

創新增值服務-【開創產業產值與強化商品安全】躍升計畫

「跨機關整合化 I」—糾紛度量衡器鑑定執行方案

壹、方案說明

一、背景描述

水量計(水表)、電度表(電表)、氣量計(瓦斯表)是我們在一般家庭中常見的度量衡器，俗稱家用三表。它們是用戶使用多少能源的計量依據，也是各公用事業單位(台灣自來水公司、台灣電力公司、各天然氣公司)向用戶收取費用的計價依據。因此，當消費者懷疑表計量不準確時往往第一時間會去找公用事業單位理論，直覺地認為公用事業單位應對這表的準確性負責，對於應向標準檢驗局申請糾紛度量衡器鑑定的管道大部分並不知情，或需經公用事業單位轉告才曉得，往往讓民眾在查詢的過程中浪費了許多時間。

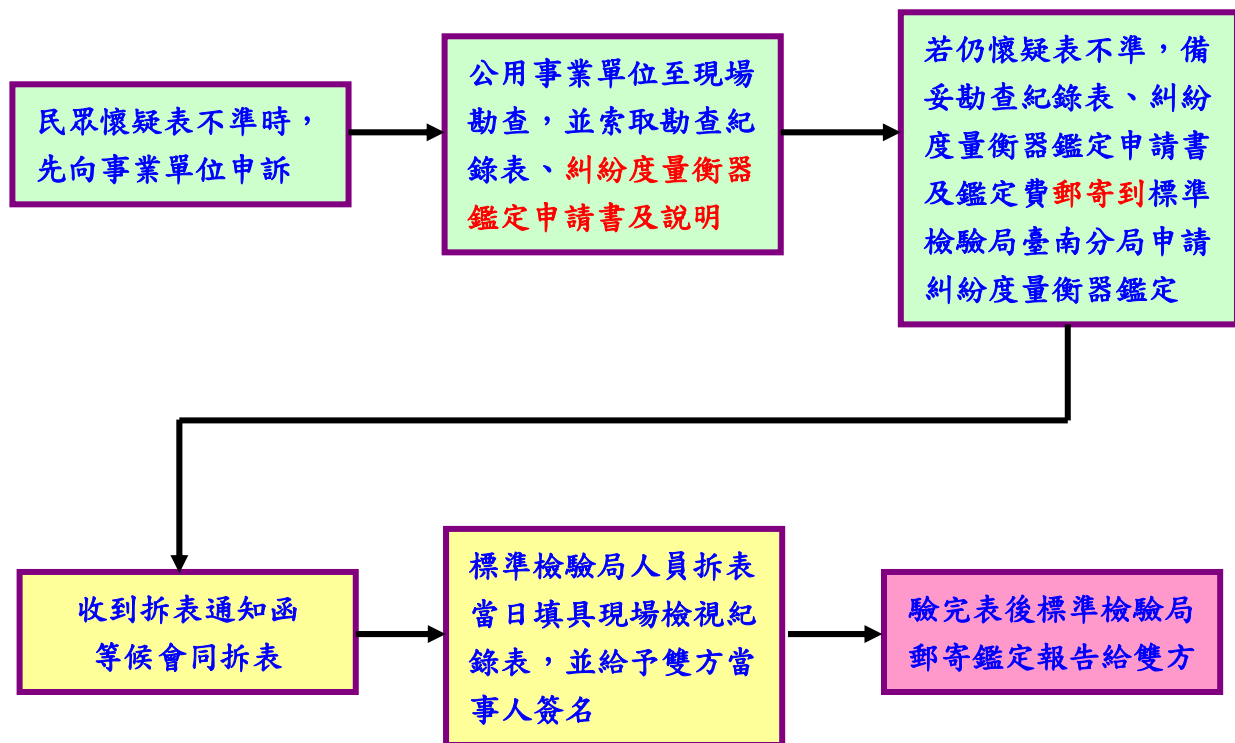
二、方案重要性

由於雲嘉南區域地幅遼闊，且本分局服務地點僅位於市中心（台南市、嘉義市、斗六市）對於偏遠民眾較不便服務；而且一般民眾在懷疑表的準確性的同時，往往第一個申訴的對象會是公用事業單位分散在各鄉鎮區的服務所。因此配合公用事業單位各地的服務所，節省民眾申請糾紛度量衡器鑑定時車程往返的奔波時間，並能讓本分局及公用事業單位達到便民及為民服務的目標。

三、執行方式

依照標準檢驗局糾紛度量衡器鑑定辦法，受理民眾糾紛度量衡器鑑定申請，由本分局事先主動提供糾紛度量衡器鑑定的相關表格及書寫範例，放置於公用事業單位各地的服務所讓民眾備取，並能以郵寄方式來申請糾紛度量衡器鑑定。再由本分局辦理糾紛度量衡器拆表及驗表的工作。

四、執行流程圖



貳、預期績效

一、外部效益

- (一) 透過此計劃，讓公用事業單位了解本分局糾紛度量衡器鑑定方式，更方便為民眾解釋。
- (二) 讓民眾透過郵寄方式完成申辦糾紛度量衡器鑑定，可節省車資與車程時間。以民眾時薪 200 元、車程來回時間 2 小時、來回車資 400 元計算，民眾每一人次每趟花費總計 800 元，104 年預計服務民眾申請糾紛鑑定案件 60 件計算，每年可減少民眾辦理時間 120 小時，減少民眾費用 4.8 萬元。
- (三) 依行政院主計處發佈之 2011 年國民平均所得：20690 美元×29(匯率) ÷12 月 = 50000 元/月，每小時工時 = 50000 元 ÷ 30 天 ÷ 8 小時 = 208 元，故以 200 元定義。

二、內部效益

各檢查人員藉由相關教育訓練可達成一致性，人員可增加專業知識，最重要辦理糾紛度量衡器鑑定之民眾可由該服務得到滿意，以提升本分局機關形象等無形效益。

參、服務方法

訂定糾紛度量衡器鑑定申請說明、申請流程圖、鑑定費一覽表、申請書填寫範例、支票匯票填寫範例、郵寄申辦須知等書表統一放置於紙袋，統計調查所需數量，分發至各公用事業單位服務所，並發文函知各公用事業單位主管機關配合辦理。

肆、實施辦法

一、與公用事業單位溝通協調作業方式

由本分局第四課負責與台水、台電及瓦斯公司等公用事業單位溝通協調作業方式，並調查各公用事業單位之服務所名單及數量。

二、製作申辦資料

由本分局第六課、嘉義辦事處及斗六辦事處提供申請填寫範例、申辦注意事項、繳費方式說明。並將空白申請書、申請書填寫範例、申辦注意事項、繳費方式說明及免郵資信封裝入分局之信封袋中。(準備件數依上述調查公用事業服務所數量後決定)

三、遞送信封袋至公用事業單位

由本分局第四課負責將信封袋遞送至各公用事業單位，民眾至公用事業單位時，如有申請糾紛鑑定案件之需求，則由公用事業單位人員將該信封袋交給民眾，再由民眾以免郵資信封郵寄資料或至分局辦理。

伍、附件〔佐證資料存主辦單位備查〕