

# 新竹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08月10日(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)施工部門(維護組、工務段、服務所)負責擬訂工作停電計畫、預定(計畫)停電時間公告初稿，核定後市區由巡修課、郊區由服務課上傳停電公告至本處對外網站/計畫性工作停電公告網頁，供用戶查詢。
- (二)維護部門由 OMS 指定專人負責轄區「工作停電施工要求書」造冊登記、「停限電運轉圖資系統(OMS)」之維護等。
- (三)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發送等。
- (四)業務部門(新供課、服務課)建立重點用戶資料及編寫重點用戶管理資料，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。
- (五)施工部門(維護組、工務段、服務所)應及時將各項停、復電資訊傳送至用戶來電答詢部門(如服務中心、客服中心、服務所、巡修課等)。
- (六)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最新版本影送各使用部門，並張貼於區處網頁。
- (七)維護部門由 OMS 依業務部門陳核送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。
- (八)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(維護組、工務段、服務所)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、停電告知作業程序：

作 業 程 序	負 責 / 執 行
<p>(一)建立正確資料，避免錯誤資訊：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 維護「停限電運轉圖資系統(OMS)」正確性。</li> <li>2. 維護用戶用電地址與電號等資料之正確性。</li> <li>3. 建立及維護重點用戶資料，市區由服務中心負責，郊區由服務所負責，並陳報處長核定。</li> <li>4. 建立及維護重點用戶聯絡人 e-mail 及手機號碼之正確性。</li> <li>5. 計畫性工作停電排程全面利用 OMS 建立。</li> <li>6. 確實依工作停電處理要點管控施工要求書。</li> <li>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。</li> <li>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)。</li> <li>9. 指定專人負責輸入 OMS 實際停、復電時間。</li> <li>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」。</li> <li>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」。</li> <li>12. 系統永久變更應即予更正圖資資料。</li> </ol>	<p>維護部門 業務部門 業務部門 業務部門 施工部門 施工部門 施工部門 維護部門 維護、施工部門 維護、施工部門 維護、施工部門</p>
<p>(二)落實停電預告，及早公告週知：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 重點用戶至少應於工作停電日之 3 日前由專人以書面通知或掛號寄達，並簽收回條。</li> <li>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」於工作停電日之</li> </ol>	<p>施工部門、業務部門 業務部門 業務部門</p>



## 五、復電告知作業程序：

作 業 程 序	負 責 / 執 行
(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。	施工部門
(二)工作停電時倘因故需取消或變更停電時間，應即時回報部門主管、新供課、服務中心、服務所、調度人員及管控人員或客服中心等相關部門，俾利正確答復用戶洽詢及更新 OMS 停電資料。	施工部門
(三)調度人員確認送電後，應即通知新供課、服務中心、服務所或客服中心等相關部門，以便答復用戶來話查詢復電資訊，或回電需要說明之用戶。	維護、調度部門

## 六、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，應即時回報區處調度人員，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。

# 配電線路工作停、復電告知作業流程圖

