

雲林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 9 月 21 日發布(維護組主辦)

一、訂定目的：

為加強用戶服務，提昇服務品質，訂定配電線路工作停、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：

1. 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，核定後指定專人上傳停電公告至本處對外網站 <https://branch.taipower.com.tw/dl20>，供用戶查詢。
2. 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。
3. 業務部門(服務中心、服務所)依據各施工部門擬定之工作停電計畫，辦理現場停電範圍內之用戶查對作業，以確認停電用戶資料之正確性。
4. 工作停電通知單之發送，發包後由業務部門交辦承攬商執行;發包不順利時，斗六市區由服務中心負責通知;其它鄉鎮則由各服務所負責通知。
5. 停電工作單核後由市區巡修課於 OMS 輸入「確認待執行」，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，施工後將工作狀態(施工完成、取消或延遲)登錄於 OMS 系統，另應儘速通知所屬巡修調度人員，俾利用戶來電答詢。
6. 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。
7. 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，由業務部門負責向用戶解說。

四、停電告知作業程序：

1. 工作停電應由施工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。
2. 重點用戶至少應於工作停電日之3日前由業務部門指定專人以書面通知或掛號寄達，並簽收回條。
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)，個別發送工作停電通知單。
4. 施工前市區巡修課確實於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：

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，倘開始施工前遇特殊情況臨時取消，施工部門應於OMS將該施工要求書工作狀態變更為「取消」，另應儘速通知所屬巡修調度人員，俾利用戶來電答詢。

六、復電告知作業程序：

1. 工作完成送電後，施工部門應於OMS將該施工要求書工作狀態變更為「施工完成」，另應儘速通知所屬巡修調度人員，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。
2. 工作停電遇有延遲時，施工部門應更新OMS停電資料，將該施工要求書工作狀態變更為「延遲」，另應儘速通知所屬巡修調度人員，以利答復用戶洽詢。

七、用戶意見回應處理程序：

本處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：

1. 接獲用戶詢問案件施工內容、反映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，若係反映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；回應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)。
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調，並即時回報區處部門主管因應，以避免用戶抱怨情事發生；倘因故需取消或變更停電時間，除洽請里辦公處協助廣播周知用戶外，施工部門應變更 OMS 系統案件狀態，並即時回報區處調度人員，俾及時回復用戶詢問。
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」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、本作業程序陳處長核定後施行，修正時亦同。