

# 自來水事業呆帳處理研究

蔡素貞\* 漆琍輝\*\* 陳若芝\*\*

## 壹、引言

自來水事業為公用事業，以提供質優量足用水，服務大眾為宗旨。雖不以營利為目的；仍秉持以事業養事業，以事業發展事業原則，開源節流，講求效率，發揮事業體最大效用。

自來水事業以水費為主要與大宗收入，適時收入使資金合理使用且有效能，固為最上乘之策。然而企業經營難免發生欠費事實，如何減少欠費，並防止欠費變為呆帳，而造成事業體的損失？依據筆者基層作業多年經驗，並不揣簡陋，擬由減少欠費防杜呆帳談起，一管之見，尚祈高明指教。

## 貳、現行呆帳處理作業之檢討

### 一、法令依據

現行有關自來水事業處理呆帳之法令依據，有「台北自來水事業處呆帳處理要點」，及「台灣省自來水公司業務處理要點」二種。

台北自來水事業呆帳處理要點規定計有八條。台灣省自來水公司業務處理要點第五章呆帳處理計有自第五十八條至第六十二條之規定。二者對於呆帳之認定及處理方法大致相同，唯仍有相異之點，茲就其異同列表比較：

台灣省自來水公司 業務處理要點	台北自來水事業 呆帳處理要點	比較分析
<p>第五章 呆帳處理 第五十八條： 應收水費等款項有左列情形之一，經催收而確實無法收取者，應取具有關證明文件報總管理處提請董事會核轉審計機關同意後，列為呆帳損失。</p> <p>一、用水場所經政府封閉達六個月以上，而用戶行踪不明者。</p>	<p>一、台北自來水事業處（以下簡稱本處）水費等款項呆帳之處理，悉依本要點辦理。</p> <p>二、本要點所稱水費等款項，係指水費、水表賠償金及用水設備工程費等而言。</p> <p>三、本處應收水費等款項有左列情形之一，經催收而確實無法收取者，得以呆帳報請台北市政府</p>	<p>比較： 省公司第五十八條規定，約含於北水處第一、三條規定，二者含義大致相同。</p> <p>北水處第二條所訂內容則為省公司所無。</p> <p>分析： 一、北水處第二條規定明確陳明水費含義與範圍，較省公司明確 二、省公司列有用戶遇有不</p>

(續後)

\* 台灣省自來水公司第十二區管理處 管理師  
\*\* 台灣省自來水公司第十二區管理處 管理員  
\*\*\* 台灣省自來水公司第十二區管理處 管理員

二、用戶宣告破產，其剩餘財產已分配而無可供償者。

三、用戶欠費，經本公司訴請法院追收，而由法院判決減少，其減少部份。

四、欠費用戶經停止供水達十個月以上仍無法收取者。

五、用戶遇有不可抗拒之原因，無力償還者。

六、軍政機關用戶因被撤銷致失追收對象者。

第五十九條：

各服務（營運）所應於每年度終了三個月內，將擬列為呆帳之水費等款項收據，按年度別編造「水費等款項呆帳處理明細表」（格式業三十一）一式五份，一份留存，其餘四份送區管理處加註核意見，並抽存一份，其餘三份轉存總管理處覆核。

第六十條：

總管理處對於各區管理處所送「水費等款項呆帳處理明細表」應加以覆核，其不能收取之原因，確與第五十八條各款規定情形之一相符者，即在該戶各有關用戶「覆核」欄註明「轉列呆帳損失」字樣，如認為尚有收取可能者，則在該戶註明「應再追收字樣」，彙提董事會審查。

第六十一條：

董事會審查呆帳完竣後，總管理處應編製「各區管理處水費等款項呆帳處理彙總表」（格式業三十二）連同各區管理處「水費等款項呆帳處理明細表」一份暨有關證明文件送審計機關核辦，另一份存總管理處備查，其餘一份獲審計機關核準備查後，發還各該區管理作為轉

核轉審計機關同意後核銷。

(一)用水場所已成空屋或焚毀倒塌，或政府命令拆除，用戶行踪不明者。

(二)軍政機關用戶，因單撤銷，致無追收對象者。

(三)用戶場所經法院查封六個月以上，而用戶行踪不明者。

四、用戶宣告破產，其剩餘財產已分配而無財產可供清償者。

(五)用戶欠繳各費，經本處依法追訴，經法院判決減收部份。

(六)用戶欠繳水費等款項，經停止供水達一年以上仍無法收取者。

四、前項呆帳之形成，如有可歸責於本處收費人員或處理人員之事由者，應視其情節追究行政或財務責任。

五、本處各區營業分處應於每年度終了後三個月內造報水費等款項呆帳清冊（格式如附牛）一式五份，一份留存，其餘四份送業務科彙報。

六、水費等款項呆帳清冊各欄應詳細填寫，如該用戶積欠費用超過四個月者，並應註明其未能在規定期間內處理之理由。

七、水費等款項呆帳清冊於陳報核准後，以呆帳損失處理。

八、經報列為呆帳之水費等款項，應於用戶復水時收取，並以整理收入列

可抗拒原因無力償付者為列呆帳原因之一，頗富有同情心與人情味，顯現出事業單位人性化的一面。

三、北水處列明用水場所已成空屋或焚毀倒塌，或政府命令拆除，用戶行踪不明者，頗符合現階段社會實況與需要。

四、省公司欠費用戶經停水達十個月以上仍無法收取者，依北水處則需經停水達二年以上者方報列呆帳。依據稅法規定似乎以北水處之規定較符合法定程序。

比較：

北水處對呆帳形成責任歸屬訂有明確規定，省公司則缺。

分析：

呆帳之形成雖列有各項法定原因，然事先能否預為防止則與工作人員作業周延與積極作為有密不可分之因果關係。訂立此條文具有警惕與責任指示之積極作用。反之，省公司缺此規定，無異解除作業人員責任，易生致鬆懈而造成事業單位財務損失。

比較：

對於呆帳報列期限、處理方法等，二者大致相同。

分析：

省公司對呆帳報列處理詳列流程。

(續後)

(續前)

<p>列呆帳損失或再追收之依據。</p> <p>前項所列轉列呆帳損失數額，應以當年度預算呆帳損失科目項下能容納之範圍為限。</p> <p>第六十二條： 已報准列呆帳之應收水費等款項，如收到時，作為收回呆帳處理。</p>	<p>帳。</p>	<p>北水處第六條規定對積欠水費超過四個月者，應註明理由，較之省公司嚴謹明確。</p> <p>比較： 省公司列有呆帳損失數額限制，北水處則無。</p> <p>分析： 依據有關稅法規定，呆帳損失就應收帳款預為估列一定比例額度備抵呆帳，俟正式核准後再轉呆帳損失，省公司規定符合限額規定。</p>
---	-----------	---

## 二、現行作業情形

依據上述省市處理要點規定，管理單位所轄各營業所約於每年十月底前編造「水費等款項呆帳處理明細表」，連同有關證明文件，送管理單位審核後，彙總報總管理處提請董事會（或台北市政府）核轉審計機關同意後列為呆帳損失。

茲就七十三會計年度至七十七年會計年度，五年間台灣省自來水公司擬報水費等款項呆帳各區管理處佔其百分比簡表顯示：（如後附表）

其中省公司所轄第六區管理處五年間均無提報，以企業經營著眼若其既無報列呆帳又無其它欠費，必肇因於經營人員完善的管理，殊屬難能可貴。其它各區管理處則難免欠費呆帳。尤以新竹以北、台中地區、高雄市區等高度發展都會區佔高比例。

再分析提報相關證明文件，顯示除小部份繳付法院核發支付令與因開闢道路房屋拆除外，百分之八十五左右均以欠費用戶經停止供水達十個月以上經催收仍無法收取核列呆帳損失。如此高比例欠費停水中除了都會區發展造成空屋欠費外，是否有可以更完善的管理以避免欠費發生減少呆帳損失？

## 叁、防止呆帳之積極作為

呆帳損失肇因於欠費之結果，欲減少或防止呆帳損失發生首要掌握欠費之發生，而探究欠費之發生則需先由抄表工作談起。

### 一、抄表工作對呆帳形成之影響

水費之發生依目前自來水事業作業，均先由用戶使用一段時日自來水後，經由事業單位抄表人員由計量水器即水表抄得指針表示度數，再扣除原有指針數，求得使用量，計算應收水費。因此若無水管混接、水表錯接、水表不靈、抄表錯誤等情形時，抄表人員必得遵守業務處理要點各項規定作業，才能正確抄得用戶使用水量，計算正確應收水費。

目前最易造成用戶水費糾紛原因為下述幾項：①空戶鎖門無法抄表。②推定水量二期後書面約期候抄，仍無法抄表。③用水量突增或內線有漏水跡象未及時通知用戶處理。事實上

這些只要能落實基層抄表人員切遵規定按期按戶查錄用水量，並對左列事項做好稽（複）查案件處理，必能有助於後續之收費工作。

- (一) 水表損壞遺失，表位不當或用戶擅自遷移表位。
- (二) 鉛封損壞。
- (三) 表位積水、積物、埋沒無法抄表。
- (四) 停用或受停水處分用戶之動態。
- (五) 給水栓無水或發現管線及用水設備漏水。
- (六) 水費異議要求複查。
- (七) 用戶房屋拆除改建應拆回水表。
- (八) 用戶水號牌脫落者（應當場書寫自粘式水號牌補貼之）。
- (九) 發現違章竊水嫌疑。
- (十) 用水量突增減或其它用水異常事項。

另對於水表口徑五十公厘以上之用戶或用水量大之用戶，可不適用隔月抄表規定而縮短其抄表期間，並視實際需要訂定每日或每若干日抄表一次。對於上述抄表作業均能切實執行，遇有問題即時謀求解決，則收費工作幾已成功泰半。

## 二、收費工作對呆帳形成之影響

數費工作不同於其它業務，必得找到用戶，拿到錢才算完成。可說是一個蘿蔔一個坑，無可逃避或偷懶。由於社會的變遷與家庭結構的改變，小家庭雙薪族已使很多家庭無法在家候繳水費。近年來自來水事業單位大力推展金融代繳業務，截至目前仍只接近百分之四十，百分之六十以上仍要收費員上門收取。實際上，許多用戶仍認為到府收費才是最好的服務。自來水事業單位基於用人費用節省考慮，多年來以委外承攬收費方式收費。在過去，自來水事業單位自行派員收費時代，由於收費員流動小，往往一個收費員固定一個範圍收費多年，可能跟用戶由認識、相熟、到建立默契—配合收費員上門收費時間、或代其它鄰人繳交水費，與用戶建立類似朋友的情感，親切對待的情形時有所聞。但委外承攬收費，不管是公司組織或個人承攬，均以每年一訂契約形式行之，其變化大，人員流動頻繁，不但收費技巧不熟，遑論與用戶建立感情與默契？因以一般而言，委外收收費比起自行派員收費成效偏低，欠費比率相對增加，無形中加重了行政管理作業人員的負擔。

對於收費員未當場收取而發放通知聯，請用戶自行繳納，仍未自行送繳之用戶，計收單位應切遵限期催繳。並應於收費日起第六十日以書面通知用戶，限期五天內繳清，否則即予水。執行欠費停水仍應每月派員催繳，催收欠繳各項費款應一併收取，不得僅收其中一項造成跨月收費。

簡言之，防止呆帳之積極作為，在於規規矩矩的抄表，清清楚楚的收費。若欠費經即時限期催收仍不果，應即執行停水。抄表、收費與相關主管人員更應保持高度職業敏感，遇有道路拓、改，政府命令拆遷房屋，用戶倒閉遭法院查封房屋，軍政機關欲撤銷...等可能造成呆帳之用戶，適時掌握收費契機。種種有關處理要點之各項規定能切實施行，則各項作業環相扣，必可使欠費減少，而防止呆帳之發生。

## 肆、呆帳處理前之審查、評定

各營業單位對所擬報列水費等款項呆帳，應予以事前審查。依現行規定所擬報呆帳，省公司規定欠費兩期之停水戶（亦即四個月欠費），北水處較寬，對超過四個月者，註明理由

仍可報列。因此處理清冊送審前之審定包括了期數與應繳付之證明文件：停水處理報告表、政府填發之證明、法院支付令、判決書等。管理單位應就上述各項逐一審查無誤後，送董事會或台北市政府核轉審計機關，同意後即評定列為呆帳損失。

## 伍、呆帳核定後之檢查

經由事業單位造冊、送審、核轉、同意到評定列為呆帳損失，往往需時六個月至十個月之久。在這期間原擬報列呆帳之應收欠費常有用戶完納繳款者。換言之，呆帳數額自送審至核准其實際數額經常小於核准數額。管理單位若未加以檢查，恐有營業所以其它未能核列呆帳之欠費充列已完繳且被核准之呆帳損失，沖抵應收欠費，而以此種移花接木方式減少應收帳款之疑慮，詳如附圖所示：（如後附圖）

或營業所因欠費既已報列呆帳損失而不再催收，並易因疏忽而失去收回呆帳之時機；致使事業單位蒙受損失。更甚者，若不肖作業人員實際收回了呆帳卻不予解繳，則無異開了個漏洞使有心人士有機可乘，不可不預做防範。

爲了防杜上述弊端之疑慮，對核准後之呆帳，管理單位應規定營業所將已報列呆帳之欠費單據繳回。如有用戶完繳欠費，已無欠費單據者，應自清冊中刪除，並將此款自原報核准之呆帳扣除，剩餘之數才以呆帳損失作帳。管理單位並應妥善保管繳回之單據，再經一定規定程序予以焚毀。至於營業所則應將報核呆帳用戶妥善登錄諸如抄表卡、水籍卡、水籍袋等基本資料。俾使用戶辦理用水時查取資料後，依原存所之「水費等款項呆帳處理明細表」或「呆帳清冊」開立單據，適時收回呆帳，並在該明細表或清冊作銷帳工作完成手續。

## 陸、建立獎勵制度

目前各人大公、私營企業機構莫不設有獎勵制度，以激勵員工奮力向上，爭取業績與榮譽。此對事業之發展均產生了良好的效果。自來水事業應可仿此建立獎勵制度，對於收費率高，呆帳率低之單位與個人，給予某種精神與物質上之獎勵，以鼓勵其對事業之貢獻，表揚其敬業服務精神，相信將會產生良性之相乘擴大效果。

## 柒、結語

呆帳損失不可諱言即是自來水事業之損失，這種損失對於自來水事業之發展及服務品質之提升，水質之改善等，無疑將會有極大的影響，更因而影響消費者之權益。

因此自來水事業員工必需建立共識：經由建立完善的規章制度，明確的責任歸屬，敬業的服務精神，嚴格的管理督導，以及實際的獎勵制度，方可將呆帳損失降至最低。

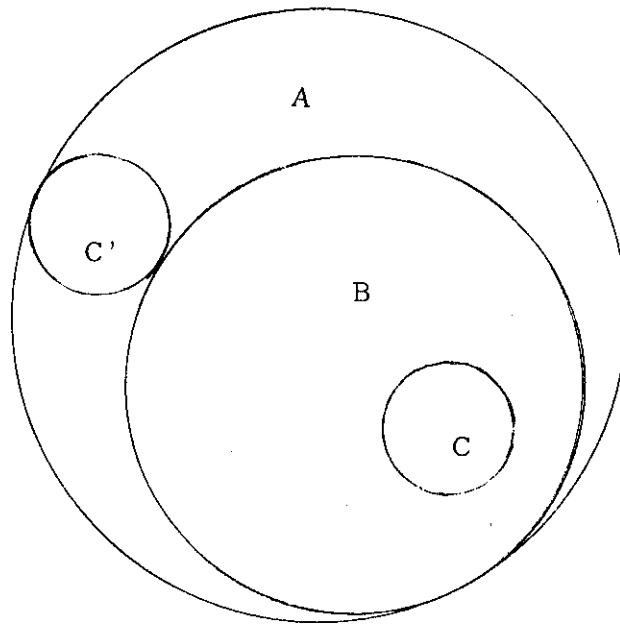
要者，報列呆帳後若仍出現欠費情形，事業單位即應加以檢討分析，追究原因與責任，庶可加深基層人員之認知，而及時適當處理，則呆帳損失將會大量減少，相對的營收自然增加。

附表

台灣省自來水股份有限公司73~77年度擬報水費等款項呆帳各區處佔百分比比例簡表

年度別 區處別	73年度%	74年度%	75年度%	76年度%	77年度%
第一區管理處	5.21	9.85	14.15	12.27	9.7
第二區管理處	49.91	34.09	48.22	39.33	11.73
第三區管理處	—	—	—	—	3.44
第四區管理處	23.25	20.22	20.42	19.54	12.82
第五區管理處	1.26	2.31	3.65	3.52	2.09
第六區管理處	—	—	—	—	—
第七區管理處	13.81	22.17	9.84	20.43	13.82
第八區管理處	4.12	2.39	1.38	3.5	2.36
第九區管理處	—	1.47	—	1.41	2.83
第十區管理處	2.44	5.68	—	—	—
第十一區管理處	—	1.82	2.34	—	2.85
第十二區管理處	—	—	—	—	38.36
合 計	100	100	100	100	100
備註說明：省公司於78年10月22日由原二區劃分台北縣八服務（營運）所成立第十二區管理。					

附圖



A 大圓：表示全部欠費

B 中圓：表示核准呆帳之欠費

C 小圓：表示核准呆帳後且經用戶完繳之欠費

C' 小圓：表示未能核列呆帳之欠費而且以沖抵 C 使得 C' = C