

台北南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 7 月 31 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、權責區分：

- (一) 各施工部門(維護組、工務段)負責擬訂工作停電計畫，編制施工要求書及停電公告，施工計畫核可後由各施工部門專人上傳停電公告至本處對外網站(<https://branch.taipower.com.tw/d115/>)/計畫性工作停電公告網頁，供用戶查閱。
- (二) 市區巡修課指定專人負責管控「工作停電施工要求書」及維護「停限電運轉圖資系統(OMS)」圖資。
- (三) 各巡修課交付承攬商分發或傳真停電通知單。
- (四) 開始施工時，施工部門應依施工要求書請求號數，向各所屬巡修課通報，再由各巡修課調度人員將工作狀態(執行中、施工完成、取消或延遲)登錄於 OMS 系統，並將施工資訊傳送至客服中心，俾利用戶來電答詢。
- (五) 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。

四、工作停電告知作業程序：

- (一) 計畫性工作停電由施工部門專人負責建立預告停電訊息，並上傳至本處對外網頁。
- (二) 重點用戶應於工作停電日之 3 日前由各巡修課承攬商以書面通知或

掛號寄達，並簽收回條。

- (三) 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)，個別發送工作停電通知單。
- (四) 對於影響交通安全的交通號誌、隧道及地下道等，施工部門應確實編制正確資訊，除由各巡修課通知停電訊息外，施工部門應於施工前後再次通知交通管制工程處值班台，以維交通安全。
- (五) 工作停電施工要求書於核准後，應由市區巡修課專人確實於 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。

五、工作停電取消告知作業程序：

- (一) 計畫性工作停電如因故取消，應由施工部門專人負責更改停電訊息，並上傳至本處對外網頁。
- (二) 計畫性工作停電取消以1日(不含例假日)前通知為原則。現場臨時因氣候、環境變更或用戶因素等無法事先預知之狀況取消除外。
- (三) 倘開始施工前遇特殊情況臨時取消，施工部門應儘速通知調度人員於 OMS 將該施工要求書工作狀態變更為「取消」，並將取消資訊傳送至客服中心，俾利用戶來電答詢。

六、復電告知作業程序：

- (一) 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於 OMS 將該施工要求書工作狀態變更為「施工完成」，以利客服中心答覆用戶來電查詢復電資訊，或回電需要說明之用戶。
- (二) 計畫性工作停電如遇施工困難致復電時間延誤，施工部門應儘速通知調度人員更新 OMS 停電資訊，將該施工要求書工作狀態變更為「延遲」，以利答覆用戶洽詢。

七、用戶意見回應處理程序：

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：

- (一) 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，應儘速通知用戶及區處用戶來電答詢部門(人員)。
- (二) 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。
- (三) 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」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。

八、本要點自發布日起實施。