

# 基隆區營業處配電線路工作停、復電告知標準作業程序

中華民國 109 年 07 月 07 日發布

## 一、訂定目的：

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。

## 二、適用範圍：

適用於本處配電線路工作停、復電告知作業。

## 三、標準作業程序：

### 一、停電告知作業程序：

#### 1. 建立正確資料，避免錯誤資訊：

- 1.1 確認「停限電運轉圖資系統(OMS)」正確性。
- 1.2 確認用戶用電地址與電號等資料之正確性。
- 1.3 確認重點用戶資料之正確性。
- 1.4 確認重點用戶聯絡人電話及手機號碼之正確性。
- 1.5 計畫性工作停電排程全面利用 OMS 建立。
- 1.6 確實依工作停電處理要點管控施工要求書。
- 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。
- 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）。
- 1.9 指定專人負責輸入 OMS 實際停、復電時間。

- 1.10 執行工作停電日，現場人員應即時回報區處調度人員，即時改變案件狀態為「執行中」。
  - 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」。
  - 1.12 系統永久變更應即予更正圖資資料。
  - 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。
2. 落實停電預告，及早公告週知：
- 2.1 計畫性工作停電由專人負責將各巡檢部門建立預告停電訊息上傳至新聞稿作業系統，再由停電督控員上傳至本公司對外網頁。
  - 2.2 重點用戶應於工作停電日之 7 日前由專人送達停電通知單並簽收(或以傳真通知再電話確認並註計以作備查)。
  - 2.3 一般用戶於工作停電日之 5 日前，逐戶發送工作停電通知單。
  - 2.4 工作停電要求書核定後及早複印送達各巡修課，俾作業發送停電通知。
  - 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。
3. 善用適當輔助措施，加強通知用戶：
- 3.1 較大範圍停電時將停電公告郵寄里長周知
  - 3.2 施工現場放置停電範圍、時間告示牌。

- 3.3 緊急事故搶修停電時，輔以於大樓、社區、里辦公處公布欄張貼公告。
  - 3.4 施工當日輔以里辦公處之廣播系統通知停電訊息。
  - 3.5 施工當日大樓、社區管里委員會輔以廣播系統通知停電訊息。
  - 3.6 重點用戶輔以電話通知預告工作停電資訊。
4. 確實通報有關交通安全管理單位
    - 4.1 依重點用戶資料管理要點及配電線路工作停電處理要點第六條規定通知用戶。
    - 4.2 本處配電工程外線承攬契約交維規劃作業流程，於配電線路施工範圍倘致影響交通號誌，本處所屬承攬商均依契約規定派員做好路口交通維持或以發電機維持路口號誌正常運作，以維路人行車安全

## 二、復電告知作業程序：

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。
2. 工作停電遇有延遲，施工部門應儘速通知調度人員，推演該施工要求書編號工作狀態為「延遲」，俾利正確答復用戶洽詢及更新 OMS 停電資料。
3. 工作停電完工送電後，調度人員應確實推演該施工要求書編號工作狀態為「施工完成」，以便客服中心答復用戶來話查詢復電資訊，或回電需要說明之用戶。