

主動調查報告摘要

水務署的抄錶程序及發單系統

引言

一般而言，水務署會按抄錶時錄得的用水量數據，向用戶發出水費單。假如有不正常情況出現，例如水錶損壞或無法抄錶，以致未能抄錄實際或準確的讀數，該署便會根據估算用水量發單。假如是水錶損壞而需更換，該署會查核是否需要調整水錶損壞期間的水費單。

2. 在二〇一〇／一一年度，水務署接到共 7,359 宗有關水費單及水費的投訴。投訴的原因之一，是水務署基於很久以前水錶曾經損壞而通知用戶須調整水費單，卻沒有提供充分證據及資料，說明水錶為何視作損壞及於何時發現，亦甚少解釋如何計算出調整的款額，令他們感到不滿。

3. 為此，申訴專員在二〇一〇年十一月十日宣布決定根據《申訴專員條例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)條展開主動調查，審研水務署在抄錶、發單、更換和測試損壞的水錶，以及調整水費單方面的安排，以找出可改善之處。

水務署的工作程序及方式

4. 該署在抄錶、處理損壞水錶及發出／調整水費單方面的主要工作流程如下：

(a) 抄錶

5. 抄錶員會定期抄錶，把實地抄錄的數據輸入他們的電子手帳。完整的讀錶數據應包括兩項資料：

- 水錶所顯示的讀數；以及
- 在發現有不正常情況時的抄錶員備註代碼（「代碼」）及其他備註（如有的話）。

(b) 把數據上載至客戶服務及發單系統

6. 抄錶員會在每個工作天完結時，把電子手帳內的讀錶數據上載至水務署的電腦客戶服務及發單系統（「電腦系統」）。

(c) 發出水費單及指令

7. 電腦系統會根據讀數及代碼（如適用）：

- 向用戶發出水費單；以及
- 在適當時向水務署職員發出修正行動的工作指令，例如更換水錶。

8. 水務署現有共 61 個代碼，旨在顯示各種不正常情況，以及藉此透過電腦系統，發出不同的工作指令。關於這些代碼的詳情，請參閱**附件一**。

(d) 更換及測試水錶

9. 假如發現水錶損壞或懷疑損壞，抄錶員會輸入與損壞情況有關的代碼，系統便會發出更換水錶指令。

10. 在棄置更換的舊水錶前，水務署不一定會進行測試。在二〇一〇／一一年度，因輸入代碼啟動系統而更換的 42,553 個舊水錶當中，水務署只測試了 37,130 個（佔 87%）。根據水務署測試水錶的一般規則：

- (i) 假如抄錶員懷疑水錶不準確，而輸入一個適當的代碼，該署便會測試更換的舊水錶。
- (ii) 假如抄錶員發現是水錶損壞，而輸入一個適當的代碼，則該署不會測試更換的舊水錶。

11. 上述規則已設定在電腦系統中，由抄錶員輸入代碼以啟動跟進行動。然而，水務署的內部訓令並沒有如實反映有關規則。例如，客戶帳務組訓令第 1/2008 號載有通知用戶關於調整水費單的標準信函，信中表示：「(被換下的舊)水錶經(水務署的)實驗室測試後，證實經已失靈。」此項說明其實並不恰當，因為有部分更換的舊水錶不會進行測試。

(e) 調整水費單

12. 在更換損壞的舊水錶後，水務署職員會觀察用戶的用水量數據一段時間，如認為適當，會調整在水錶損壞期間的水費單。該署須於測試水錶或完成例行抄錶後的六個星期內，通知用戶有關調整水費單的事宜。假如已發出水費單，或有三期以上的水費單須作調整，水務署會致函用戶解釋原因；否則的話，該署只會向用戶發出調整後的水費單連附註。用戶如認為調整的款額不合理，可以向該署申述。

職員訓令

13. 關於抄錶程序、發出和調整水費單的細則，均列載於水務署內部訓令第 2004 號（於二〇一〇年十二月修訂）。這項訓令的先前版本是在一九九八年七月發出的，其中大部分內容自二〇〇五年電腦系統啟用後已不適用。雖然水務署不時會更新各種手冊／工作指南，但用了五年時間才全面更新這項已不適用的訓令。

抄錶員的培訓及監察

14. 正如上文（第 5 至 10 段）所載，抄錶、發單及發出跟進指令的整個過程高度自動化。在這個自動化的系統下，輸入電腦系統的讀錶數據是否正確無誤，完全是抄錶員的責任。對於抄錶員的培訓，水務署側重於口頭及實地講解，而較少提供書面指引及訓令。例如，關於如何使用現行的 61 個代碼，抄錶員只獲發一份共兩頁紙，載有代碼的中英文說明的「輸入抄錶員備註代碼須知」（參見附件一）。根據水務署的政策，抄錶員只需使用這些代碼記錄他們的觀察所得，無需知道代碼會啟動甚麼跟進行動。

15. 高級抄錶員負責監察抄錶員的工作表現，包括抽樣檢查（二〇一〇／一一年度的抽樣檢查比率為 0.77%）以及分析及跟進各項監察報告。我們曾與抄錶員面談，發現上級緊密監察抄錶員輸入讀數的準確度，如發現讀數出錯，會記錄在他們的評核報告中。但是，對於抄錶員能否正確輸入代碼則並不同樣重視。

系統稽核

16. 為確保電腦系統發出適當的水費單及跟進指令，系統內設置了多項稽核功能，包括：

- a. **電子手帳警號**：電子手帳會發出負讀數、零讀數及過高／過低讀數警號，提示抄錶員再次小心核實所輸入的讀數。假如出現零讀數警號，抄錶員須觀察用戶是否真的沒有用水，抑或是水錶損壞，並輸入適當的代碼以啟動相應的跟進行動。
- b. **電腦系統的過高／過低讀數稽核**：當讀錶數據上傳到電腦系統後，系統首先會執行過高／過低讀數稽核，然後才接納讀數作為發單的依據。

- 假如讀數低於預設的讀數下限，電腦系統仍會發出水費單，並會視乎其他預設的因素，發出更換水錶指令。
- 假如讀數超出預設的讀數上限，電腦系統會視乎其他預設的因素，暫緩發出水費單，並發出特別抄錶指令或將個案提交相關職員處理。

17. 從上文可見，根據電腦系統的過高／過低讀數稽核規則，大部分低用水量個案均由電腦系統自動處理。一直到較後階段，即在更換及測試水錶並取得測試結果後，才會交由職員處理。

電腦系統的改動

18. 自電腦系統於二〇〇五年啟用後，水務署已不時作出改動，以提升功能及修正系統缺失。

19. 截至二〇一一年六月底，水務署已完成 108 項電腦系統的改動，另有 29 項尚待完成。每項改動平均需時 11 個月才落實，當中最快的一項需時少於一個月，而最長的一項則需 54 個月。

20. 在二〇一〇年年中至二〇一一年年中，由於電腦系統須進行一項大型的提升工程，因此除了緊急及高度優先的改動項目外，其他改動系統的工作都要暫緩執行。截至二〇一一年六月底，所有在二〇〇九年二月後（即 28 個月之前）提出的系統改動（包括提升功能及修正缺失）要求均未完成。

個案研究

21. 本署曾研究三十多宗個案，並在調查報告內撮錄了其中六宗，以說明水務署在抄錶及發單安排上的問題。有關個案的詳情載於報告全文**第三章**。

個案編號	發現的問題
個案一	抄錶員逾一年仍未能識別水錶已損壞；對個案進度的監察不足；不為用戶着想；以及沒有記錄現場觀察水錶損壞的情況。
個案二	抄錶員逾兩年仍未能識別水錶已損壞；對個案進度的監察不足；以及不為用戶着想。
個案三	系統稽核不足，致未能識別水錶損壞；對個案進度的監察不足；不為用戶着想；與用戶溝通時提供不足夠及不準確資料；以及沒有記錄現場觀察水錶損壞的情況。
個案四	連續輸入同一代碼以啟動跟進行動的系統設計有缺失；修正系統缺失需時過長；以及對工作指令的監察不足。
個案五	連續輸入同一代碼以啟動跟進行動的系統設計有缺失；電腦系統與使用者之間未能妥善配合；對個案進度的監察不足；不為用戶着想；以及用毫不顯眼的帳單附註向客戶傳遞重要信息。
個案六	為估算新帳戶用水量的預設方程式有缺失；以及修正系統缺失需時過長。

觀察所得及意見

22. 水務署的定期檢測計劃顯示，在二〇一〇／一一年度對仍在使用的水錶所作的抽樣測試中，有 5% 經測試的水錶準確度未能達標。按該比例推算，全港 280 萬個仍在使用的水錶中，有 138,000 個可能是不準確或損壞的。這種情況值得關注。在處理壞錶及相應的水費單調整方面有任何不足之處，水務署都必須認真注意。

23. 在本署研究的個案中，水務署均有理由向客戶提出對水費單作調整。根據《水務設施規例》(第 102A 章) 第 31 條，假如「水錶在任何期間已知或被懷疑曾發生故障」，水務署便有權按估算用水量發出或調整水費單。在實際運作上，該署會在更換水錶後觀

察有關用戶的用水量的數據，以決定是否需要調整水費單，然後才採取行動。用戶如認為調整的數額不合理，可以向該署解釋用水習慣。

24. 然而，水務署採取行動的方式，尤其是處理個案需時太長，以及不為用戶着想等，都是令投訴人感到不滿及沮喪的原因，故該署實有大幅改善的空間。

25. 水務署設有一個高度自動化的系統，以支援其抄錶及發單程序。鑑於水務署處理的帳戶數量龐大，高度自動化的電腦系統固然有其必要。然而，該系統能否暢順運作，實有賴工作流程中每個緊密相連的環節均獲妥善執行，包括準時輸入正確的讀錶數據、充分的系統稽核、完善的系統設計、系統與職員之間配合無間，並在發現系統缺失後迅速修正。當中任何一個環節出錯或失誤，都可能引致系統觸發連串情況，最後產生非常不妥當，甚至有時是荒謬的結果。

26. 本署發現水務署在抄錶、處理壞錶，以及發出／調整水費單方面，有以下不足之處。

(a) 對抄錶員的培訓及監察不足

27. 水務署在調整水費單方面的其中一大問題，是該署需要很長時間才能識別損壞的水錶。根據水務署的機制，主要有兩個方法識別損壞的水錶：抄錶員在讀錶時的觀察所得，以及透過系統稽核程序，例如電子手帳警號及由電腦系統進行的過高／過低讀數稽核。

28. **個案一及二**顯示抄錶員未能識別水錶已損壞的問題。本署的分析顯示，水務署在這方面為抄錶員提供的培訓和指導十分有限（參見**第 14 段**），而上級的監察亦有不足（參見**第 15 段**）。根據該署的政策，抄錶員無需知道輸入代碼會啟動甚麼跟進行動（參見**第 14 段**），本署對此政策表示質疑。事實上，該署的客戶系統會自動按照輸入代碼啟動一系列跟進行動。故此，署方以畫地為

牢的心態，局限對抄錶員的培訓及指導，只會產生問題。

29. 水務署在二〇一〇年六月引進若干旨在協助抄錶員的改善措施，新增多個代碼，記錄對空置單位的觀察，可以間接幫助抄錶員識別水錶損壞的個案。然而，改善措施並不徹底，而本署在與抄錶員面談時亦發現，各人的做法並不一致。因此，水務署有必要進一步加強對職員的培訓及監察。

(b) 系統稽核不足，致未能識別水錶損壞

30. 除倚賴抄錶員的觀察外，另一個識別水錶損壞的方法是透過電腦系統內設置的稽核功能，包括電子手帳警號及系統的過高／過低讀數稽核。

31. **個案三**的例子反映，儘管錄得六次低用水量，但仍有可能不觸發任何電子手帳警號，而系統的過高／過低讀數稽核亦沒有啟動任何跟進行動。在該宗個案之後，水務署已收緊過高／過低讀數稽核的規則。本署認為，水務署應不時檢討系統稽核的規則，並在適當時再予收緊。

32. 此外，由於用戶長期錄得零或低用水量可能表示水錶損壞，本署認為，水務署應考慮善加利用這個有用的警號，研究採取額外措施，例如在用戶重複錄得零用水量時安排特別抄錶，或者實行特別計劃，查核所有長期（譬如 12 個月）錄得零用水量的帳戶。

(c) 系統設計缺失

33. 水務署的電腦系統高度自動化，其有效運作實有賴於工作流程中每一個環節均能妥善執行。

34. 然而，正如**個案四、五及六**顯示，系統在運作多年後仍有缺失，修正過程緩慢，職員與電腦系統的配合亦欠理想。**個案四及五**亦顯示連續輸入相同代碼以啟動跟進行動的做法，雖然為水務署多年來普遍採用，但在某些情況下，依然有缺失。

35. 此外，水務署的統計數字顯示，改動系統（包括修正系統缺失）需時過長，令人難以接受（平均需時達 11 個月，而二〇〇九年二月以後提出的所有修正要求都未見落實（參見第 19 及 20 段）。水務署實應加快修正系統缺失的步伐。

(d) 對工作指令的監察不足

36. 在個案二、四及五中，工作指令於發出多時後才得以落實，反映水務署在這方面的進度監察不足。

37. 水務署在二〇〇九年開始實行定期進度監察報告。然而，從個案四（於二〇〇九年後發生）可見，該署在落實工作指令方面仍有延誤。本署審查水務署多份監察報告後，發現當中只列載工作指令的發出日期，而沒有預定完工日期。這方面水務署確須進一步改善。

(e) 對調整水費單的進度監察不足

38. 對調整水費單較常見的一類投訴，是指水務署在更換新水錶後要很長時間觀察用戶的用水，然後才發出須調整水費單的通知。個案一、二及三反映了這個問題。

39. 水務署因應本署的建議，自二〇一〇年年中開始就更換水錶後的觀察期設定時限。對於該署在這方面的改善措施，本署表示讚許，惟該署仍須在可行範圍內再縮短有關時限。

(f) 對有關測試水錶的混淆及其他問題

40. 水務署測試水錶的一般規則，載於上文第 10 段。然而，大量證據顯示，該署人員對這些規則感到十分混淆，甚至並不理解。這點可從該署的職員訓令提供的不恰當指引（參見第 11 段），以及向客戶提供錯誤資料（個案三）等情況可見一斑。

41. 除了水務署職員對測試水錶的規則感到混淆或不理解外，細心研究該等規則後，亦令人質疑有關程序是否足以支持隨後調整水費單的決定，尤其是當輸入的代碼為「NR」（「錶不轉動（估計有用水）」）的時候。根據水務署的規則，該署不會對因代碼「NR」而更換的舊水錶進行測試。況且，抄錶員輸入這個代碼時，無須記述其判斷「估計有用水」的理由。在這種情況下，水務署在調整水費單時根本無從提供確實證據，證明水錶確是損壞。這樣並不足以釋除用戶的疑慮（**個案一及三**），反而令他們覺得水務署獨斷獨行，蠻不講理。

42. 本署認為，水務署應檢討其水錶測試規則，尤其是有關輸入代碼「NR」（「錶不轉動（估計有用水）」）的規則。該署亦應加強職員培訓，澄清有關水錶測試的規則。

(g) 給予職員的指示欠清晰

43. 本署曾分析水務署的工作程序和處事方式，以及多宗投訴個案，結果顯示該署的內部行政相當鬆懈。這與該署的職員訓令欠妥善及職員培訓不足有關。例如：

- 水務署用了五年時間才完成內部訓令第 2004 號（參見**第 13 段**）的全面更新工作，這反映該署未能為職員提供足夠指引；
- 水務署某些職員訓令所載資料並不正確，提供的指引亦欠恰當。例如客戶帳務組訓令第 1/2008 號中關於水錶測試的資料（參見**第 11 段**）；
- 本署人員曾與抄錶員面談，發現他們對輸入代碼各有不同的詮釋及理解。

44. 由於指示欠清晰，水務署的前線人員實難以在答覆用戶查詢時提供全面而準確的資料，有時候甚至無法為用戶提供合理的服務。本署認為，水務署須檢討職員訓令，藉此編訂一套全面而清晰的指引，並透過培訓，使職員有一致的理解及正確的詮釋。

(h) 不為用戶着想

45. 水務署所宣稱的其中一項使命是「提供以客為本的服務」。然而，該署在處理調整水費單方面並未能做到這一點。在本署研究的個案中，水務署不為用戶着想的例子比比皆是：

- 該署需要很長時間才向用戶發出調整水費單的通知（**個案一、二、三及五**）；
- 該署的信件中遺漏重要資料（**個案一及三**）；
- 該署在信件中提供錯誤資料（**個案三**）；以及
- 在多宗個案中（例如**個案三及五**），水務署均以水費單上毫不顯眼的帳單附註向客戶傳達重要信息。

46. 本署認為，水務署應採取更加「以客為本」的處事方式，特別是在調整水費單方面，因為接到這類通知書的用戶必然會感到不快。故此，本署建議該署考慮在通知用戶須調整水費單時一律另函解釋，並以更清晰方式向他們傳達諸如更換水錶或調整水費單等重要信息。

建議

47. 申訴專員向水務署提出下列 12 項建議：

抄錶

- (1) 檢討抄錶員無需知道輸入代碼的含義（指電腦系統會啟動甚麼跟進行動）的政策（參見**第 28 段**）；
- (2) 檢討及簡化現行的 61 個代碼；

系統稽核

- (3) 不時檢討系統稽核規則，以便識別損壞的水錶，並在有需要時收緊該等規則（參見**第 31 段**）；
- (4) 考慮採取額外措施，以便及早識別損壞的水錶（參見**第 32 段**）；
- (5) 檢討現時須連續輸入相同代碼以啟動跟進行動的規則（參見**第 34 段**）；

電腦系統的使用

- (6) 加快修正系統缺失的過程（參見**第 35 段**）；

對工作指令的監察

- (7) 改善有關工作指令的定期進度監察工作，例如在監察報告中就每個工作指令列明預定完工日期（參見**第 37 段**）；

測試水錶

- (8) 檢討水錶測試規則，尤其是有關輸入代碼「NR」（「錶不轉動（估計有用水）」）的規則，以便蒐集足夠證據證實水錶損壞而水費單須作調整（參見第 42 段）；

與用戶的溝通

- (9) 考慮在通知用戶須調整水費單時一律另函解釋（參見第 46 段）；
- (10) 檢討水費單的設計及版面編排，特別留意向用戶傳達重要信息的方式（參見第 46 段）；

職員訓令

- (11) 檢討職員訓令，藉此編訂一套全面而清晰的指引（參見第 44 段）；以及

職員培訓及監察

- (12) 在多方面加強職員培訓及監察，包括抄錶程序、職員與電腦系統的配合，以及與用戶的溝通。

申訴專員公署

二〇一一年九月

輸入抄錶員備註代碼須知

(例行抄錶適用)

Meter Reader Remark Code Inputting Instructions

(for routine meter reading)

1. 如 PDA 出現 0 讀數警號 (Zero Warning)，必須再三清楚核實。如讀數正確，應觀察周圍環境，搜集資料以輸入適當的代碼 (如 NR, ZX 等)。若現場環境資料不足，必須輸入 ZX。所有 0 讀數必須配合輸入適當的代碼方為完成記錄。
2. 輸入代碼應力求精準、齊全，絕不可省去不入。尤其 0 讀數的成因可有多種，必須按現場情況輸入代碼。如前所述，若無其他更適合的代碼，0 讀數的代碼應為 ZX。
3. 如 PDA 出現過高或過低讀數警號 (High-Low Warning)，必須再三清楚核實。
4. 如 PDA 出現負讀數警號 (Negative Warning)，必須再三清楚核實。如讀數無誤及水錶安裝正確，應輸入代碼 XX。
5. 輸入由他人提供資料的代碼 (如 ZW, ZT 等) 時，如情況許可應同時簡單記錄資料來源，如管理員姓氏，鄰居所住單位等。
6. 如未能成功抄錶，必須輸入代碼說明原因，並盡可能向客戶發出 WWO 167B/C/D 表格。

代碼 MR Code	說明 Description	現場處理 Action on Site	
ZP	危險/困難錶位 Meter in dangerous/ difficult position.	在記事紙報告情況，繪畫簡圖。	
L	通道上鎖 Access locked.	嘗試要求客戶、管理員或在場適合人士協助抄錶，或在可行情況下安排於同日另約時間再行抄錶。用備註欄 / 記事紙報告情況，及記錄有助日後抄錶的資料，如客戶聯絡電話，最適合抄錶的時間等。有需要時聯絡高級抄錶員尋求指示。 在可行情況下，即時派發“無法抄錶通知書”(WWO167 表格)，並使用標準格式，記錄有關事項。 示例: L-123456(123456 為 WWO167 編號，參閱《抄錶組外動操作備忘》)	
ZL	門鎖損壞 Access blocked by defective lock. (can be repaired in a few days)		
O	錶位受阻 Access obstructed.		
OP	喉管阻讀 Meter obstructed by pipe.		
LS	山泥阻路 Landslide near the meter position.		
MC	錶被泥掩 Meter covered by earth.		
F	錶位水浸 Meter location flooded.		
ZF	路面水浸 Road / path to meter flooded.		
PF	錶井水浸 Pit containing meter flooded.		
PJ	錶井蓋難開 Pit cover cannot be opened.		
ZE	升降機壞 Elevators out of order.		
ZD	無人綁狗 Meter guarded by dogs.		
VA	空置待租賃 Vacant with sale advertisement		需要時在備註欄 / 記事紙報告情況。
VN	空置新樓 Unoccupied new building		
VR	空置待重建 Vacant pending for redevelopment		
VT	租客稱空置 Tenant said vacant		
VV	空置村屋 Vacant village house		
VX	空置 (其他原因) Vacant (other reasons)		
DH	屋已拆毀 Premises demolished.	嘗試抄錶。需要時在備註欄 / 記事紙報告情況。	
ZB	屋已燒毀 Premises burnt.		
SD	屋待拆 Premises to be demolished and meter cannot be reached.	在 PDA 的 eForm 記錄有關資料，例如清拆通告上負責機構的聯絡電話等。	
ZT	租客稱不用 Tenant said no consumption.	在備註欄 / 記事紙記錄有關資料來源及其他事項。	
ZW	看更稱公共地方不用水 Watchman said no consumption for maintenance of public/ common area		
ZG	貨倉不用 Godown of no consumption.		

代碼 MR Code	說明 Description		現場處理 Action on Site
ZN	不用水 (現場有明確原因)	No consumption (with definite reasons)	在備註欄記錄有關情況。(e.g. stop cock before meter closed / 錶前掣已關)
NR	錶不轉動 (估計有用水)	The reading triggers 0 warning in PDA but there should be water consumption.	如經現場測試，確認水錶不轉動，用備註欄記錄有關事項 (e.g. test NR)
NT	租客稱錶不動	Tenant said meter not moving	嘗試進行簡單的水錶測試
ZX	錶不轉動 (沒有資料估計有否用水)	The reading triggers 0 warning in PDA. Insufficient information to judge no consumption or not.	
RB	讀數倒行	Reading running backwards.	使用本代碼前，先表面觀察水錶是否安裝正確。
XX	負讀數	Negative Reading.	
SE	客戶報錶	Self-read.	如讀數是抄錶時現場獲得，在備註欄 / 記事紙記錄資料來源。
YY	錶號不符	Meter number different from record.	在備註欄 / 記事紙記錄有關資料。
ZU	找不著錶	Meter cannot be located.	
ZO	超出範圍	Meter location out of the assigned route.	
FW	錶面向牆	Meter facing wall.	嘗試用鏡輔助抄錶。
JL	接口漏水	Leakage found at meter joints.	在備註欄記錄漏水位置 (在水錶前還是在水錶後，或用記事紙繪畫簡圖記錄漏水位置。如水管爆裂或嚴重漏水，嘗試通知客戶，必要時聯絡高級抄錶員。
ML	錶身漏水	Water leaks from the meter.	
SL	喉管漏水	Water leaks from piping near meter.	
CL	錶前掣漏水	Water leaking from stop-cock.	
SB	封條破損	Seal broken.	
GB	玻璃破損	Meter glass broken / blocking the dials or pointers.	
GO	玻璃模糊	Water vapour masked the meter glass or lens defaced.	嘗試令水氣消散，但小心勿弄破玻璃。
MI	錶號模糊	Unclear meter number.	使用標準格式，記錄有關事項。 示例：H1 - 456789aaaaa0 (參閱《抄錶組外勤操作備忘》) 或用記事紙繪畫簡圖記錄有關問題部份
H1	指針不正	Dials / pointers not in correct positions.	
HM	指針缺失	Dials / pointers missing.	
ID	錶盤灰塵	Dirt covering the dials / pointers.	
LM	錶蓋遺失	Meter lid missing.	只適用於有錶蓋及錶蓋上有水錶號碼的水錶型號，其他水錶型號不必輸入此代碼。
MD	水錶損毀	Meter damaged.	如損壞情況可用其他代碼更清楚記錄，不應使用此代碼。
MR	錶被拆走	Meter removed from the pipe.	在備註欄 / 記事紙報告情況。
MP	資料不確	Wrong meter particulars including meter type and size.	用 PDA 的 eForm 記錄有關資料。
MQ	數位錯誤	Wrong meter dials.	
WA	水錶錯置	Wrong meter arrangement.	使用本代碼前，嘗試測試用水，並在備註欄 / 記事紙報告情況。
WF	水錶倒裝	Meter fixed in the reverse direction.	
SP	內喉已封	Water supply plugged but meter still remains.	
WM	無錶用水	Supplies given without meter.	用記事紙報告情況，並繪畫簡圖。
ZC	不用水 相連單位	No consumption record in common flats.	在備註欄 / 記事紙記錄有關資料。
NS	用水用途 改變	Change in nature of water use.	
ZS	無來水	Meter installed with no water supplies.	在備註欄 / 記事紙記錄有關資料。
ZI	錶位受阻 (其他原因)	Meter inaccessible due to special reasons.	使用本代碼時須向高級抄錶員徵詢意見。在備註欄 / 記事紙記錄報告情況。
SR	特別原因 (內部用途)	Special reasons - internal official use.	