

提案獎項	<input type="checkbox"/> 創新獎 <input checked="" type="checkbox"/> 精進獎
提案機關	臺北自來水事業處
提案人 (或單位)	蘇啟祥
提案主題	建立服務股服務、查催及停水處理整合作業系統
提案緣起	<p>一、各銀行加強對於債權管理之啟發：</p> <p>本處為一自來水事業，除自來水供應、管線維修與抽換外，水費服務、欠費查催、停復水作業以及欠費催繳等等，亦為重點工作，這些項目執行是否完善、作業是否確實與用戶服務關係、本處財務收支與權益息息相關，尤其水費催收與管理，更是重點，這可由各銀行近年來加強對於債權之管理與維護了解到此一問題的重要性，因此如何建立完善作業、客戶服務與確保本處債權，是一重要課題。</p> <p>二、目前作業遭遇之困境：</p> <p>(一) 欠費查催等之法律：欠費案件之時效、查催對象等亦常延誤處理時效，因此有必要釐清。</p> <p>(二) 停復水處理：對於前述案件或有特殊處理經驗（如用戶有特殊要求、表位較隱密較不亦發現、頂鎖用戶電話等等），這些資訊能有助於日後案件之處理，惟目前均採用同仁自行備註，並無法有效分享</p> <p>(三) 水號查詢：由於用水地址當初建檔時標準不一，導致用戶以地址要求繳納水費或查詢水費繳納情形，有時須耗費許多時間查詢，間接影響用戶等候時間，另用戶申請給水撤廢時，為避免遺漏部分水號，導致本處少收管線撤廢費用，建立一便利查詢系統有其必要。</p> <p>(四) 欠費查催：欠費金額不同，處理流程不同，如何有效管理，並即時更新資料，俾使主管確實掌握與管控，是一重要課題。</p> <p>(五) 空屋作業：所謂空屋即謂水表位於屋內且水費未繳之用戶，因此無法抄表及執行停水；而空屋之產生，用戶大都未居住於用水地址，故投寄至用戶地址常無法有效降低空屋件數，且註記為空屋只是將問題延至以後處理，因此如何避免新增空屋案件、同時有效降低歷史空屋案件，為現階段重點工作。</p> <p>三、整合作業系統與查催管理：前述作業處理績效不佳，主要源於資訊不整合、無法有效分享，查催的流程有時達數年之久，有必要紀錄各該案件處理歷程俾作為後續處理之參考，欠費</p>

	<p>處理無法有效管控等，爰此，為改善此一情形，可從以下 3 個方向來思考作業整合與流程管控：</p> <p>(一) 建立資訊整合系統：目前網際網路已普遍應用於各行各業，藉由網站之建立，提供資訊分享之空間、相關處理資訊、建立搜尋水號等功能，能有效解決前述問題。</p> <p>(二) 流程管理自動化：本處對於查催處理已有訂定標準作業流程，此時若能再與系統管制相結合，各欠費案件之執行便能有系統有計畫的推動，亦即各案件之執行依循作業流程，各階段應辦事項、到期日以及後續作業均預先予以規劃，如此俾始所有案件均得以系統化管理，同時若再融入前述資訊整合系統中，使得資訊得以相互整合、管控與分享，此部分可參酌 NOTES 流程管控之概念。</p> <p>(三) 查催手法與法律觀念之建立：水費查催在執行上屬民法範疇，因此各該查催程序與作業均應依循民法等相關法律進行，此部份除考參考臺電公司、臺灣自來水公司之作法外，法官對於法條之看法亦可由判決書略知一二，此部分有助於日後查催之更合乎法律，也更能利用法律協助水費查收。</p>
<p>實施辦法</p>	<p>為提升上述作業與作業電腦化，本分處建置內部網站，並規劃撰寫服務股整合作業系統，其功能及做法如下：</p> <p>一、資料管控：同仁進入系統前須先鍵入個人密碼(即開機密碼)，如此可方便統計，同時亦俾利管控。</p> <p>二、建立水號查詢系統且分享本處同仁上網使用，規劃功能如下：</p> <p>(一) 利用關鍵字查詢：只要輸入關鍵字，縱然路名不輸入或只輸入 1 個字，或輸入特殊地址名，如自強市場等，即可查詢。</p> <p>(二) 可查詢該水栓其他分表及總表資訊，同時歷次處理情形(如發函、列管流程、抄表或服務處理紀事)</p> <p>(三) 歷次處理各水號，均可至櫃檯作業系統查詢到，俾作為日後紀錄與稽核。</p> <p>(四) 可針對各該水栓，再次查詢該水栓同一總表資料，俾方便日後用戶辦理管線撤廢時能整批處理，同時亦可避免漏收欠費及管線拆除等費用。</p> <p>三、建立列管案件流程管理系統化：針對作業流程與系統管制相結合，亦即將欠費案件、即將停水案件、復水中止案件、處理不全(整停註銷等未拆表、停水後繳費案件等)一一列管，並依列管別分門別類，同時增加處理流程，對於目前處理到哪裡，一目了然，至於細部系統設計包括：</p>

- (一) 案件無須輸入，利用水費系統直接匯入，簡化人工輸入時間。
- (二) 利用作業流程圖，對於作業處理，一目了然，哪些案件目前處理至何處，是否要發函（存證信函）、是否即將屆期均可了解，且哪各流程目前有哪些案件亦可充分清楚。
- (三) 案件流程管控：用戶一繳費，立刻進入各該流程（如辦理復水中止者，直接由系統轉入中止或復水申請作業流程，如已停水後繳清欠費未辦中止或復水案件，逕入未辦復水流程，無須人力再次輸入）
- (四) 若有須輸入流程（如停復水作業完成、發函等作業流程）可輸入文號或處理經驗與紀要，俾供查詢或提供下次再處理、或其他股處理參考，另同時提供附加各種檔案，惟限制3個。
- (五) 各個作業都有處理期限，俾利有效管控，同時資料採自動產生或人工輸入均規範清楚。
- (六) 案件查詢：每個案件亦提供查詢，可依列管類別、戶名、或地址（輸入部分地址即可，如輸入仁愛路2段、數字全半形均可）
- (七) 服務處理紀要登錄：用戶若有特殊需要，可逕行輸入服務股重要紀事登錄系統，此部份將結合處理紀要，屆時處理員可及時取得該資訊，俾免影響用戶權益。（如用戶已繳清，可直接輸入進去，處理員至其工作日報區即可查詢或列印）
- (八) 建立處理員每日處理紀要（派工單），每位處理員均可上網查詢各自權責資料及處理紀要，該資訊包括停復水作業、查催作業及處理不全等資訊，同時亦標示總件數、即將到期件數及逾期案件，再點選可了解哪些案件，亦可列印攜帶外出，同時即將查催案件亦可顯示哪些即將3期發單，要求用戶須於發單前執行停水
- (九) 提供處理查催抽查案件登錄、查詢及列印：每月應進行之處理查催抽查案件，自動由系統隨機產生，後續由同仁派員抽查，並可列印攜帶抽查，之後亦可將抽查紀錄登載系統，並列印後陳核。

四、查催手法與法律觀念之建立：查催過程難免會有法律問題，如用戶異議、催收時效、以及循法律途徑處理等等，此部分可藉由參加市府法律課程、閱讀相關法條及判例，俾可增加處理上績效，同時更可規劃融入作業標準化流程中。

#### 實施過程

為建置上述作業與作業電腦化，本分處依循前述系統規劃逐一撰

寫、設定，期間說明詳如下述：

一、網站規劃與建置：本處對於各分處並無規劃配置網站，因此舉凡軟硬體均須利用現有設施來進行，爰創設之初先以提案人電腦為分處網站，利用 PWS 建立伺服器，資料庫則採用既有之 ACCESS 為主，之後以 FRONTPAGE 協助撰寫 ASP 程式，如此將分處網站逐步建構。

二、系統規劃與建置：為依循前述規劃進行細部設計、程式撰寫、資料庫建立等等，均須耗費許多人力物力，此部分實施上說明如下：

(一) 訂定欠費查催細部作業流程：本處雖有訂定標準作業流程，惟以宏觀角度、跨科室流程來設計，因此有必要針對欠費查催再訂定細部作業流程圖，尤其此流程圖為本系統之重心，亦為流程自動化之核心所在，設計時耗費許多時間與精力，加上各相關作業均直接或間接與本流程相關，同時為便利紀錄處理歷程，爰將流程劃分為 A、B、C、D 等四大途徑來推動，A：為欠費金額較大案件，執行上因部分案件恐須藉由法律途徑解決，如發函查催、存證信函、支付命令等等，因此管控上需較為嚴謹；B：為一般欠費案件：著重在發函查催；C：為復水中止作業：著重在處理上特別因注意（如相關聯繫方式或表位圖等註記）；D：為停水後繳清欠費：著重在發函告知相關權利義務；如此規劃，案件得依不同類別分別進行，並可在時效內完成既定作業。

(二) 資料匯入：欠費案件一旦成立，即需即時列管，惟資料新增上即需耗費許多時間且登錄時亦有可能發生錯誤，恐會影響本系統之成敗，同時目前水費系統亦無提供匯出功能，為解決此一困境，爰將水費系統以列印檔案方式匯出，再以 EXCEL 撰寫 VBA 巨集程式將相關資料彙整成需要的資訊後轉入本系統，如此可簡化作業，亦可確保資料之正確性。

(三) 程式撰寫：程式之撰寫亦耗費許多時日，惟此均可利用市面書籍即可解決技術問題。

三、水號查詢功能：由於用水地址當初建檔時標準不一，如何讓使用者以關鍵字查詢即為重要，甚至無需鍵入路名（發生錯誤最多的地方）亦可搜尋，同時亦需考慮本分處轄區用水地址即有約 36 萬筆，如何能快速搜尋是一大考驗，爰此，設計上將現有水費系統用水地址依循市、區、路、段、巷、弄、號、樓等進行切割分屬不同欄位，以加快搜尋速度，另因本處櫃台均屬全功能提供跨分處服務，因此其他分處之資料亦須轉入，故在本處轄區約百萬筆資料需切割下，資料轉換上

	<p>實屬不易，此部分特以 EXCEL 設計資料轉換功能，再匯入系統內。</p> <p>四、查催手法與法律觀念之建立：為建立正確法律觀念與水費查催途徑，積極參加市府公訓處舉辦之法律課程，此部分亦耗費許多時間，尤其法條見解因人而異，對於無法律概念者更是一大挑戰，惟此部分藉由法院提供之判例，提供不少法律知識與概念，更有助於日後之查催，如確定查催對象、時效認定等等，此部分我們獲得 2 個重要參考依據：</p> <p>(一) 水費催收對象：用戶有欠費，查催對象應為水費系統用戶名稱或房屋所有權人？依判決字號 93, 北小, 581 (臺灣自來水公司水費判例) 可知應以水費系統用戶名稱為主要催收對象，縱然該戶所有權已完成移轉，惟在處理上應以水費系統用戶名稱為標的。</p> <p>(二) 水費請求權：水費欠繳之請求權年限為何？2 年、5 年或 15 年，經查詢法院 2 個判例(如判例字號 91 北小 1937、91 埔小 28) 水費並非商人所供給之商品之代價，應無民法第 127 條第 8 款短期時效之適用，自應適用同法第 125 條 15 年之一般時效消滅期間。</p>
<p>實際執行成效</p>	<p>一、水號查詢：本系統自 95 年 11 月 11 日使用以來，共計使用人次為 20,210 次 (平均每日使用 85 次)，其中服務股 13,784 次、抄表股 1,089 次、給水股 5,107 次、修漏股 211 次，另自 96 年 1 月 12 日亦開放其他分處使用，累計自今共計使用約 2,416 次，另該系統亦可產生該水栓其他分表戶、歷次抄表服務處理歷程以及紀錄使用時間，若因一時忙碌無法於第一時間為用戶處理，也可巡查使用歷程，方便帶出該水號。</p> <p>二、呆帳核報件數：應收未收帳款藉由資料有效分流、分別處理、並訂定作業預定到期日，使得各水栓可依不同狀況適時處理，有效降低呆帳核爆件數與金額，經統計 93 年本分處核報呆帳(即 90 年間未繳清之欠費)件數為 429 件、94 年核報(即 91 年間未繳清之欠費) 301 件、95 年核報(即 92 年間未繳清之欠費)大幅降低至 177 件，95 年核報(即 92 年間未繳清之欠費)大幅降低至 166 件，已明顯降低。</p> <p>三、欠費催收：此部分我們分為歷史舊案之查催、新增欠費案件之查催、特殊訴訟案件之處理等方面來說明：</p> <p>(一) 歷史舊案之查催：由前述之說明我們知道我們在法律上催收對象及時效後，即積極發函查催，此部分執行成效可分為歷史呆帳及空屋來說明：</p> <p>1. 歷史呆帳：自 97 年 1 月起至今已成功追回 82 件共計約 208,648 元。</p>

2. 空屋：在清查舊案部份：自 96 年 4 月起積極查詢戶名、所有權人以及臺帳等資料資料，並發函用戶查催，期間部份機關與用戶反映不知本處規定，加上房屋任其荒廢，導致未收到本分處每年的通知，延誤處理時效；另有部分用戶針對戶名或請求權有所疑義，經本分處輔以相關法院判例後，用戶大部分同意繳付，辦理中止或復水，經統計本分處轄區空屋戶數已由原 278 件降至今目前 174 件，共計收回 448,394 元。

(二) 新增欠費案件之查催：對於新增案件，我們均依已建置之系統逐步執行，該功能提供有系統的查催，特別針對重大積欠水費案，能於第 1 時間儘速處理，避免延至以後增加查催之困難度，經統計自 96 年 8 月起針對重大欠費案件加強列管處理後，已成功追回 46 件 410,267 元。

(三) 特殊訴訟案件：此部分我們共計辦理惟信企業、和恕建設、飛宏公司、漢祥公司、泰利公司、曾耀堂以及蔡貴香等 7 個民事支付命令案，其中泰利等 4 案用戶積欠之水費皆已收回（計收回 83,609 元），和恕建設案業經法院判決確定（確保本處債權 110,498 元），已送臺北地院執行處參與分配，其他 2 案（飛宏公司、惟信企業）已倒閉並遭經濟部廢止，業簽奉核報呆帳。

合計自 96 年 4 月針對欠費、呆帳等收回 220 件，收回 1,260,876 元，另若從各年度未收款來說，93、94 年本分處轄區產生之未收款已降至 8 萬餘元（僅剩約 0.014%未收），已較 92 年未收款 17 萬 1 千元降低超過 50%。