

名稱	配電線路工作停、復電告知標準作業程序	編定日期：100年2月8日 修訂日期：109年7月27日 版次：2 編號：WI-56
<p>1. 目的：為加強用戶服務，提昇服務品質，訂定本處配電線路工作停、復電告知標準作業程序，俾使正確之停、復電訊息迅速告知用戶。</p> <p>2. 範圍：本處配電線路工作停、復電告知作業。</p> <p>3. 依據文件： 本公司95年11月20日電業字第09511067281號函頒之「配電線路工作停電處理要點」。</p> <p>4. 權責：</p> <p>4.1 區處施工部門(調度組、維護組、工務段)負責擬訂工作停電計畫/執行畫、建立預定(計畫)停電時間公告初稿，並指定專人於審核後相關部門上傳停電公告至本公司對外網站(www.taipower.com.tw)工作停電公告網頁，供用戶查詢。</p> <p>4.2 區處巡修部門指定專人負責審核轄區「工作停電施工要求書」相關部門造冊登記、「停限電運轉圖資系統(OMS)」之維護。</p> <p>4.3 區處業務部門(服務中心、服務課、新供課、服務所)指定專人負責對外新聞稿等之公告、媒體之聯繫及工作停電通知單之逐戶發送等。相關部門</p> <p>4.4 區處業務部門(服務中心、新供課、服務所)建立重點用戶資料相關部門及編寫重點用戶管理資料要點，前述資料應隨時維護，並定期陳報單位主管核定，以確保其正確性。</p> <p>4.5 區處施工部門應及時將各項停、復電資訊傳送至用戶來電答詢相關部門部門(如服務中心、客服中心、服務所、巡修課等)。</p> <p>4.6 區處業務部門指定專人負責將重點用戶資料及重點用戶管理資料要點最新版本影送各使用部門。相關部門</p> <p>4.7 區處維護部門依處長核定之重點用戶資料，隨時維護停限電運轉圖資系統重點用戶相關資料。相關部門</p> <p>4.8 區處應指定專人管控工作停電時間及次數每日累計實績，嚴格管控不得超出當月目標，如執行績效不良，應提報管控計畫及檢討報告，確實謀求改進。相關部門</p> <p>4.9 <u>用戶詢問案件施工內容或對停電時間有疑慮時，由施工部門負責溝通協調；倘反應停電通知單相關問題時，由發放部門負責向用戶解說。</u> 責任/執行相關部門</p>		

表格 CP-003-B08

版次：4

經辦部門：

課長：

經理：

副處長：

處長：

會核部門：

## 5. 作業程序：

### 5.1 停電告知作業

#### 5.1.1 建立正確資料，避免錯誤資訊：

- 5.1.1.1 維護「停限電運轉圖資系統(OMS)」正確性。 相關部門
  - 5.1.1.2 維護用戶用電地址與電號等資料之正確性。 相關部門
  - 5.1.1.3 建立及維護重點用戶資料，市區由服務中心新供課負責，郊區由服務所負責，並陳報處長核定。 相關部門
  - 5.1.1.4 建立及維護重點用戶聯絡人 e-mail 及手機號碼之正確性。 相關部門
  - 5.1.1.5 計畫性工作停電排程全面利用 OMS 建立。 相關部門
  - 5.1.1.6 確實依工作停電處理要點管控施工要求書。 相關部門
  - 5.1.1.7 检查工作停電申請案件之全部用戶地址清單，確認是否有漏列或誤列。 相關部門
  - 5.1.1.8 工作停電要求書核定後應正確複印送達有關部門(含承攬商)。 相關部門
  - 5.1.1.9 指定專人負責輸入 OMS 實際停、復電時間。 相關部門
  - 5.1.1.10 執行工作停電日，現場人員應即時回報區處管控人員，即時改變案件狀態為「執行中」。 相關部門
  - 5.1.1.11 工作停電執行完成，現場人員亦應即時回報調度人員立即輸入實際停電結束時間並改變案件狀態為「施工完成」。 相關部門
  - 5.1.1.12 系統永久變更應即予更正圖資資料。 相關部門
  - 5.1.1.13 指定專人管控工作停電時間及次數每日累計實績，嚴格管控不得超出當月目標。 相關部門
- #### 5.1.2 落實停電預告，及早公告週知：
- 5.1.2.1 計畫性工作停電由專人負責建立預告停電訊息，並上傳至本公司對外網頁。 相關部門
  - 5.1.2.2 重點用戶應於工作停電日之三日 prior 由專人以書面通知或掛號寄達，並簽收回條。 相關部門
  - 5.1.2.3 一般用戶原則上「住商人潮聚集之都會區」於停電日之 3 天前(不含例假日)、「非住商人潮聚集之都會區或遇特殊情況」於停電日之 1 天前(不含例假日)在當地媒體發布消息，並逐戶發送工作停電通知單。 相關部門
  - 5.1.2.4 新供課及服務所及早張貼停電公告，並通知當地交通及治安單位。 相關部門

- 5.1.2.5 工作停電施工要求書於核准後，應由審核人員確實於 OMS 執行「確認待執行」，俾利傳送高壓以上用戶 e-mail 通知函及工作停電語音預告檔。 相關部門
- 5.1.3 善用適當輔助措施，加強通知用戶：
- 5.1.3.1 每日上傳停電資訊至公司對外網頁公告。 相關部門
- 5.1.3.2 施工現場放置停電範圍、時間告示牌。 相關部門
- 5.1.3.3 於大樓、社區、里或鄉鎮辦公處公布欄張貼公告。 相關部門
- 5.1.3.4 施工當日輔以大樓、社區、里辦公處之廣播系統通告。 相關部門
- 5.1.3.5 重點用戶輔以電話通知。 相關部門
- 5.1.3.6 重點用戶輔以 e-mail 預告工作停電資訊。 相關部門
- 5.1.3.7 重點用戶輔以簡訊預告工作停電資訊。 相關部門
- 5.1.3.8 停電前一天，輔以機動車輛廣播通告。 相關部門
- 5.1.3.9 通報村、里長以供轉告查詢民眾。 相關部門
- 5.1.4 確實通報當地治安及交通安全管制單位
- 5.1.4.1 依重點用戶資料要點管理及工作停電處理要點第六條規定通知用戶。 相關部門
- 5.1.4.2 施工當日輔以電話聯繫。 相關部門
- 5.1.5 確實向地方主管機關報備
- 5.1.5.1 停電時間超過 1 小時且停電用戶超過 500 戶以上之計畫性工作停電案件，應於開始停電 72 小時前，向停電範圍所在地之地方主管機關報備；其停電範圍涉及 2 個以上行政區域者，應同時申請報備。 相關部門
- 5.1.5.2 報備方式由各區處指定專人負責將停電公告於 3 天前傳真至各縣市政府承辦人，並同時傳真配電處權責部門備查；案件取消應立即傳真各縣市政府承辦人及配電處權責部門備查。 相關部門
- 5.2 復電告知作業
- 5.2.1 計畫性停電工作完工送電後，施工部門應儘速通知調度人員。 相關部門
- 5.2.2 工作停電遇有延遲，應即時回報部門主管、客服中心(或服務人員)、服務所及調度管控人員，俾利正確答復用戶洽詢及更新 OMS 停電資料。 相關部門
- 5.2.3 調度人員確認送電後，應即通知服務中心(或服務人員)、服務所或客服中心，以便答復用戶來話查詢復電資訊，或回電需要說明之用戶。 相關部門

## 6. 用戶意見回應處理：

6.1 辦理計畫停電工作前，應儘量協調、配合用戶時間辦理，俾減少 相關部門  
停電造成用戶不便，若配合工程需要，需進入配電場(室)時，  
應事先與用戶協調，必要時於施工前再電話連絡用戶確認配合  
事宜，俾工程順利進行。倘仍發生用戶抱怨情事，應依下列原  
則辦理：

6.1.1 接獲用戶詢問案件施工內容、反應停電時間安排等與施工有 相關部門  
關議題時，施工部門應負責回應解說，若係反應停電通知相  
關議題時，停電通知單發放部門應負責回應解說；處理部門  
同仁應本同理心與用戶溝通協調，減少民眾抱怨，俾工程順  
利進行。倘因故致停電計畫需取消或改期，應儘速通知用戶  
及用戶來電答詢部門(人員)。

6.1.2 停電工作時若突發用戶抗議情事，現場人員應積極與用戶溝通協 相關部門  
調，並即時回報部門主管因應，以避免用戶抱怨情事發生；倘因  
故需取消或變更停電時間時，應即時回報調度人員，變更 OMS 系  
統案件狀態，俾及時回復用戶詢問。

6.1.3 發生新聞媒體報導情事時，應依本公司「新聞處理及發布要點」 相關部門  
及「輿情通報標準作業程序」等相關規定辦理通報，並適時對外  
釐清說明。

7. 本作業程序經處長核定後實施，修正時亦同。

## 8. 紀錄保存

無

## 9. 作業流程圖

無

## 10. 附件及表格

無