

台北市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(調度組主辦)

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，編製施工要求書及停電公告，施工計畫核可後由市區巡修課專人上傳停電公告至本處對外網站(<http://branch.taipower.com.tw/d102>)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) 市區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工作編號，向各所屬巡修部門通報，再由各巡修部門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。

四、工作停電告知作業程序：

- (一) 工作停電應由巡修部門指派專人負責建立預告停電訊息，並上傳至本處對外網頁。
- (二) 工作停電以 3 日(不含例假日)前通知，倘遇有特殊情況至遲於停電日前 1 日通知。
- (三) 施工前巡修部門確實於 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。
- (四) 對於影響交通安全的交通號誌、隧道及地下道等，除由市巡課通知停電訊息外，施工部門應於施工前後再次通知臺北市交通

局交通管制工程處值班台，以維交通安全。

五、工作停電取消告知作業程序：

- (一) 工作停電如因故取消，應由巡修部門專人負責更改停電訊息，並上傳至本處對外網頁。
- (二) 工作停電取消以 1 日(不含例假日)前通知。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) 工作完成送電後，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」，以利客服中心答復用戶來電查詢復電資訊，或回電需要說明之用戶。
- (二) 工作停電遇有延遲時，施工部門應儘速通知調度人員更新 OMS 停電資料，將該施工要求書工作狀態變更為「延遲」，以利答復用戶洽詢。