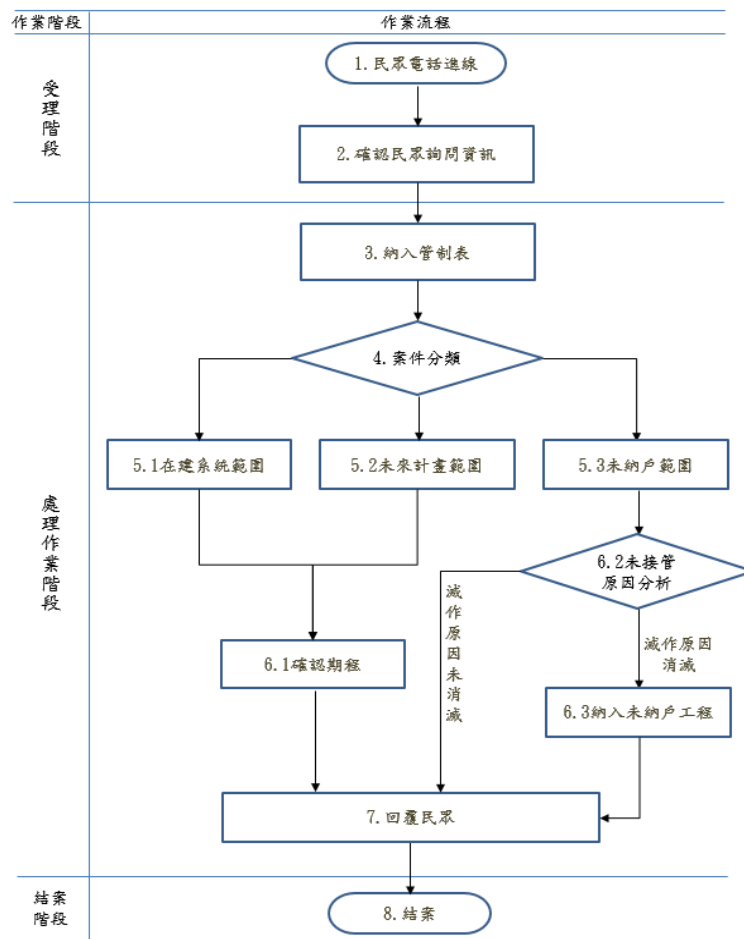


113 年度污水未納戶專線統計分析

水利局污水下水道工程科 洪浩恩

一、前言

本市推動污水下水道建設迄今超過25年，公共污水下水道系統隨城市發展持續成長，並於113年底達到一百二十三萬餘戶接管，污水下水道用戶接管普及率逾72%，大幅改善住戶環境衛生。過去多數民眾對於接管工程，從抱怨及觀望的態度，轉變為積極爭取並表示願意主動配合。雖然過去仍有多數住戶因建物型態、私地協調、管線未到達等工程障礙致使無法接管，隨著時空變遷、工法更新、觀念改變等，已大幅提高接管可行性，惟仍有部分污水下水道未納管戶之接管需求，因此本局於109年設立免付費污水未納戶陳情專線「0800-017-580(您要接-我幫您)」，且未利後續受理未納戶案件能作業順利並有效管制追蹤，本局亦訂定「污水未納戶專線受理管制作業流程」明確規範自民眾進線、案件管制、案件分類、回覆民眾等作業階段及步驟說明，並將作業期限訂於3日內完成，另於案件完成受理後，錄案至「污水未納戶專線受理案件管制表」列管；讓未納戶能更容易了解污水工程尚未施作原因及進度，亦可供市民詢問有關污水工程在建系統及未來計畫之相關期程。



圖一 污水未納戶專線受理管制作業流程圖

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限
通報階段	1. 民眾電話進線	(1)上班日08:30至17:30民眾透過污水未納戶專線0800-017-580進線反映。 (2)民眾若於下班時間及例假日進線，則透過答錄機留言，留下姓名、地址含行政區至門牌、連絡電話，專人於上班日回覆。	3天
	2. 確認民眾詢問資訊	向民眾詢問案件資訊：(1)民眾姓名(2)未接管戶地址含行政區至門牌號(3)聯絡電話。	
處理階段	3. 納入管制表	將民眾所提供資訊填入管制表進行控管。	
	4. 案件分類	將民眾提供案件進行調查分類。	
	5. 1在建系統範圍	案件屬施工中標案或已核定實施計畫範圍尚未發包。	
	5. 2未來計畫範圍	案件屬尚未核定實施計畫範圍。	
	5. 3未納戶範圍	案件屬過去已完成工程但有其他原因未辦理接管。	
	6. 1確認期程	(1)屬在建系統需確認預計施作或發包期程。 (2)屬未來計畫範圍需確認計畫預計提報期程。	
	6. 2未接管原因分析	查詢GIS系統竣工結算資料，確認過去未接管原因是否消滅： (1)原因未消滅：都計前建物、管線障礙無施工空間。 (2)原因消滅：違建願意退拆、中央天井願提供空間、遭遇私地有共識。	
	6. 3納入未納戶工程	(1)減作原因消滅者，則確認陳情區域未接管戶數，屬傳統公寓後巷接管戶數達100戶或社區大樓接管戶數達200戶以上者優先成案。 (2)其餘接管量體未達上述標準者，將先予錄案，後續視量體累積數達標或補助工程經費挹注與施工能量排序，逐步成案辦理。	
	7. 回覆民眾	將預計施作或計畫期程向住戶回覆。	
結案階段	8. 結案	若住戶表示同意接受，並回覆滿意度調查後，案件結案。	

圖二 污水未納戶專線受理管制作業流程說明

彙整新北市目前污水下水道系統於各行政區執行情況，除深坑區、石碇區、三芝區、石門區、平溪區、雙溪區、貢寮區、金山區及萬里區等9區尚未執行外，其餘20區皆持續執行中。

行政區	實施計畫目前執行期別	主辦機關	行政區	實施計畫目前執行期別	主辦機關
新店區	2	新北市政府水利局	泰山區	1	新北市政府水利局
土城區	1	新北市政府水利局	林口區	2	新北市政府水利局
汐止區	3	新北市政府水利局	深坑區	尚未執行	新北市政府水利局
中和區	3	新北市政府水利局	石碇區	尚未執行	新北市政府水利局
板橋區	3	新北市政府水利局	坪林區	完成(執行後續未納戶案)	水利署臺北水源特定區管理分署
三重區	完成(執行後續開口案)	新北市政府水利局	三芝區	尚未執行	新北市政府水利局
永和區	2	新北市政府水利局	石門區	尚未執行	新北市政府水利局
新莊區	2	新北市政府水利局	八里區	完成(執行後續開口案)	新北市政府水利局
蘆洲區	完成(執行後續開口案)	新北市政府水利局	平溪區	尚未執行	新北市政府水利局
樹林區	2	新北市政府水利局	雙溪區	尚未執行	新北市政府水利局
鶯歌區	2	新北市政府水利局	貢寮區	尚未執行	新北市政府水利局
三峽區	2	新北市政府水利局	金山區	尚未執行	新北市政府水利局
淡水區	BOT(不包含淡海新市鎮)	新北市政府水利局	萬里區	尚未執行	新北市政府水利局
瑞芳區	1	新北市政府水利局	烏來區	完成(執行後續未納戶案)	水利署臺北水源特定區管理分署
五股區	2	新北市政府水利局			

圖三 新北市各行政區污水系統執行情況彙整表

二、統計分析

(一)113 年度未納戶專線統計

		113年 1月份	113年 2月份	113年 3月份	113年 4月份	113年 5月份	113年 6月份	113年 7月份	113年 8月份	113年 9月份	113年 10月份	113年 11月份	113年 12月份	總計
行政區	板橋區	4	2	10	4	2	5	9	9	4	6	3	4	62
	新莊區	1	0	1	9	7	8	3	5	1	2	3	3	43
	永和區	5	4	6	3	0	2	1	0	1	1	1	3	27
	樹林區	3	1	3	0	2	2	0	4	3	4	3	2	27
	三峽區	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
	鶯歌區	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	4
	五股區	2	0	0	1	0	0	1	1	2	3	0	1	11
	泰山區	1	1	3	3	3	0	1	1	3	1	3	1	21
	林口區	1	2	3	1	0	1	4	1	0	1	1	1	16
	汐止區	0	3	3	3	2	1	3	0	0	0	0	1	16
	淡水區	2	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	8
	三重區	4	2	4	3	3	1	9	5	2	3	2	2	40
	蘆洲區	0	1	3	3	2	0	0	2	0	0	1	1	13
	八里區	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	4
	中和區	3	3	6	6	6	3	4	2	2	3	3	5	46
	新店區	2	1	4	1	5	3	3	1	1	1	2	2	26
	土城區	6	3	4	1	3	5	6	2	3	5	1	1	40
	瑞芳區	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
案件分類	A	7	4	8	5	8	7	6	4	9	10	6	5	79
	B	7	5	8	7	8	7	5	3	9	7	6	6	78
	C	16	11	27	22	19	14	32	19	4	13	11	15	203
	已接管	4	5	10	5	2	6	3	8	1	1	1	2	48
案件數		34	25	53	39	37	34	46	34	23	31	24	28	408
接話天數		16	11	18	18	20	16	20	15	14	14	14	16	192

註1：分類為A：在建系統範圍、B：未來計畫範圍、C：未納戶範圍

註2：屬C：未納戶範圍則填列未接管原因，並分析原因是否消滅

圖四 113 年度污水未納戶專線案件統計總表

1.案件分為 A、B、C 等主要 3 類及已接管案

(1)分類 A：在建系統範圍

屬在建系統範圍需確認預計施作、說明會、障礙排除等期程。

(2)分類 B：未來計畫範圍

屬未來計畫範圍需確認計畫預計提報期程。

(3)分類 C：未納戶範圍

屬未納戶範圍需查詢 GIS 竣工結算資料後填列未接管原因，並初步分析確認過去未接管原因是否消滅。

原因未消滅：如施工路徑遭遇管線障礙、都計前建物無施工空間、現況環境條件尚未改變等。

原因已消滅：如中央天井式建物提供室內路徑、遭遇私地已達成共識等。

(4)已接管

2.屬未納戶範圍(分類 C)其減作原因消滅者，則確認陳情區域未接管戶數，若屬傳統公寓後巷接管戶數達 100 戶或社區大樓接管戶數達 200

戶以上者優先成案；其餘接管量體未達上述標準者，將先予錄案，後續視量體累積數達標或補助工程經費挹注與施工能量排序，逐步成案辦理。

3.未納戶專線案件數量係以本市各主要行政區(板橋、中和、永和、新莊、新店、土城、三重、樹林)佔多數。

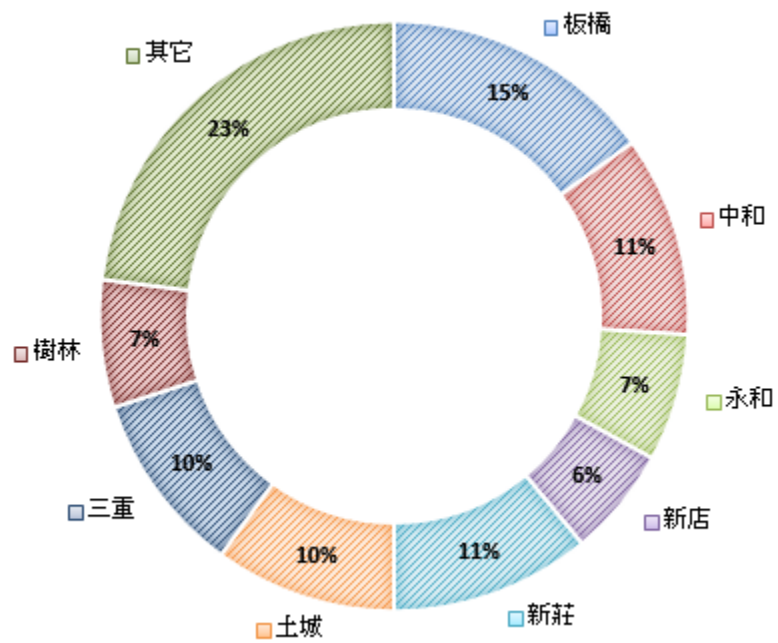
總項次	次項次	項次	受話日期	行政區	案件分類 註1
1	1	1	113.07.01	林口區	C
2	2	1	113.07.02	八里區	C
3		2		五股區	A
4		3		永和區	C
5	3	1	113.07.03	新莊區	B
6		2		中和區	C
7		3		林口區	C
8	4	1	113.07.04	新莊區	C
9		2		中和區	B
10	5	1	113.07.05	汐止區	B
11	6	1	113.07.08	林口區	已接管
12		2		中和區	C
13	7	1	113.07.09	淡水區	C
14		2		板橋區	A
15	8	1	113.07.10	三重區	C
16	9	1	113.07.11	三重區	C
17	10	1	113.07.12	新店區	C
18		2		新店區	C
19		3		泰山區	B
20	11	1	113.07.15	土城區	C
21		2		土城區	A
22		3		中和區	B
23	12	1	113.07.16	土城區	A
24		2		林口區	已接管
25	13	1	113.07.17	板橋區	C
26	14	1	113.07.18	三重區	C
27	15	1	113.07.19	土城區	已接管
28		2		三重區	C
29		3		三重區	C
30		4		三重區	C
31		5		板橋區	C
32		6		板橋區	C
33		7		板橋區	C
34		8		板橋區	C
35		9		新店區	C
36		10		三重區	C
37		11		板橋區	A
38		12		板橋區	C
39	16	1	113.07.22	三重區	C
40	17	1	113.07.23	土城區	C
41		2		土城區	C
42	18	1	113.07.26	汐止區	C
43		2		新莊區	C
44	19	1	113.07.29	三重區	C
45	20	1	113.07.31	板橋區	A
46		2		汐止區	C

案件數	46
接話天數	20

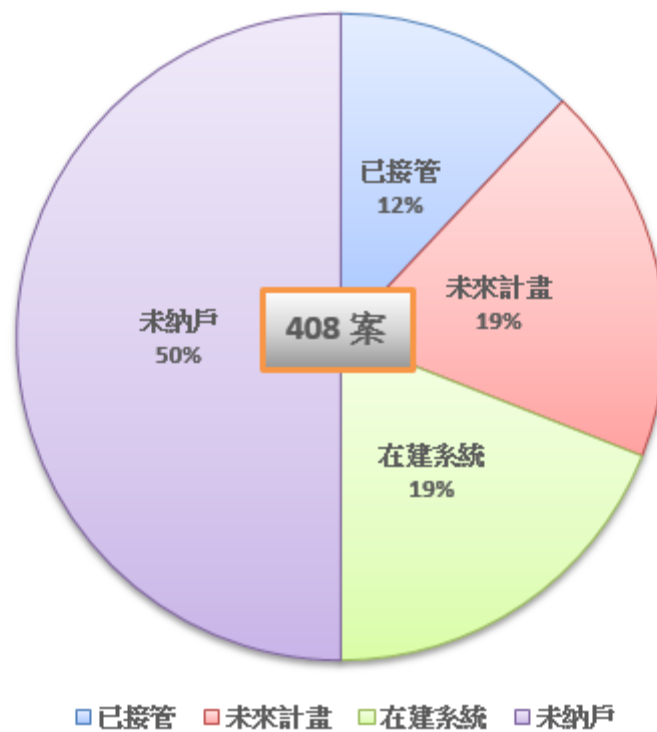
案件分類	件數
A	6
B	5
C	32
已接管	3
合計	46

行政區	件數
板橋區	9
新莊區	3
永和區	1
樹林區	
三峽區	
鶯歌區	
五股區	1
泰山區	1
林口區	4
汐止區	3
淡水區	1
三重區	9
蘆洲區	
八里區	1
中和區	4
新店區	3
土城區	6
瑞芳區	
其他	
合計	46

圖五 113 年度各月份污水未納戶專線案件統計表(以 7 月份為例)

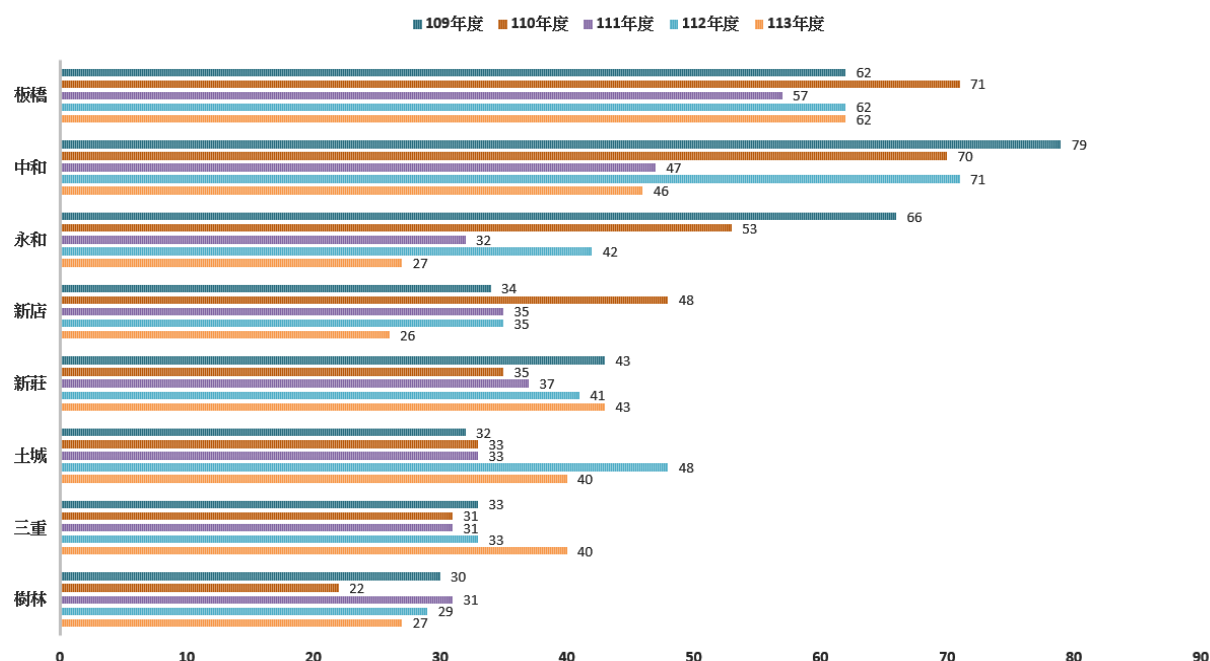


圖六 113 年度污水未納戶專線各行政區案件比例



已接管 未來計畫 在建系統 未納戶

圖七 113 年度污水未納戶專線案件分類比例



圖八 109~113 年度污水未納戶專線主要行政區案件數比較

(二)屬未納戶範圍之未接管原因分析(不包含在建系統及未來計畫)

1.施工障礙

此類型多屬因建物型態(如都計前建物、中央天井式住宅)、無施工路徑(如現地空間不足或因現地高程落差過大致管線銜接困難)、管網建置障礙(如周遭既有管網深度不足需設置揚水站)、私地協調及糾紛(如施工路徑會經過私人土地，須經長時間溝通並與地主達成協議)、管線障礙(如管線路徑遭其他民生管線阻擋)等，約占未接管原因比例 75%。

2.住宅大樓、集合住宅等改管期程無法配合

採機械式排水之建物（如大樓、集合住宅等）要納入污水下水道，須將機械式排水改成重力式排水方可進行接管，而改管事宜須經住戶全數同意後方可進行相關作業；如取得住戶全數同意到完成改管的時間超過契約施工期限或住戶針對改管事宜無法取得共識，將致使無法於該執行標案完成接管，約占未接管原因比例 10%。

3.須增設分管網區域

此類型多發生於早期僅執行用戶接管之標案，早期標案契約工程項目因標案僅執行用戶接管工程，故無編列推進工法相關項目，若遭遇分管網密度不足，且無法埋設長距離連接管完成納管，雖可以採變更契約新增推進工法之項目進行，惟早期為考量施工廠商推進工法成熟度，故多數採減帳方式，進而導致上游段之用戶接管工程須予以減帳，約占未接管原因比例 10%。

4.其他

公共設施(如公園公廁、各區活動中心等)、住戶私人因素等，約占未接管原因比例 5%。

三、結論

污水下水道雖喻為看不見的工程，卻是保護生態及環境的必要設施，更是「現代化」的基本指標，可作為文明的象徵。而污水下水道建設除為都市健全發展重要之公共建設，更是經濟發展指標之一，隨著工程進行用戶接管完成後，家戶糞尿水及雜排水將不再排入或沉積於雨水側溝，直接由污水管線輸送污水廠處理，不但能取代舊有的化糞池，免除傳統家戶需要定期抽水肥的狀況，亦是改善環境衛生與提高生活品質的保證。

本市接管之高效率，市民之高配合意願為最關鍵因素，當各類說明會、會勘、文宣等相關政策宣導多管齊下，多數市民已了解用戶接管帶來之好處，並藉由看見環境改變、生活品質提升，已由過去抱怨轉變為期待市府辦理接管，甚至不斷透過里長、民意代表及陳情管道爭取，顯示市民對於污水接管接受程度甚高，後續除持續宣導推廣外，並積極爭取經費挹注，賡續加速污水下水道接管作業之推動。

以往市民對於本市污水建設有疑問時，對於本局「污水下水道營運管理中心」電話(8923-2300)雖普遍已知悉並能有效利用，惟往往因未有統一便利之窗口及流程致民眾對污水工程較不理解時無法有效表達，而本局亦難以針對市民問題作有效處理，進而導致大量市民陳情之狀況發生；如今自 109 年開始，市民只要致電本局免付費污水未納戶陳情專線「0800-017-580(您要接-我幫您)」，留下姓名、地址、聯絡電話，本局立即錄案查詢接管進度，並在 3 個工作天內將辦理情形回覆市民。

若屬因障礙或其他因素無法接管的位置，則會進行施工可行性評估，必要時也會邀集住戶進行會勘確認，另民眾有污水相關立即性的問題也會於第一時間作出回覆。所有諮詢內容未來將歸檔分析，俾利提供新北市民更精進優質的服務。