

109 年度

如何強化管理委外抄表作業程序

研究單位：第 12 區管理處新莊服務所

研究人員：蔡澄祥

研究期程：109 年 06 月至 109 年 06 月

由於本公司抄表工作承攬契約規範，已就抄表應注意事項完整說明，故本次報告僅對實務產生問題，做一個簡述表達，以期讓抄表工作能安全順利進行。

1. 使用合適製式抄表工具，以增進效率及降低疲勞感。
2. 與廠商簽定切結書，須配合跟抄和完整告知表位，以利後續作業，若有不願配合，則採取扣減保證金方式。
3. 工作時，應全程配帶工作證及製發帽子，以方便用戶清楚辨識。
4. 廠商更換人員時，須函知本公司同意，並落實完整職前訓練及獨立作業的能力。
5. 每個抄表員不可從事超過2個工作區以上之抄表工作，以免負擔重且影響抄表品質。
6. 建議公司應對抄表契約單價訂定下限，以免廠商惡性競價的結果，將可能導致抄表品質不易控制及管理問題。
7. 適時補充自抄人員，不要一味僅從公司成本考量而委外，且可增加備援人力需求。

8. 對於不實抄表之承攬廠商，日後如何將其完全阻絕在投標之列，可另行訂定規定防範。
9. 對於廠商因不當使用抄表設備，致使需送修所產生的金額，應請廠商負擔部份費用，以謹慎使用抄表設備避免損壞故障。
10. 應對廠商進行缺失記點管控，並函知廠商若無明顯改善，公司將逕行解除契約。
11. 對於優良抄表廠商，應可考量是否延長其抄表期限，方便流程管理及增加延續性。
12. 對於其他同業抄表工作之優點，也可適時擷取採行，以簡化抄表作業流程時間。
13. 對於契約輪抄之規定，實務上確實會對抄表人員造成工作困優，應可酌予考量其可行性。
14. 對於人員更替頻繁之廠商，應留意其抄表的正確性並函知改善。
15. 抄表契約屆滿時，廠商繳回之抄表設備，若有非正常使用之耗壞，應負責維修費用。
16. 對於契約抄表人員之工作注意項目，應考量是否能酌予簡化，以方便抄表作業進行。

17. 請廠商轉知所屬抄表員，工作時應注意服務態度，著適當服裝儀容（例如：禁止嚼檳榔，穿拖鞋，奇裝異服等）。
18. 禁止夜間及清晨過早時段抄表，以免干擾用戶作息及維護抄表時安全。
19. 對於電子表數字顯示易誤抄問題，應請抄表員特別留意，若手抄表有警示，應仔細查看確認數字。
20. 應掌握廠商實際抄表之人員，如有疑慮（如年齡較大等），可商請廠商特別留其狀況。

以上針對抄表勞務契約內容，與實務所接觸問題，提供 20 項建議供參考，有時完全按契約規範，對承攬商進行罰則處置，會有情理及後續管理問題，但權衡之後仍須按抄表契約行事，以確實規範雙方的權責，以上簡略陳述，不足之處，尚請不吝指教，報告完畢。