

第一章 總則

第一條:本準則依本廠營業章程第四十一條之規定訂定之。

第二條:本準則所稱業務處理係指自來水事業抄表、計費、收費、停水及違章追償水費等事項之處理而言。

第三條:本準則所稱之業務部門如下:

(一) 本廠行政課。

(二) 各服務所承辦業務之人員。

第四條:經常業務處理以服務所及行政課為中心。

第五條:本準則作業之責任劃分如下:

(一) 抄表單位:負責辦理用戶用水量之查錄等事宜。

(二) 計費單位:負責辦理水費之計算及水費單據之填製、審核等事宜。

(三) 管制單位:負責辦理水費單據之收發、保管及水費作業之稽核等事宜。

(四) 收費單位:負責辦理水費之催收等事宜。

(五) 處理單位:負責辦理逾期水費之查催及停水等事宜。

(六) 稽查單位:負責抽查抄表及處理違章用水等事宜。

若無設置上列專責單位,得由行政課指定人員兼辦之。

第六條:行政課視供水區域之規模及用戶數量與分佈情形適當劃分抄表、收費責任區。

第七條:水費單據發行作業,行政課應依劃定責任區訂定抄表、計費、開單及收費工作日均二十五天,其起訖日期依下列之規定辦理:

(一) 抄表:自上月之二十四日起至當月之十八日止。

(二) 計費開單:自上月之二十八日起至當月之二十二日止。

(三) 收費:自當月之一日起至二十五日止。

第八條:用戶水號依下列原則編訂:

(一) 一個水表編訂一個水號。

(二) 原水號之編列採用三級編號 7 碼,第一級為 1-2 碼區段編號,第二級為 3-5 碼用戶序號,第三級為 6-7 碼(副)號。

(三) 配合金門地區公共給水系統 GIS 管網建置,在原木號前另編四級,1-2 碼為鄉鎮、3-4 為供水區、第 5 碼為閘栓類別、6-8 碼為閘栓號。

(四)用戶序號得視實際需要預留空號。

(五)經銷除之用戶編號不再使用。

第九條:收費人員及兼任收費責任之人員應辦理鋪保手續。(刪)

第十條:收費人員及兼任收費責任之人員，對於保管之現金、票據應善盡保管之責，如因疏忽職務而致本廠遭受損失時，應負賠償責任；如有挪用侵占等不法行為時，除責令賠償外，並依法究辦。

第二章 抄表

第十一條:抄表人員於每月按排定日期前往用戶抄表，稱為用戶抄表日，抄表日有變更，應提前通知用戶。

第十二條:抄表人員應於抄表日前往用戶應抄錄用水量併計入抄表機，並通知用戶，用戶如有必要，並填發用水量通知單。

第十三條:抄表人員因用戶之原因無法抄錄用水量時，得依有關規定並視供水與用水實際情況推定用水量，推定原因應於抄表備考欄註明，於翌月抄錄時查明結算之。

第十四條:抄表人員發現用戶用水量突增或突減，應查明原因告知用戶，必要時應即日報告主管人員處理。

第十五條:抄表人員發現水表失靈，應即填報處理單。

第十六條:抄表人員於抄表時，如值用戶不在致無法抄表時，應於同日再前往查抄，倘仍無法查抄時，依本準則第十三條之規定處理之。

第十七條:前條情形若連續兩個月，應以書面通知用戶約期抄錄，仍無法抄表時，即停止供水。

第十八條:機關或軍人住戶要求會同抄表時，抄表人員應如約會抄。

第十九條:抄表人員遇有下列情形之一者，應儘量設法當場處理。並將處理情形記載於抄表機，其未能處理者應即日簽報主管解決：

(一)用戶對水表準確度懷疑，要求檢校。

(二)水表遺失。

(三)鉛封損壞。

(四)表位積水、積物、埋沒未清理，達二個月以上。

(五)給水栓無水或設備漏水。

(六)其他用水異常事項。

第二十條:抄表人員接到新設、復水、換表之通知，應將裝換水表日期指針數等有關資料建立於新抄表機。

第二十一條:大量用水用戶之抄表時間得予縮短，得視需要每月抄錄二至四次。

第二十二條:抄表人員於抄表時，對於下列事項應一併予以注意：

- (一)用戶遷離或空屋，應使其儘速辦理停水手續。
- (二)用戶種類變更，致影響水費之金額，應促用戶依章申請更正
- (三)停用或受停水處分用戶之動態。
- (四)水質不正常。
- (五)違章用水。

前項各款情形及處理經過應記載於抄表機，返廠立即報告主管處理。

第二十三條:抄表人員應於每日外出工作完畢，將抄表機送計費人員辦理計費開單。

第二十四條:計費人員應將抄表機於每一區段計算完畢移送抄表人員集中保管並統計用水量。於月終將用水量統計表編送主管人員彙編。

第三章 計費開單

第二十五條:計費人員依據抄表機記載之水表指針讀數，用水量等資料，分別將用戶資料匯入水費管理資訊電腦系統，並計

算水費金額。

第二十六條:計費人員如發現抄表機記載錯誤，應即退還抄表人員更正或複查。

第四章 收費

第二十七條:水費之繳費方式如下：

- (一)用戶自行至本廠指定地點繳費。
- (二)用戶自行至本廠委託代收水費之金融機構或便利商店繳費。
- (三)由用戶委託金融機構轉帳代繳。

前項用戶選擇委託金融機構轉帳代繳者，由本廠按月（期）將

水費繳費通知單逕寄金融機構代為轉帳扣繳。

第二十八條:限繳水費日未能繳交水費時，依下列之程序處理：

- (一)水費自通知繳納之日起，用戶應依前條規定之繳費方式辦

理，逾繳費期限者，每逾四日按應繳水費加收百分之一加收遲延繳付費，最高加按應繳水費百分之五為上限，欠繳逾二個月。經通知限期清繳仍未繳交水費者，由本廠拆錶停水，爾後用戶補繳水費申請復水，應依照復水程序辦理。前項遲延繳付費併入下期水費中收取。

- (二)再次催繳(限繳日起五日內)用戶於再次限繳日仍未繳交付水費時，抄表人員即當場填發應繳水費通知單，並將收據

填送管制人員，由用戶自行送繳。

- (三)用戶欠繳水費達三十日仍未能繳付者，抄表人員即當場填發停水預告通知單，由本廠於三日內拆表停水，但於執行停水繳付者，得免執行。

第二十九條:用戶交付水費以現金、銀行本票或當地金融機構之即期支票為限，支票出票人應用戶本人。金額不得高於應繳費額。

第三十條:本廠服務中心收費人員收到用戶支票，應在支票背面以鉛筆註明用戶名稱及水號，並在繳費聯註明支票帳戶號碼。

第三十一條:本廠服務中心收費人員不得擅改水費等單據之金額或擅自出據或額外收取。

第三十二條:機關或軍事單位，須先辦理請款手續，承辦人員應預先填發水費通知單。

第三十三條:用戶欠費有下列情形之一者得列為呆帳:

- (一)用戶宣告破產，剩餘財產以分配無餘者。
- (二)用戶所欠水費經法院和解免除或減少後者為減少部分。
- (三)水費以罹消滅時效，無法再行請求給付者。

第三十四條:依二十八條第三款應予執行停水之用戶管制單位應於執行當日將單據交由處理人員前往執行，若因情形特殊未能停水時，必須簽報主管處理解決。

第三十五條:水費管制人員應於每年度終了後一個月內，填列水費等款項處理呆帳明細表簽請核定後依呆帳損失處理除帳之。

前項呆帳金額超過五萬元以上報縣府核定。

第五章 違章用水處理

第三十六條:服務所(場站)及抄表人員對轄區內用戶用水情形應經常檢查，以保持正常供水，並取締非法用水事件。

第三十七條:有下列行為之一者為違章用水:

- (一)未經自來水事業許可可在自來水供水管線取水者。
- (二)繞越水表私接水管者。
- (三)毀損或改變水表之構造或用其他方法致水表失效或不準確者
- (四)未經自來水事業許可擅用開啟消防栓取水者，但因消防需要而開啟者不在此限。
- (五)故意損壞或偽造水表封印或止水栓封印者。
- (六)其他構成違章用水之行為者。

第三十八條:稽查人員檢查用水設備及取締竊水行為，應隨時佩帶職員證或身分證明文件。

第三十九條:稽查人員實施檢查時，應先出示身分證明文件，並以誠

摯之態度說明來意，以免發生意外糾紛，用戶非有正當理由拒絕檢查時，得予停止供水。

第四十條：稽查人員執行檢查或處理時，遇有必要得報請當地縣警機關派員協助辦理。

第四十一條：稽查人員查獲違章用水時，應當場填具違章用水實地調查表，由違章用水者或其家屬或其受僱人及現場會同憲警(在場人)共同簽章，作為證明文件，必要時並將違章用水管線拍照或拆回作為證物。

第四十二條：前項違章用水經查獲簽證，證據齊全，手續完備後，應將違章用水所裝設備予以拆除，並得停止供水或移送法辦。

第四十三條：用水設備封印脫落，遺失或損毀，經查有關資料研判非故意行為者，可免按違章用水處理但稽查人員應隨即補封，並由用戶當場認章。

第四十四條：查獲本廠員工違章用水或串同，幫助他人竊水者，除依本準則處理外，並應從嚴議處。

第四十五條：違章用水水費之追償案查獲時現場裝製管線之口徑，用

水性質及用水時間計算之。

第四十六條：追償水費之水壓依最低水壓 0.05kg/cm² 計算之：

第四十七條：追償水費之用水時間依下列規定計算之：

(一)一般用水：以每日八小時計算。

(二)臨時或工程用水：以每日十小時計算。

(三)營業或工業用水：以每日十二小時計算。

第四十八條：用水實地調查表及物證應個別編號，妥為保存。

第四十九條：稽查人員查獲違章用水案件應於當日移送行政課承辦人登記成案，如當日因故未能辦妥，應於翌日上午九時前成案。

第五十條：違章用水案件自查獲之翌日起三日內發出處理通知單，通知違章用水者於七日內到本廠行政課辦理有關手

續(繳款)，逾期不辦者，予以停水，但查獲時已停水者

不在此限。

前項停水後，得移送法院訴究。

第五十一條：違章用水者於事後提出請求核減追償水費，得經調查屬

實後酌予核減，但不得低於三個月之水費。

第五十二條:追償水費及舊欠水費各項費款應一次清付，但違章用水者若有特殊困難經提出有效保證，得予分期繳納。

第五十三條:凡經送法院審判之違章用水案件，經起訴後，應隨辦附帶民事訴訟，請求追償水費及其他損失。

第五十四條:民事部份之判決，如違章用水者無財產可供清償債務時，經法院判發之債權憑證由行政課妥為保存，並隨時追償。

第五十五條:密告檢舉之違章用水案件，無論書面或口頭均予受理，並將檢舉人之姓名、住址、檢舉竊水地點及情況等記載於受理密告竊水案件登記表；對檢舉者姓名、住址，應嚴守秘密，承辦人員如有洩密，經查明屬實，從嚴議處。

第五十六條:本廠員工檢舉違章用水案件之密告，得以其識別證編號登記之。

第五十七條:為鼓勵檢舉違章用水，如經查獲，得就實收追償水費提撥百分之十充作密告獎金，另百分之十五充作工作人員獎金。

第五十八條:密告獎金應通知密告人限二個月內憑通知函件、身分證及私幸來廠具領如逾期未領作棄權論，該款充作其他營業外收入。

第五十九條:為鼓勵員工對違章用水及稽查，對稽查人員如查獲違章事實，並追償水費已收繳者，給予適當之獎勵。

第六十條:稽查人員因執行職務涉訟須聘律師辯護者，得依公務員因公訴訟申請核發延聘律師費

第六章 附則

第六十一條:本要點所規定之書表、簿冊格式由本廠行政課另訂之。

第六十二條:本準則及附近本廠得隨時修正之。