

# 台中區營業處颱風洪水搶修作業辦法

發行日期：99 年 1 月 11 日

修訂日期：110 年 4 月 12 日

修訂次數：第 4 次

階段狀況	準備階段 應變程序	應 變 措 施	執行部門
一、颱風季前 準備	準備階段	<p>落實颱風及洪水災害預防會議及演練。</p> <p>(一)每年 1 月底前，由維護組啟動，簽請處長召開該年度「台中區營業處颱風洪水災害預防工作計畫」請各相關主管就當地實際環境，完成各相關部門辦公處所、變電所、工廠、倉庫等房屋建築物之檢查與改善工作。</p> <p>(二)每年 4 月底前，由維護組啟動，簽請處長召開「台中區處颱風及洪水災害預防會議」，檢討颱風及洪水災害預防工作計畫」執行情形及加強各部門負責人之聯繫，並指定專人講解災害防護及善後應辦事項。</p> <p>(三)每年 4 月底前，由設計組召集(分處電務組協辦)參酌颱風水災及環境特殊情形，考量災情查報等業務，更新「台中區營業處颱風及洪水搶修組織及人力動員名冊」。</p> <p>(四)每年 5 月底前，由設計組召集(分處電務組協辦)各相關人員辦理 GeoOMS 插旗、拔旗操作訓練。</p> <p>(五)每年 5 月底前，由設計組召集(分處電務組協辦)各相關人員 NDRS、NDS 之操作訓練。</p> <p>(六)每年 5 月底前，由資訊組(分處電務組協辦)辦理「緊急應變小組辦公處所」之備置(含電話、傳真機、電腦、衛星電話)及完成測試，俾利緊急應變小組成立後，執行救災指揮監督任務。</p> <p>(七)每年 5 月底前登入臺中市災害應變中心之「災情管理資訊系統」測試。</p> <p>(八)各巡修部門啟動追蹤歷年災情之供點弱點改善辦理情形。</p>	<p>處長、維護組、各相關部門</p> <p>處長、維護組、各相關部門</p> <p>設計組、分處電務組</p> <p>設計組、分處電務組、各相關部門</p> <p>設計組、分處電務組</p> <p>資訊組、電控組、總務組</p> <p>督導室</p> <p>調度組、業務組、分處電務組、分處業務組</p>

		<p>(九)每年 5 月設計組配合總處應變小組辦理 NDS 連線測試。</p> <p>(十)每年 5 月底前由維護組召集相關承攬商辦理天然災害發生時支援搶修分工及調度事宜會議。</p> <p>(十一)每年 5 月底前分處備足梨山地區之搶修器材。</p> <p>(十二)每年 4 月底前各搶修部門定額倉庫備足搶修所需器材。</p> <p>(十三)每年 4 月底前辦理 CCS 電話回切演練。</p> <p>(十四)每年 5 月底前由設計組規劃辦理台中區處天然災害模擬演練。</p> <p>(十五)每年 5 月啟動各項防汛應辦事宜。</p> <p>(十六)每年 4 月底前發函易淹水配電室用戶辦妥相關防淹水措施。</p> <p>(十七)每年 3 月底前發函電視、廣播業者代為播報颱風季節應注意之有關事項。</p> <p>(十八)每年 3 月前更新饋線認養人計畫表。</p> <p>(十九)每年 3 月底前辦理更新轄區承裝業，饋線末端用戶資料。</p>	<p>設計組</p> <p>維護組、工務段</p> <p>分處業務組</p> <p>調度組、業務組、分處電務組、分處業務組</p> <p>中部客服中心</p> <p>設計組、維護組、分處電務組</p> <p>各相關部門</p> <p>調度組、業務組、分處電務組、分處業務組</p> <p>業務組、分處業務組</p> <p>組</p> <p>設計組</p> <p>設計組、各相關部門</p>
<p>二、颱風警報發布前</p>	<p>整備階段</p>	<p>一、災害前之整備工作。</p> <p>(一) 確認人力(含承攬商)、車輛、機具等可動員之數量，並全面檢視各種搶修器材是否足備，確保車輛、機具、抽水機等搶修所需機具功能正常，並補充三油及三水，以備不時之需。</p> <p>(二) 評估災情，規劃及整備「前進指揮所」地點及所需之人力機具。</p> <p>(三) 對有淹水之虞的場所設備如辦公室、變電所…等，備置防範水患設施，並對抽水設備試運轉，確保功能正常發揮。</p> <p>(四) 清查颱風搶修用料，並確認最低庫存數量。</p> <p>二、緊急應變小組之整備作業。</p>	<p>各相關部門</p> <p>設計組</p> <p>維護組、電控組、總務組、分處電務組、分處業務組</p> <p>材料組</p>

		<p>(一) 掌握颱風動向，規劃緊急應變小組各階段動員規模及時程，通知各級主管及配電、搶修等各組進入整備階段。</p> <p>(二) 確認工務及維護承攬商可動用之人力機具數量，並請求整備隨時投入搶修。</p> <p>(三) 確認支援各巡修與服務所之接聽電話、協助調度、參與搶修及 GeoOMS 運作等人員設備整備狀態。</p> <p>(四) 請求村里長通知民眾加強防颱措施及備妥緊急發電設備等事宜，並發佈新聞稿或用當地電視媒體、有線電視宣導「民眾遇到停電或公司設備掉落損壞時之處理方式」等防颱注意事項及通報方式。</p>	<p>設計組</p> <p>設計組、維護組、工務段</p> <p>設計組、調度組、業務組、分處電務組、分處業務組</p> <p>業務組</p>
<p>三、中央氣象局發佈陸上颱風警報</p>	<p>三級戒備 ( 颱風前)</p>	<p>處長指示各組立即加強戒備措施：</p> <p>一、準備 8F 緊急應變小組裝設電腦【含災害應變管理系統(TEOC)、天然災害搶修管理系統(NDRS)及 GeoOMS 系統】、電話機、傳真機，並予試運轉。</p> <p>二、總務組應辦理辦公廳舍及照明設備檢查，救災器材及配電材料之儲存與供應等防颱措施。</p> <p>三、檢查傳真機、VHF 收發機等，並與 DDCC、FDCC、各變電所及各巡修部門試通話。</p> <p>四、備妥可動用之搶修人力、車輛、機具數量、饋線操作圖、用戶數、重要用戶等資料，檢查車輛之性能及發電機加滿油，照明燈充電妥。</p> <p>五、研判颱風來臨道路脆弱之偏遠梨山服務所，先行派遣查報及搶修人員並備妥搶修器材進駐。</p> <p>六、饋線認養人就認養之饋線實際巡視熟悉路徑，以利災情查報。</p> <p>七、中部客服中心配合事項：</p> <p>(一)使客服系統 (CCS) 受理供電線路設備報修案件後傳送至 GeoOMS 分派處理；或當 GeoOMS 無法運作時，將報修資料分時段傳送至受災區處 FTP 伺服器(各時段資料</p>	<p>處長室、資訊組、電控組</p> <p>總務組、各相關部門</p> <p>電控組</p> <p>各相關部門</p> <p>豐原分處</p> <p>設計組</p> <p>中部客服中心</p>

		<p>不重覆)。</p> <p>(二)NDS 查詢停電資料並參考最高進線區域報表，據以錄製事故停電區域語音內容，提供市話用戶進線時直接聽取該電話區域之停電資訊語音，及手機進線用戶聽取相關停電資訊語音，以減少等候值機人員服務之時間。</p> <p>(三)監控進線、網路通訊狀況與用戶等候人數、等候時間作為人力增援調度的參考依據。</p> <p>(四)倘客服中心透過前述之方式傳遞訊息尚無法負荷處理大量電話時，則由客服中心於 1.5 小時之前置作業時間聯繫受災區處，將 1911 電話回切區處接聽。</p> <p>(五)自 NDS 查詢停電資料，並據以錄製 020301911 停復電語音查詢專線電話語音內容，提供 1911 滿線時，用戶停復電語音查詢。</p>	<p>中部客服中心</p> <p>中部客服中心</p> <p>中部客服中心</p> <p>中部客服中心</p>
<p>四、總處成立 颱風應變 小組通報 開始整備 作業。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>臺中市政府成立災害應變中心</li> <li>各區公所成立災害應變中心</li> </ul>	<p>二級戒備</p>	<p>一、新增專案：本處接獲總處緊急應變小組通報後，應立即通知資訊人員完成專案新增及啟動 NDD 災情定時上傳功能。</p> <p>二、登入專案：臺中市災害應變中心進入一級開設或已造成停電災情時，配電組組長視災情通知 <b>FDCC</b> 或計劃課登入 <b>GeoOMS</b> 颱風專案，啟動 NDS、OMS 颱風專案及執行 GeoOMS 插旗作業，適時反映災情。</p> <p>三、依臺中市政府開設情形派員進駐臺中市政府災害應變中心，並與區處保持密切連絡，配合災害搶修事宜。</p> <p>四、如於非上班時間，處長、副處長、分處主任、維護經理、設計經理及設計課長、分處電務經理等進駐辦公室，注意颱風動向，實施整備作業。</p> <p>五、各組正、副組長如外出或休假，應隨時與區處保持連絡。</p>	<p>調度組、資訊組</p> <p>調度組、資訊組</p> <p>電務督導、業務督導、會計經理、電費經理、人資經理(輪流進駐)</p> <p>處長室、豐原分處、維護組、設計組、分處電務組</p> <p>各相關部門</p>

		<p>六、上下班 GeoOMS 插旗作業執行作法：</p> <p>A. 緊急應變小組成立之前 GeoOMS 系統之插拔旗由各巡修部門辦理。</p> <p>B. 緊急應變小組成立之後由緊急應變小組成員（專人），針對變電所全停、饋線全停及重大停電案件進行 GeoOMS 系統之插拔旗，一般之案件仍維持由各巡修部門辦理。另各巡修服務所則由業務組及豐原分處業務組派員協助插拔旗。</p> <p>C. 緊急應變小組任務結束之後 GeoOMS 插拔旗作業回歸各巡修部門，其未復電之案件由各巡修部門及搶修組繼續追蹤辦理。</p>	<p>調度組、各巡修部門</p> <p>緊急應變小組</p> <p>調度組、各巡修部門</p>
	<p>一級戒備（颱風暴風圈邊緣在四小時內到達）</p>	<p>一、通令各巡修部門、服務所、FDCC、DDCC，若有災情應通報至區處 8F 會議室。</p> <p>二、各巡修部門、服務所與各區公所災害應變中心保持密切聯繫。</p> <p>三、如突發重大災情，應立即向市府災害應變中心連絡人通報。</p>	<p>調度組、業務組、分處電務組、分處業務組、各巡修部門</p> <p>各巡修部門</p>
<p>五、本處成立緊急應變小組</p> <p>• 台中市政府宣佈停止上班</p>	<p>各組人員就位</p>	<p>一、總指揮（處長）指示配電組長通知各組正、副組長及工會分會代表開會。</p> <p>二、總指揮宣佈成立『緊急應變小組』，依「緊急應變小組戒備人力動員等級表」動員人力辦理應變事宜，其餘人員按發佈停止辦公期間居家待命。</p> <p>三、各區域受地理環境影響，受災程度不一，派員搶修事故應以安全為考量，搶修人力不足時，應向緊急應變小組請求加派人力協助。惟風雨增強，道路行駛及登桿有安全之虞時，應立即停止搶修，俟機再投入搶修。</p>	<p>總指揮、配電組長</p> <p>總指揮</p> <p>搶修組</p>
<p>六、颱風侵襲中</p>	<p>進駐人員持續戒備</p>	<p>一、除特殊狀況外，召回全員停止搶修，利用正侵襲暫無法搶修期間做好：</p> <p>（一）全力蒐集災情。</p> <p>1. 蒐集巡修及服務所之初步搶修及訊息回報。</p> <p>2. 颱風搶修時，調度人員應專職調度作業，外</p>	<p>線路搶修班、電話接聽班、災情分析班</p> <p>災情分析班</p> <p>電話接聽班</p>

		<p>界報案之電話應妥適切換至用戶災情班等其他部門接聽，加派人員進駐調度部門或服務所接聽用戶報修電話，並回報配電組辦理後續。</p> <p>3. 無辦理電務工作之服務所，颱風期間停止上班時，將電話轉接至「颱風期間除 1911 外可供民眾撥打之專線」，或調派人力至服務所接聽電話，避免發生民眾撥打服務所電話無人接聽之情形。</p> <p>4. 考量員工居住地及經驗專長，就近調派合適人員參與災情蒐集、線路巡視等工作。</p> <p>5. 善用村里長、末端用戶或監視媒體報導等管道，電洽當地人士，提供災情資訊。</p> <p>(二) 確保 GeoOMS、TEOC 等各程式系統功能正常，指派專人辦理 GeoOMS 插拔旗作業，統一由 GeoOMS 自動上傳停電災情。</p> <p>(三) 監控停電狀況及搶修準備，俟機投入搶修。</p> <p>二、颱風侵襲中，為避免災情擴大，饋線復閉電驛改為手動。</p> <p>三、遇有特高輸電線或變電所災害，而引起主變以上無法供電情形時，立即通報總處『緊急應變小組』配電組。</p> <p>四、填報停電災情：</p> <p>(一) DDCC 填報『全停饋線停送電紀錄表』，送配電組。</p> <p>(二) FDCC 填報『饋線供電紀錄表』，送配電組。</p> <p>五、蒐集災情：</p> <p>(一) 接聽民眾來電。</p> <p>(二) 電話詢問村里長、末端用戶或監視媒體報導等管道。</p> <p>(三) 災情查報人員填寫「天然災害災情通報及搶修追蹤表」傳真至緊急應變小組或輸入 NDRS。</p> <p>六、分析災情：</p> <p>(一) 災情分析班視饋線跳脫數、天然災害災情通報及搶修追蹤表、用戶來電話紀錄表等各管道蒐集之災情，輸入 GeoOMS、TEOC 及 NDRS</p>	<p>電話接聽班</p> <p>災情分析班</p> <p>災情分析班</p> <p>災情分析班</p> <p>DDCC、電力調度班</p> <p>電力調度班、災情分析班</p> <p>電力調度班</p> <p>DDCC</p> <p>FDCC</p> <p>電話接聽班</p> <p>災情查報班</p> <p>災情查報班</p> <p>災情分析班</p>
--	--	--	---

		<p>系統，經災情分析整理後，並加註搶修順序，供搶修組擬訂搶修對策。</p> <p>(二) 客服系統 (CCS) 受理供電線路設備報修案件後傳送至 GeoOMS 分派處理，配電組接收災情整合分析災情查報後，分派搶修組派工搶修。</p> <p>(三) 採單一窗口進行分區派工，統一調度自有及承攬商人力，依人力特性分類派工，活化搶修能力。</p> <p>(四) 落實搶修進度回報，充分掌握搶修進度，準確評估復電時間。</p> <p>(五) 增派具調度員經驗人員協助調度作業，以利調度作業。</p> <p>(六) 區處受理之通報案件應以用戶地址做為線路巡視搶修或 GeoOMS 定位之主要依據。</p> <p>七、動員人力：</p> <p>(一) 颱風季前備妥天然災害期間各部門分級戒備人員名冊。</p> <p>(二) 颱風季前備妥各搶修部門天然災害期間支援人力及人力分配表。</p> <p>(三) 颱風季前備妥天然災害期間各部門及無巡修服務所可支援人力計畫表。</p> <p>(四) 颱風季前備妥巡修部門與服務所轄區承裝業名冊。</p> <p>(五) 颱風季前備妥巡修部門與服務所轄區末端用戶名冊。</p> <p>八、速報：</p> <p>依指定時間填送『災情搶修概況統計速報表』上傳總處緊急應變小組。</p>	<p>客服中心、災情分析班</p> <p>搶修組</p> <p>災情分析班</p> <p>災情分析班</p> <p>災情分析班</p> <p>災情分析班</p> <p>配電組</p>
七、展開搶修	宣佈搶修時機	<p>一、搶修、配電組組長，隨時注意氣象局資料，俟颱風過境風雨減弱，並注意工作安全無虞下，陳報總指揮宣佈開始搶修。</p> <p>二、如颱風過境時間在深夜以後，原則上於次日 7 時開始動員搶修。</p> <p>三、依災情程度，宣佈動員等級：</p> <p>(一) 三級動員：</p>	<p>緊急應變小組</p> <p>緊急應變小組</p> <p>各相關部門</p>

		<p>颱風侵襲，電線、電桿倒斷嚴重，受電室淹水、造成多數用戶停電。</p> <p>(二)二級動員： 颱風侵襲，電線、電桿倒斷嚴重，受電室淹水、造成多數用戶停電，需工務段調集承攬商支援。</p> <p>(三)一級動員： 颱風侵襲，電線、電桿倒斷嚴重，配電室淹水，造成大多數用戶停電，需請求總處派員支援。</p> <p>四、連續性搶修，應顧及員工充分休息及搶修工作安全，每日搶修時間原則由 7 時起至 22 時止。</p> <p>五、服務所、巡修班因直接面對用戶及搶修工作，所長、課長應注意員工精神狀況，調配搶修及休息時間，相關待遇依「台灣電力股份有限公司對天災事變突發事件之認定原則及處理措施」辦理。</p>	<p>搶修組</p> <p>各巡修部門</p>
<p>八、搶修進行中</p>	<p>持續搶修</p>	<p>一、依『緊急應變小組指揮流程圖』運作。</p> <p>二、進行災情查報、分析、整合及評估復電時程： 颱風過境後，災情查報班立即進行線路巡視，於 2~3 小時內全面掌握重點災情，供搶修組進行搶修，並填製『天然災害災情通報及搶修追蹤表』送(傳真)緊急應變小組災情分析班，輸入 GeoOMS、TEOC 及 NDRS 系統。</p> <p>三、如災情非常嚴重，巡修部門除特殊案件外，應全力先巡視災情概況，以最迅速方式向緊急應變小組回報，俾利災情掌控。</p> <p>四、災害拍照： 災害查核班立即進行災害蒐集拍照。</p> <p>五、過濾災情，安排復電順序： 災情分析班依據相關災情資訊、饋線復電順序表，安排妥優先復電順序。</p> <p>六、派工： 線路搶修派工利用 NDRS 系統，依序輸入派工資料，交付線路搶修班出發搶修。</p>	<p>各相關部門</p> <p>災情查報班、災情分析班、災情搶修班</p> <p>災情搶修班</p> <p>現場巡視人員</p> <p>災情分析班</p> <p>各派工</p>



	<p>七、依災害程度，評估增減動員包商或請求總處支援： 搶修組長根據配電組及災情分析班蒐集最新災情，向總指揮報告，建議動員配電外線承攬商支援或請求總處支援。</p> <p>八、適時成立「前進指揮所」指派主管進駐，掌握災情即搶修進度，隨時回報應變小組。</p> <p>九、加強搶修同仁工作安全督導： 查核組長指派工安查核班前往搶修現場督導工作安全。</p> <p>十、加強搶修同仁之安全救護： 警備組長指派安全救護班待命，俾適時處理意外或外力干擾搶修事件。</p> <p>十一、搶修班到達現場，應回報受損情形及回報預估搶修完成時間： (一) 各搶修班到達現場，回報受損情形及預估搶修完成復電時間。 (二) 派工將現場回報之『預估完成復電時間』由各巡修部門輸入 GeoOMS 系統，以利停電戶查詢。</p> <p>十二、搶修派工查詢搶修進度或交辦另案之搶修案件：</p> <p>十三、各區派工應以 NDRS 查詢各工作班，確實掌控搶修進度，以便指令下一搶修地點。</p> <p>十四、搶修人員用餐之供應：協助搶修部門及外單位支援人力食宿供應。</p> <p>十五、停電戶來電查詢送電時間： 用戶災情班答覆預定復電時間。</p> <p>十六、搶修完成部份，主動回報用戶確認： (一) 搶修處理或復電妥，搶修班應即回報派工，並於各項交辦表單上填註處理情形，交回各區派工後輸入 GeoOMS 系統及進行 GeoOMS 插(拔)旗作業、修正預估復電時間，正確反映停電災情。 (二) 搶修完成部份，電話接聽班主動回報用戶，確認已送電。 (三) 臺中市應變中心「災情管理資訊系統」</p>	<p>搶修組長</p> <p>緊急應變小組</p> <p>工安查核班</p> <p>警備組</p> <p>各搶修班</p> <p>各派工</p> <p>各派工</p> <p>各派工</p> <p>食宿供給班、各相關部門</p> <p>電話接聽班</p> <p>各派工</p> <p>各派工、電話接聽班</p> <p>各派工</p>
--	--	---

		<p>登載之案件，搶修完成應即時登入該系統辦理結案。</p> <p>十七、派工每日統計各工作班完成數量及追蹤搶修進度：</p> <p>(一)各派工每日收工前應利用 NDRS 系統，詳實整理各搶修班當日完成之搶修件數。</p> <p>(二)填製『災害搶修人力統計表』，貼於配售電事業部 FTP。</p> <p>(三)彙整未完工案件，計畫及調度次日搶修所需人力，預先完成案件分派。</p> <p>十八、搶修進度、復電情形及用戶、媒體輿情、地方人士等反映災情之因應作為：</p> <p>(一)業務副處長統籌地方性溝通、新聞輿情及用戶陳情服務等業務，適時主動提出支援需求。</p> <p>(二)長時間未能完成搶修送電，應於每日 21 時，主動聯絡村里長及重要用戶，說明搶修進度並致歉。</p> <p>(三)民代、媒體關切事項應定時(2 小時)主動聯繫，對外說明處理情形及遭遇之困難。</p> <p>(四)主動就新聞焦點、供電弱點及災情嚴重區域等，發佈新聞稿。</p> <p>(五)追蹤並稽催各巡修部門待處理案件之搶修進度與復電時程，俾利答覆用戶。</p> <p>十九、中部客服中心配合事項：</p> <p>(一)持續使用客服系統(CCS)受理供電線路報修案件後傳送至 GeoOMS 分派處理。</p> <p>(二)天然災害及突發事件搶修結束或區處與客服中心間網路通訊恢復時，將 1911 電話切還客服中心。</p> <p>(三)緊急通報事故案件，除依規定受理報修外，另以電話通知搶修部門。</p> <p>(四)搶修部門電話無法連絡時，緊急連絡事項改以傳真方式傳達。</p> <p>(五)追蹤稽催各巡修部門待處理案件，俾利答覆用戶。</p> <p>(六)客服案件資料分析及統計，提供總處及</p>	<p>搶修組</p> <p>各派工</p> <p>各派工</p> <p>搶修組</p> <p>區處發言人、公共關係班</p> <p>配電組</p> <p>配電組</p> <p>配電組</p> <p>配電組</p> <p>搶修組</p> <p>中部客服中心</p> <p>中部客服中心</p> <p>中部客服中心</p> <p>中部客服中心</p>
--	--	---	---

		<p>相關部門彙總使用。</p> <p>二十、搶修進度檢討：</p> <p>每日 17 時前預估災情無法於當日 21 時前復電，填寫「颱風於○月○日收工時未能恢復供電說明表」，並由專人每日 9 時前上傳 TEOC 災損資料(含出勤人力機具)，貼於配售電事業部 FTP；災害結束前再次確認 TEOC 災損資料之正確性。</p>	<p>中部客服中心</p> <p>配電組</p>
九、搶修後期	搶修縮編	<p>一、大部分用戶已恢復供電，少數用戶因特殊因素，暫無法派員搶修。逐步縮編搶修人力或調度支援其他未修復地區。</p> <p>二、因道路坍塌，搶修器材、工程車輛無法通行，須配合用戶等特殊因素排除後再派員施工。</p> <p>三、未完成搶修工程，另設計工作單交承攬商施工。</p>	<p>緊急應變小組</p> <p>緊急應變小組</p> <p>各巡修部門</p>
十、提報災害搶修相關報表		<p>一、非常災害後應依「配電系統事故停電統計制度手冊」，將所有災害造成之停電案件(含颱風過後引發之大雨或山崩造成之災害)於 1 個月內專案陳報區處單位主管後自存備查，不列入平均停電實績統計，且免填「配電事故停電紀錄表」。</p> <p>二、災後三天內依各部門初編之災害搶修預算，編列「非常損失速報表」傳真總處。並於規定期限編製「非常災害損失報告表」「財產毀損報廢單」陳核後送總處。</p> <p>三、辦理災損未滿一千萬元之查核認定。</p>	<p>調度組、各巡修部門</p> <p>搶修組</p> <p>搶修組</p>
十一、召開搶修工作檢討會		<p>處長召集相關組長、班長及工會代表，檢討災害搶修工作之得失。</p>	<p>處長室、緊急應變小組</p>