

台灣自來水公司(一般用戶)

「108 年度顧客滿意度」調查問卷(電話隨機抽訪)

先生(小姐)您好：

這裡是華威行銷公司，目前接受經濟部國營事業委員會委託，辦理 108 年度台灣自來水公司顧客滿意度調查，在此耽誤您幾分鐘的時間，想請您幫我們回答一些問題，以作為未來改善的參考，謝謝您！

S1.請問您住在哪一個縣市？哪一個鄉鎮市(行政區)？

▶ 【訪員注意：若居住台北市、新北市新店、永和、中和、三重區的用戶（非台水公司轄區用戶）】

☐ 1.北部地區

☐ (1)新北市：行政區_____ ☐ (4)新竹市：行政區_____

☐ (2)基隆市：行政區_____ ☐ (5)新竹縣：鄉鎮市_____

☐ (3)桃園市：行政區_____ ☐ (6)宜蘭縣：鄉鎮市_____

☐ 2.中部地區

☐ (1)苗栗縣：鄉鎮市_____ ☐ (4)雲林縣：鄉鎮市_____

☐ (2)台中市：行政區_____ ☐ (5)南投縣：鄉鎮市_____

☐ (3)彰化縣：鄉鎮市_____

☐ 3.南部、東部及離島地區

☐ (1)嘉義市：行政區_____ ☐ (5)屏東縣：鄉鎮市_____

☐ (2)嘉義縣：鄉鎮市_____ ☐ (6)花蓮縣：鄉鎮市_____

☐ (3)台南市：行政區_____ ☐ (7)台東縣：鄉鎮市_____

☐ (4)高雄市：行政區_____ ☐ (8)澎湖縣：鄉鎮市_____

QR1.請問您最近一年是否有跟自來水公司接觸過，如繳水費、申請用水或詢問自來水相關事情？

☐ (1)是→續答 QR2

☐ (2)否→結束訪問

QR2.請問您是辦什麼事情？(可複選)

☐ (1)繳水費

☐ (2)啟用

☐ (3)停用

☐ (4)復用

☐ (5)過戶

☐ (6)報修漏

☐ (7)更改帳單地址

☐ (8)申請電子帳單

☐ (9)水質檢驗

☐ (10)水費查詢

☐ (11)申請新/改裝用水

☐ (12)其他(請註明)_____

QR3.請問您是用什麼方式跟自來水公司接觸？(可複選)

☐ (1)親自到服務所→續答 Q1

☐ (2)電話連絡→跳答 Q2

☐ (3)網路或電子郵件→跳答 Q4

☐ (4)到超商或金融機構繳水費→跳答 Q4

☐ (5)其他(請註明_____)

◆ 接下來，依照您跟自來水公司接觸的經驗，就您滿意的程度回答下列問題。

Q1. 請問您對於「自來水公司服務所提供的環境設施」，滿不滿意？

- ☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

不太滿意及非常不滿意的原因：_____

Q2. 請問您對於「自來水公司服務人員的服務態度」，滿不滿意？

- ☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

不太滿意及非常不滿意的原因：_____

Q3. 當您詢問自來水相關問題時，請問您對於「自來水公司服務人員的說明」，滿不滿意？

- ☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

不太滿意及非常不滿意的原因：_____

Q4. 請問您對於「自來水公司在網站上所提供的各項資訊」，滿不滿意？

- ☐ (99)未接觸/未使用
☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

不太滿意及非常不滿意的原因：_____

Q5. 請問您對於「民眾可以利用超商、銀行、網路、手機 APP、行動支付等方式繳水費」，滿不滿意？

- ☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

Q6. 請問您對於「自來水公司定期寄送水費帳單的服務」，滿不滿意？

- ☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

Q7. 請問您有收過自來水公司的停水通知嗎？

- ☐ (1)有→續答 Q7.1 ☐ (2)沒有→續答 Q8

Q7.1 請問您從哪裡知道停水的訊息？(可複選)

- ☐紙本停水通知單(含大樓張貼停水公告) ☐電視跑馬燈 ☐新聞(電視或網路)
☐自來水公司網站 ☐電子郵件 ☐簡訊或通訊軟體群組 ☐電話或傳真
☐其他：_____

Q7.2 請問您對於「自來水公司停水通知的服務」，滿不滿意？

- ☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

不太滿意及非常不滿意的原因：

Q7.3 請問您對於「自來水公司施工停水在預定時間內恢復供水的情形」，滿不滿意？

- ☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

Q8. 請問您對於「自來水公司在天災期間，搶修恢復供水的處理情形」，滿不滿意？

- ☐ (99)未接觸/未使用
☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

Q9. 請問您對於「自來水公司處理緊急漏水的修復速度」，滿不滿意？

- ☐ (99)未接觸/未使用
☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

Q10. 請問您住家有裝設水塔或蓄水池嗎？

- ☐ (1)有 ☐ (2)沒有

Q10.1 請問您對於「最近一年自來水供水穩定的情形」，滿不滿意？

- ☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

不太滿意及非常不滿意的原因：

Q11. 請問您對於「自來水水質」，滿不滿意？

- ☐ (99)未接觸/未使用
☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

不太滿意及非常不滿意的原因：

Q12. 請問您對於「自來水公司提供臨櫃、書面、電話及電子信箱等多元方式，處理民眾意見或建議」，滿不滿意？

- ☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

不太滿意及非常不滿意的原因：

Q13. 請問您對於「自來水公司的整體服務」，滿不滿意？

- ☐非常滿意 ☐有點滿意 ☐不太滿意
☐非常不滿意 無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

Q14.請問您對於「自來水公司穩定供水、安全水質的企業形象」，滿不滿意？

☐非常滿意

☐有點滿意

☐不太滿意

☐非常不滿意

無明確反映(☐不知道 ☐無意見 ☐看情況 ☐拒答)

Q15.請問您對於自來水公司有哪些建議，可作為自來水公司未來改善的參考？

◆ 以下想請教您的個人基本資料，作為整體統計分析之用，絕對不會作為其他用途，請您放心回答，謝謝！

S1.請問您今年幾歲？

☐ (1) 20-29 歲

☐ (2) 30-39 歲

☐ (3) 40-49 歲

☐ (4) 50-59 歲

☐ (5) 60 歲以上

☐ (6) 拒答

S2.請問您的教育程度是？

☐ (1) 國小

☐ (2) 國中

☐ (3) 高中\職

☐ (4) 專科

☐ (5) 大學

☐ (6) 研究所及以上

☐ (7) 其他(請說明) _____

S3.請問您的行業別是？

☐ (1) 軍公教人員

☐ (2) 商業從業人員(含服務業)

☐ (3) 工業從業人員

☐ (4) 自由業(律師、會計師、醫師及專業技師)

☐ (5) 家庭管理

☐ (6) 學生

☐ (7) 農林漁牧從業人員

☐ (8) 無職業者(待業中)

☐ (9) 其他(請說明) _____

☐ (10) 未回答

S4.受訪者的性別：(請訪員填寫)

☐ (1) 男

☐ (2) 女

我們的訪問到這裡全部結束，非常感謝您接受我們的訪問！