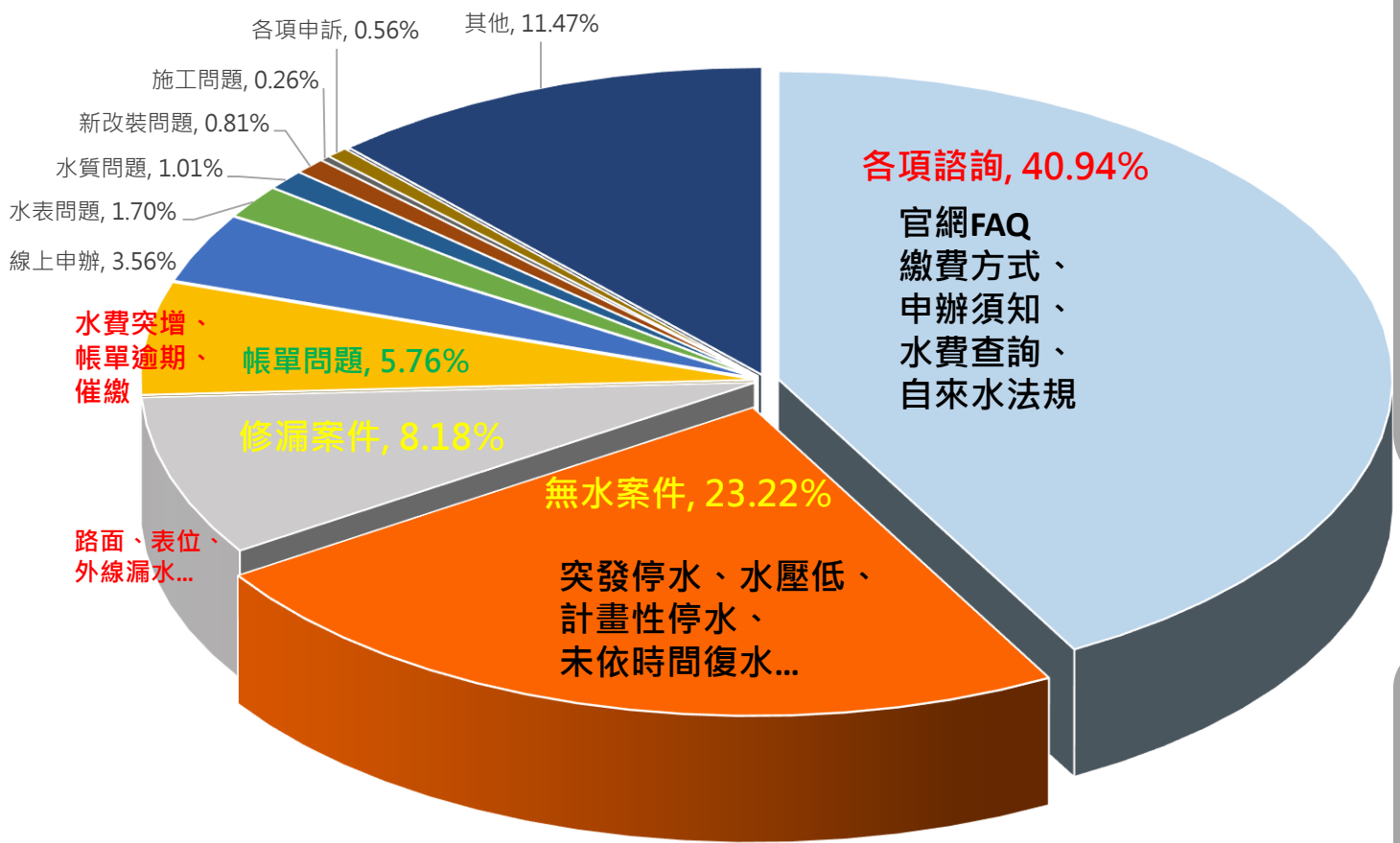
## 分析

- 用戶逐年成長、常態進線維持高檔
- 災時進線量暴增
- 進線量大影響服務水準

# 二、現況與挑戰-以使用需求做為開發依據



## 客服案件占比



## 需求特性

- **各項諮詢41%**：包括常見問答、繳費方式、申辦須知、水費查詢、自來水相關法規...等。
- **停水查詢、漏水通報31%**：易瞬間爆量進線。
- **帳單問題6%**：包括水費突增、逾期催繳等。



## 開發方向

- **高頻、標準化**問題導入 **AI** 即時回覆，提升查詢效率。
- **複雜、特殊**案件由 **人工** 接續處理，維持服務品質與滿意度。

# 三、推動做法-服務進化藍圖

## 從1910到AI水寶



- 常見問答
- 供水 / 無水
- 漏水通報
- 帳務 / 繳費
- 線上申辦
- 用戶申訴



- 常見問答FAQ
- 查詢停水訊息
- 查詢臨時供水站
- 無水簡易排除通報



# 三、推動做法-雲地雙軌併進

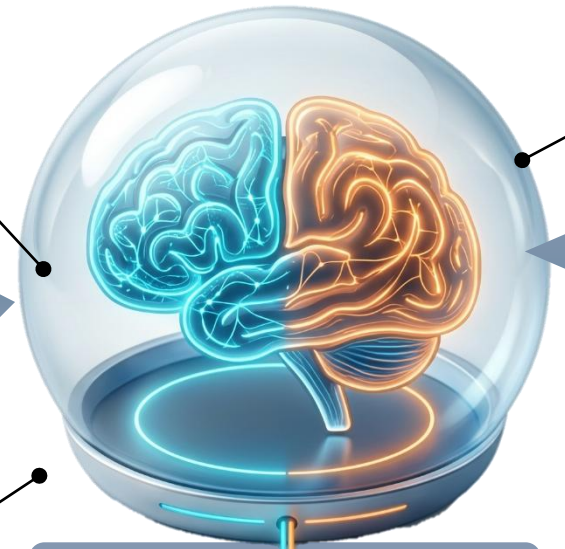
## 打造台水AI水寶智慧大腦

### 地端處理 (NLP)

建立專屬知識庫  
快速語意分析

### 雲端處理 (LLM+RAG)

透過LLM強化用戶問答語意理解能力  
使用 RAG (檢索增強生成) 技術，精準回答



### API介接

保護資訊不外漏



停水公告系統



CSC客服系統



檢修漏系統





網路e櫃台系統

# 三、推動做法-多元管道

已建置於官網、APP及粉絲專頁，並支援口語提問，提供多元便捷服務。

 [台水官網](#)



  [台水APP](#)



 [台水粉絲專頁](#)



提供 **民眾** 跨平台 **服務** 體驗

請掃描QR code  
或輸入連結



<https://web.water.gov.tw/webchat/>

# 三、推動做法-常見FAQ(1/2)

## 常見情境



當期帳單逾期



收到催繳單



扣繳失敗



逾催繳期限



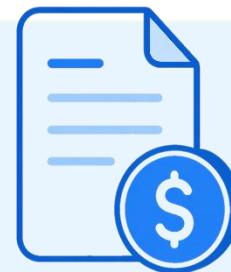
## 水費逾期繳費

水寶即時判斷情境  
提供最適繳費管道

## 繳費管道



超商、金融機構



行動支付



線上繳費



服(營運)務所

# 三、推動做法-常見FAQ(2/2)



## 多元管道

線上申請



官網/APP申請

電話申請

1910

撥打1910客服專線

帳單掃碼



掃描QR Code



## 簡便流程

1



輸入基本資料

2



輸入水號及戶名

3



輸入驗證碼

4



申請成功

# 申請簡訊帳單

多元申辦，快速完成帳單數位化

# 三、推動做法-停水查詢



## 輸入完整地址



## AI語意理解



是 11:00:25

查詢地址	台中市北屯區崇德十路 號
停水/降壓起訖時間	2026/04/27 10:38 ~ 2026/04/27 15:30
停水/降壓原因	因昌平路二段3 1之4 4號漏水搶修，部分地區水壓降低可能有無水情況發生。
廠所	第四區管理處 / 台中給水廠 電話：22442469
注意事項	(1) 停水時間，請慎防火源，並請關閉抽水機電源，以免損壞。 (2) 本公司於作業完成後，即恢復供水，管線末端及高地區域，可能會有較延遲復水現象，請諒察。 (3) 如欲確認相關停復水進度，可至本公司停水查詢系統查詢： <a href="#">連結</a>

這個回答對您有幫助嗎？

是 否

11:00:29

## GIS定位顯示停水範圍



- 藍色：停水範圍
- 綠色：降壓範圍

協助民眾快速了解停水現況與影響範圍

# 三、推動做法-臨時供水站



地圖定位供水站位置

提供地址與Google導航

顯示供水站狀態

協助民眾停水期間快速取得供水站資訊

# 三、推動做法-無水簡易排除(1/4)

## 引導用戶逐步檢查



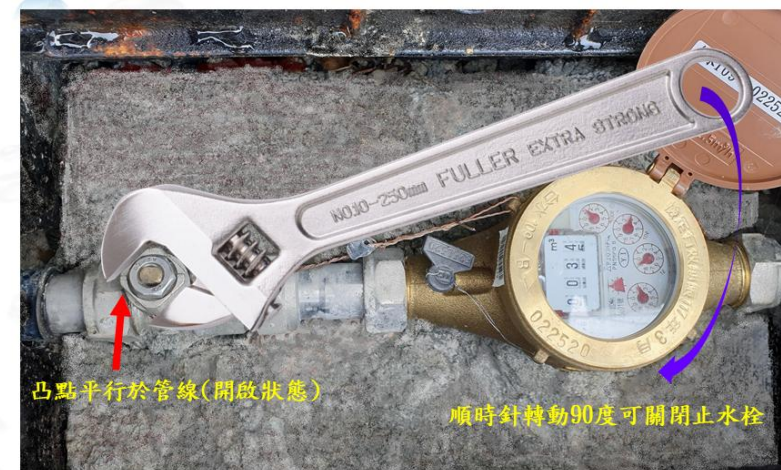
## 影音教學輔助排除

[請看影片](#)



↑ 止水栓操作

止水栓開關



- ◆ 止水栓凸點平行於管線(開啟狀態): 順時針轉動90度即可關閉
- ◆ 止水栓凸點垂直於管線(關閉狀態): 逆時針轉動90度即可開啟

# 三、推動做法-無水簡易排除(2/4)

## 引導用戶逐步檢查

台灣自來水公司  
台水 AI 客服

智能客服 常見問題 熱門連結

目前查無停水資訊。  
請問是透天厝還是公寓大樓？

透天厝 公寓大樓 結束停水查詢

公寓大樓

建議先與大樓管理員確認鄰居用水狀況。  
目前狀況為下列哪一種？

自己沒水 整棟沒水 不清楚 結束停水查詢

整棟沒水

請問總水表是否有水？

是 否 結束停水查詢

是

如果您的問題仍未解決，請參考以下常見供水設備問題排除方法：

(一) 抽水機空氣阻塞之排除方法 (點我觀看影片)

- 關閉抽水機電源，打開抽水機上方的排氣閥或螺絲，待空氣完全排出且水流穩定後再鎖緊。
- 若無排氣閥，可鬆開出水端接頭，讓空氣自然釋放，待空氣完全排出且水流穩定後再鎖緊。
- 排氣完成後，重新啟動抽水機觀察，如可正常抽水即表示異常已排除。
- 如無法自行排除異常狀況，請洽合格水電廠商協助檢修。

(二) 水塔 / 蓄水池浮球閥故障排除方法 (點我觀看影片)

- 檢查浮球閥是否因異物卡住或浮球損壞，導致無法正常進水。
- 檢查浮球連桿是否有彎折、脫落或接頭鬆脫現象。
- 輕觸浮球以確認是否能自由升降，必要時清除異物，或更換損壞的浮球閥。
- 如完成上述檢修後仍無法進水，建議洽合格水電廠商協助檢修。

## 影音教學輔助排除

### 請看影片



AI水寶 馬達排氣 小撇步讓你變行家

## ↑ 馬達排氣

### 抽水機「空氣阻塞」排除DIY

馬達有運轉卻抽不到水？簡單四步驟，自行排除不求人！

<b>Step 1: 關閉電源</b>  動作：關閉抽水機電源或拔掉插頭(視用戶設備而定) 提醒：操作前請確保手部乾燥，避免觸電風險	<b>Step 2: 鬆開排氣閥</b>  動作：抽水機上方的「排氣閥」(通常位在最高點) 使用活動扳手逆時針旋轉，鬆開排氣閥
<b>Step 3: 排氣後，鎖緊排氣閥</b>  動作：排氣後，水流穩定且無氣泡，順時針鎖緊排氣閥	<b>Step 4: 開啟電源</b>  動作：開啟電源，確認蓄水設備是否進水

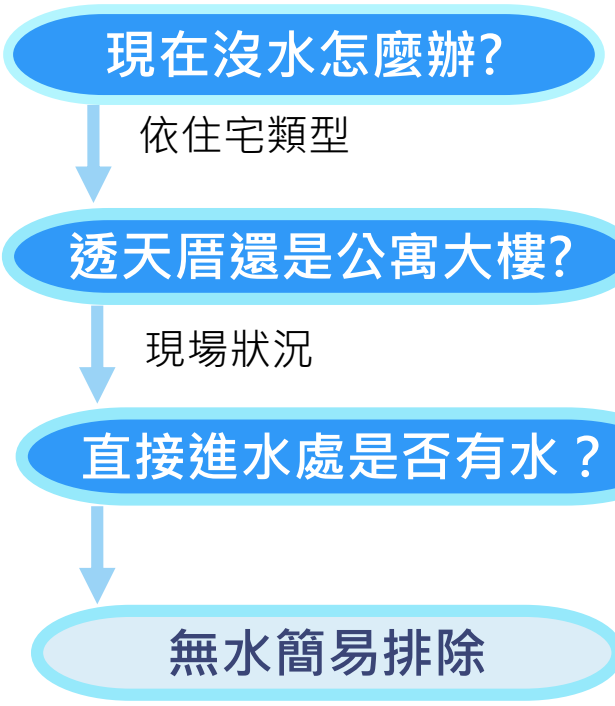
✘ 準備工具：活動扳手、防滑手套

⚠ 注意事項：  
1. 抽水機屬用戶自行維護之內線設備，DIY圖示僅供參考  
2. 若無法排除異常狀態(如異音、發燙)，請洽合格水電廠商檢修



# 三、推動做法-無水簡易排除(4/4)

仍無法排除障礙時，系統可引導民眾通報立案處理。



↑ 無水通報

## 必要時引導通報立案

Form for reporting a water outage:

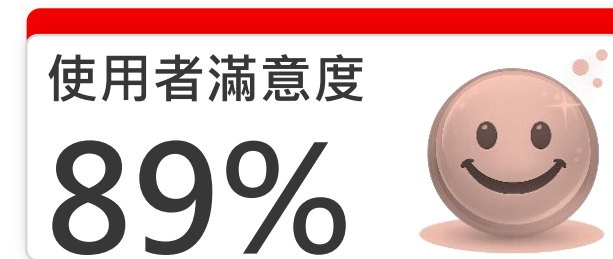
- 姓名: 林小明
- 聯絡電話(手機): 0900123456 (例如: 0900123456)
- 性別:  男  女  其他
- 案件描述: 不在停水範圍內，但是突然停水了
- 水號: 41123456789
- 停水狀況:  單戶  多戶(包含鄰居)
- 是否緊急:  一般  緊急

# 四、未來展望-初步成效

統計期間自 115年4月29上線日起至 115 年5 月27 日



反映民眾實際使用情形



依互動後滿意回饋統計



首次提問即獲有效回應比例

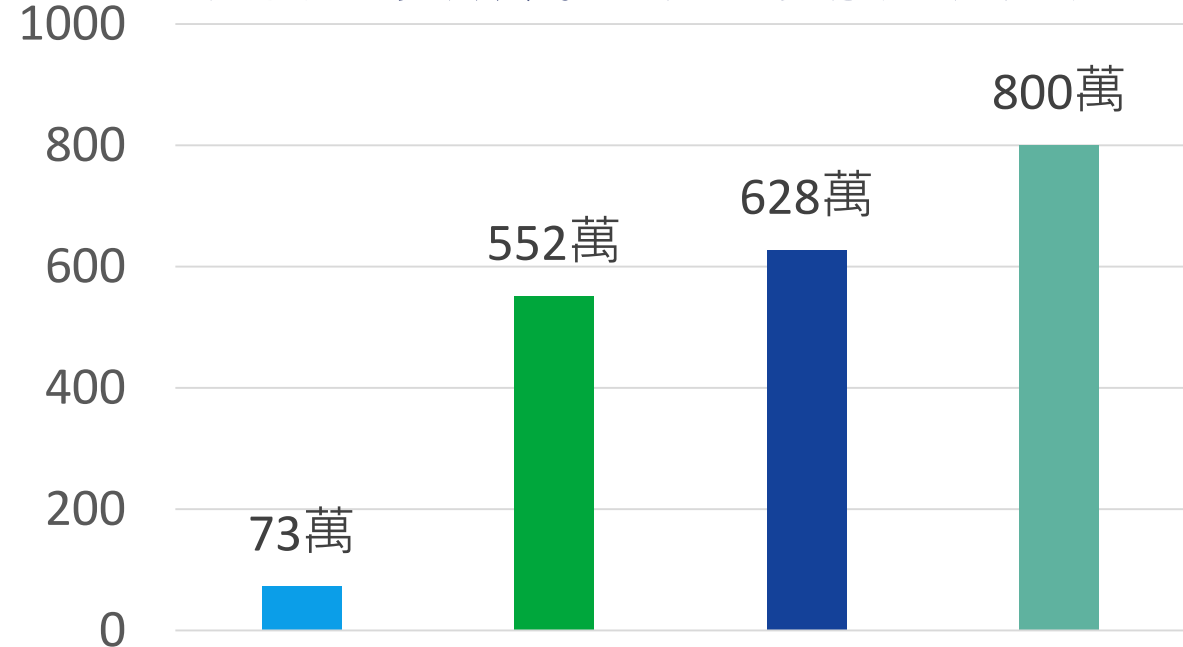
上線滿月，已**展現初步服務成效**

顯示 AI 客服可有效提升查詢**便利性與服務效率**

# 四、未來展望-打造即時便利用水服務

用戶數量  
(萬戶)

## 用戶數成長帶動服務升級



## 後續規劃方向



### 精進AI客服

持續更新知識庫，分階段建置Q&A 題庫(287題→500題→1000題→...)，提供民眾更即時且一致的回覆。



### 持續調校優化

依民眾使用需求與回饋進行系統調校與服務內容優化，提升 AI 客服回應準確性與服務品質。



### 逐步規劃AI語音客服

知識庫更完備及AI回應更精準後，逐步導入AI語音服務，提供民眾更多元及優質服務。

63年 合併水廠 成立服務所  
92年 各區處服務 中心及 0800專線  
99年 1910 客服中心  
115年 數位轉型 AI客服

以 AI 水寶為核心，持續打造更即時、更智慧的用水服務。

# 五、結語



台水AI客服**水寶**，全天候**守護您**的用水生活。

感謝您的聆聽