

# 委外管理策略之研究-以台灣自來水公司抄表委外業務為例

田吉星, 李堯賢, 陳煌儒

財務管理學系

管理學院

hsien@chu.edu.tw

## 摘要

自來水與人民生活及經濟發展息息相關，台灣自來水公司配合國家經濟整體發展，九十六年底止供水普及率目前已達90.51%，用水人口有1,719萬人，已達到已開發國家之水準。96年底給水收入237.9億元，佔公司整體營業收入88%以上(268.9億元)，由於抄表品質之良窳攸關公司對外信譽與營收，且係主要收入唯一查定之依據，提昇抄表作業的管理效能，成為重要的管理課題。本研究以台水委外抄表作業來深入探討，針對現存有關管理與執行上之問題，導入SWOT分析流程觀念，瞭解水公司外在環境的機會和威脅，分析組織內部強勢和弱勢，確認管理問題之所在，選擇改善目標方案，並擬以策略管理的方法蒐集相關要求、法令、規範等資料，以水公司營運〈服務〉所的現況與實際案例等管理實務現況缺失作檢討提出改善對策，針對相關問題研擬管理策略要項，以增進台水委外抄表業務管理效能，供管理階層人員決策之參考。

關鍵字：委外抄表、SWOT 分析、管理策略因素