

## 鳳山區營業處配電線路工作停、復電告知標準作業程序

### 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，讓用戶及早因應準備。

### 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、兼巡修工作之服務所)負責擬訂工作停電計畫、建立預定(計畫)停電時間公告初稿，並指定專人上傳停電公告至本處對外網站/計畫性工作停電公告網頁  
<https://branch.taipower.com.tw/d119>，供用戶查詢。
- (二). 市區巡修課指定專人負責審核「高(低)壓配電線路工作停電施工要求書」並造冊登記，另指定專人負責「停限電運轉圖資系統(OMS)」之維護。
- (三). 業務組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(新供課、服務所)等。
- (四). 業務部門(營業課)建立重點用戶資料及編寫重點用戶資料管理要點，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). 業務部門(營業課)指定專人負責將重點用戶資料及重點用戶資料管理要點最新版本張貼於區處網頁。
- (六). 市區巡修課依單位主管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。
- (七). 施工部門(維護組、工務段、兼巡修工作之服務所)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、服務所、各巡修課或客服中心)。
- (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、兼巡修工作之服務所)負責溝通協調；倘反應停電通知單相關問題時，由發放部門(新供課、服務所)負責向用戶解說。
- (九). 現場工作負責人、領班、線路開關停送電操作員及現場工作人員等，各

別應注意事項請參閱附冊「配電線路停送電操作應注意事項」。

四、停電告知作業程序(工作停電 OMS 案件排程執行部門作業流程圖詳附件)：

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，市區由新供課負責，郊區由服務所負責，由營業課陳報處長核定。</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. 檢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. 調度人員依施工部門提供之實際停、復電時間負責輸入 OMS。</li> <li>10. 執行工作停電後，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各巡檢部門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. 已「確認待執行」案件，如取消停電工作，施工部門應即時回報各巡修部門，即時改變案件狀態為「取消」。</li> <li>13. 系統變更應即將系統圖送當地巡修部門及 OMS 管控部門更正圖資資料。</li> </ol> <p>(二)落實停電預告，及早公告週知：</p>	<p>市區巡修課</p> <p>服務中心、新供課、服務所</p> <p>新供課、服務所、營業課</p> <p>新供課、服務所、營業課</p> <p>施工部門(維護組、工務段、兼巡修工作之服務所)</p> <p>市區巡修課</p> <p>新供課、服務所</p> <p>施工部門(維護組、工務段、兼巡修工作之服務所)</p> <p>各巡修部門、兼巡修工作之服務所</p> <p>各巡修部門、兼巡修工作之服務所</p> <p>各巡修部門、兼巡修工作之服務所</p> <p>各巡修部門、兼巡修工作之服務所</p> <p>各巡修部門、市區巡修課 OMS</p>

作 業 程 序	負 責 / 執 行
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 計畫性工作停電由專人負責將預告停電訊息上傳至本公司對外網頁。</li> <li>2. 重點用戶應於工作停電日之 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」於停電日之 1 天前(不含例假日)，個別發送工作停電通知單。</li> <li>4. 新供課及服務所及早張貼停電公告，並通知當地交通及治安單位。</li> <li>5. 工作停電施工要求書於核准後，施工部門應確實於 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。</li> </ol>	<p>施工部門(維護組、工務段、兼巡修工作之服務所)</p> <p>新供課、服務所</p> <p>新供課、服務所</p> <p>新供課、服務所</p> <p>施工部門(維護組、工務段、兼巡修工作之服務所)</p>
<p>(三)善用適當輔助措施，加強通知用戶：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 停電資訊上傳至公司對外網頁公告。</li> <li>2. 大樓、社區、里或鄉鎮辦公處公布欄張貼停電通知單。</li> <li>3. 施工當日必要時輔以大樓、社區、里辦公處之廣播系統通告。</li> <li>4. 停電前一天，輔以機動車輛廣播通告。</li> <li>5. 必要時通報村、里長訊息以供轉告查詢民眾。</li> <li>6. 重點用戶(含高壓以上用戶)輔以電話通知及 e-mail 預告工作停電資訊。</li> </ol>	<p>施工部門(維護組、工務段、兼巡修工作之服務所)</p> <p>新供課、服務所</p> <p>新供課、服務所</p> <p>新供課、服務所</p> <p>新供課、服務所</p> <p>新供課、服務所</p>

#### 五、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各巡修部門兼巡修工作之服務所。

(二)工作停電時倘因故需取消或變更停電時間(如延遲等)，應即時回報部門主

管、客服中心(或服務人員)、服務所及調度人員，調度人員另應即進入 OMS 更改狀態為”延遲”，並輸入預計施工完成時間，以便服務中心(或服務人員)、服務所或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。

(三)各巡修部門確認送電後，應即進入 OMS 更改狀態為”施工完成”。

#### 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；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。

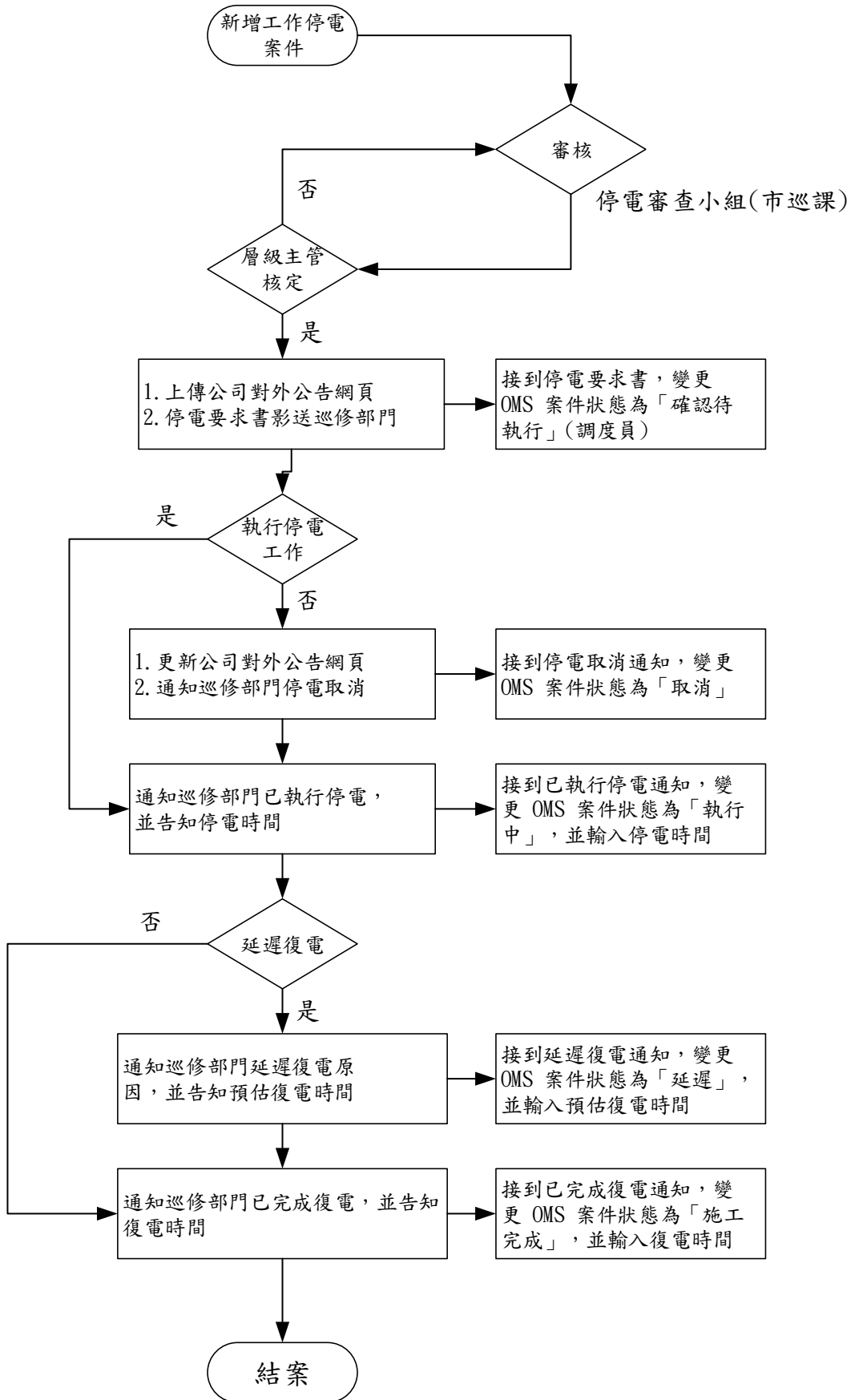
(三)發生新聞媒體報導情事時，應依本公司「新聞處理及發布要點」及「輿情通報標準作業程序」等相關規定辦理通報，並適時對外釐清說明。

七、本作業程序陳處長核定後施行，修正時亦同。

鳳山區營業處工作停電排程執行部門作業流程圖

附件

權責部門(停電要求施工部門、巡修部門及無巡修之服務所)



## 配電線路停送電操作應注意事項

### 甲、現場工作負責人應注意事項：

#### 一、停電工作

##### (一)工作說明及準備

1. 說明工作性質。
2. 停送電時間、範圍、工作地點、操作桿號、配電場(室)地點或座標。
3. 工作分配。
4. 指定聯絡方法(各工作班)。
5. 有關部門(變電所、調度部門、服務所)是否已聯絡。
6. 與配合工作之有關部門約定聯絡方式。

##### (二)聯絡停電

下達停電命令給班長或指定之操作員。

##### (三)命令工作開始

1. 查詢停電操作員，是否已確實完成停電操作
2. 查詢接地線是否掛妥。
3. 命令開始工作。

#### 二、復電工作

##### (一)工作準備

1. 查詢各工作班之工作是否完成，檢查完畢否。
2. 查詢各工作班之人員是否下桿，是否集合清點人員。
3. 查詢接地線是否拆除。
4. 明白交代將送電，任何人不得再行登桿工作。
5. 確認配合施工部門工作是否完成。
6. 再核對確實可否送電。

##### (二)聯絡送電

下達送電命令給班長或指定之操作員。

##### (三)查驗

1. 送電後通知各工作班查驗相序、電壓是否正常。
2. 通知有關巡修部門或服務所已送電。
3. 命令工作結束。

## 乙、領班應注意事項：

### 一、停電工作

#### (一)工作說明及準備

1. 瞭解工作性質、地點、時間、饋線、範圍。
2. 工作說明，含工作性質、時間、範圍、工作地點、桿號或座標。
3. 工作分配。
4. 檢點檢電器、接地線、工具、VHF 試話。
5. 是否已聯絡各有關部門

#### (二)執行停電(在線路開關操作時)

1. 接受停電命令，並複述命令。
2. 指派停電操作人，應將饋線復閉電驛改手動。

#### (三)查核停電接地(執行停電操作時)

1. 查核是否已執行停電。
2. 查核是否已檢電、掛接地線。
3. 是否有掛停電標示牌。

#### (四)開始工作

1. 報告現場工作負責人已停電妥。
2. 接受現場工作負責人開始工作命令後，通知班員檢電、掛接地線後才開始工作。

### 二、復電工作

#### (一)工作準備

1. 查證各工作是否完成，檢查完妥否。
2. 集合清點人員。
3. 命令拆除接地線。
4. 明白交代將送電，任何人不得再行登桿。
5. 報告現場工作負責人工作完成。

#### (二)執行復電(在線路開關操作時)

1. 接受送電命令，並複述送電命令。
2. 指派送電操作人。
3. 查核是否拆除接地線。
4. 查核是否已執行復電。
5. 有否拆除停電標示牌。
6. 報告現場工作負責人送電完成，並將饋線復閉電驛恢復自動。

#### (三)查驗送電

查驗相序、電壓等。

(四)報告查驗送電結果。

丙、線路開關停送電操作人員應注意事項：

一、停電工作

(一)工作準備

1. 接受停電命令，並複述停電命令。
2. 檢點操作工具是否準備妥。
3. 是否有檢電器、接地線。
4. 是否有停電標示牌。

(二)執行停電

1. 確認操作開關，是否有旁路或直通電源。
2. 操作停電。

(三)檢電、接地

1. 檢電。
2. 掛接地線。
3. 掛停電標示牌。

(四)報告停電操作完畢。

二、復電工作

(一)工作準備

接受送電命令，並複述送電命令。

(二)執行復電

1. 確認應操作之開關是否正確。
2. 拆除接地線。
3. 投入開關。
4. 拆除標示牌。

(三)報告復電完畢。

丁、現場工作人員應注意事項：

一、停電工作

- (一)領班是否已明確表示停電妥，命令開始工作。
- (二)是否完全瞭解停電範圍，鄰近之何處為活線。
- (三)檢電、掛接地線。
- (四)非分配工作範圍，發現不良處，應即報告領班，不得擅自登桿。

二、復電工作

(一)拆除接地線。



- (二)送電後檢驗相序、電壓是否正常。
- (三)工作完成後報告領班，集合待命。
- (四)集合清點人員後不得隨意離開。