

台中區營業處
非常災害緊急應變標準作業手冊

中華民國 112 年 5 月修訂(維護組主辦)

台中區營業處非常災害緊急應變標準作業手冊目錄

壹、台中區處非常災害預防及處理要點.....	1~12
貳、台中區營業處各組間非常災害搶修指揮系統作業標準程序.....	13~24
參、台中區處緊急應變小組設置要點.....	25-26

壹、台中區處非常災害預防及處理要點

【源自：秘書處/法遵專區/公司章程/處長室/台灣電力股份有限公司非常災害預防及處理要點
中華民國 75 年 7 月 25 日發布（安防中心主辦）
中華民國 106 年 3 月 15 日修正（安防中心主辦）】

第一章 總則

- 一、本處為防範非常災害及戰爭破壞，減少損失及迅速修復，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱災害，係指風災、水災、旱災、震災、火災、鹽害、雷擊等異常天然災害與戰爭災害而言。
前項災害，其有關防範、處理、搶修、考核、獎懲、報銷、報告等事項，悉依本要點之規定辦理。
本要點未規定者，則依本公司一般之規定辦理；其有關經常運轉及保養應行注意事項，仍應按照各部門運轉及保養手冊之規定辦理之。遇有其他災害，經總管理處規定或宣布者，得准依本要點規定辦理。
- 三、遇有危及公眾及重要設備安全之災害事件發生時，處長得全權對所有人員、設備、器材、車輛及財務等作必要之指揮或調度，事後依規定辦理核銷。

第二章 颱風季前準備

- 四、每年一月底前，由處長召集所屬有關主管就當地實際環境，商研編定該年度本處颱風及洪水災害預防工作計畫，以便督促有關部門執行。
- 五、逐一檢討歷年災情（類別、地點），確實檢討出配電線路供電的弱點，訂定防範對策，並於汛期前完成預防或改善作業，未改善完成工程應持續追蹤列入會議管控。
- 六、變電課長應督促巡檢員於每年二月底前巡視全管轄內二次變電所，並檢查靠近帶電導體之建築物，如有必須修理或加強之處應即辦理，務必於四月底前完成。
- 七、每年三月底前由處長督促相關部門，檢查各部門辦公處所，配、變電各項設施所屬廠房、工場、倉庫、備勤房屋等所有房屋及建築物，並於四月底前改善完妥，其各項應行檢查及預防之事項，規定如下：
 - （一）房屋屋面如係鐵皮、烤漆板、木板等甚為輕薄者，須加壓鐵軌或其他重物，並拉線加強，屋頂如有漏水或通風設備有欠牢固應即檢修。
 - （二）門窗鎖門是否牢固、能否關閉、玻璃有否破碎，應即補修或以木板釘牢；各電動、手動鐵捲門關閉，若不正常，即應檢修。
 - （三）圍牆及基礎應詳為察看，如有安全疑慮應即檢修，殘牆板壁如支撐欠牢而不能利用者，應即拆除，以免危險。
 - （四）排水溝渠、水路及屋頂排水孔，應予疏通，以防豪雨積水。
 - （五）倉庫內危險物品，應妥為處置；露天器材應事先防範，以免損害、浸水或流失。
 - （六）庭院中樹木觸及屋頂牆壁之極枝，應事先修剪。
 - （七）檢修屋外照明器具、燈罩是否牢固。
 - （八）防颱、防洪、防水、器材（緊急發電機、抽水機、水袋、防水閘門、車輛、

通訊器材、遮雨帆布、照明器材、乾電池)之檢查、試車。

(九) 樹木、花草之修剪及支撐。

(十) 變電所、供電設備周遭漂浮物之管制及其他堆置器材應加固定，以免颱風來臨，飛揚傷人、傷財。

(十一) 搶修用之適當抽水設備、緊急發電機、照明設備、通訊設備及工具等應準備完妥，並由專人管理，隨時保持堪用狀態。

八、關於配變電線路及通訊線路方面之檢查及預防，除依相關保養規定辦理外，應確實依下列規定辦理。

(一) 配變電線路機器之保護電驛動作是否正常，應利用設備停電機會預加試驗。

(二) 樹木修剪依電業法第四十條及「輸配電設備裝置規則」規定辦理，線路導線與樹枝野草之間隔，應定期巡視施行修剪砍伐。

(三) 支持物(如鐵塔、電桿及支線等)：

1. 電桿傾斜校正。

2. 腐蝕或重大損傷之電桿予以更換。

3. 因基礎崩壞影響電桿埋土深度不足，應予補強。

4. 檢查跨越溪谷河流之桿基礎是否牢固，有否被水沖毀之虞。

5. 山坡地基礎邊坡崩塌者，應予補修。

6. 電桿裝置不當，導致承受之風壓力矩超過電桿抗彎曲力矩時，應予改善。

(四) 橫擔：

1. 腐蝕或折損之橫擔更換。

2. 傾斜校正。

3. 調整或補強因電線張力過大而發生彎曲之橫擔。

4. 橫擔押調整及補強。

5. 撐腳校正或加緊。

(五) 電線：

1. 弛度調整(不得過緊或過鬆)。

2. 跳線與電線及其他工作物應保持法定基本間隔。

3. 清除掛於電線上之外物(如風箏、樹枝等)及已無裝設必要之防護線管。

4. 檢查跨越溪谷河流、高速公路、鐵路等電線強度有劣化現象。

5. 檢查既設支線有否被拆除。

(六) 礙子：

1. 繫線補強。

2. 裝腳礙子腳部應予點檢。

3. 礙子鐵器點檢。

(七) 支線：

1. 更換腐蝕支線(特別注意地面附近)。

2. 調整支線有否拉緊，支線強度不足者增設支線改善。

3. 規定裝設拉線礙子處所應即補裝。

4. 應保持與電線及跳線之法定基本間隔。

(八) 機器類：

1. 套管清掃。
2. 引下線及引上線之補修更換。
3. 線路開關設備、變壓器之點檢及漏油、漏氣之檢查。
4. 復閉器、區分器點檢換油。
5. 線路自動開關各項檢查(含蓄電池電壓是否在DC20V以上正常範圍、壓力是否正常、箱體是否破損生鏽、控制面板燈號是否正常)。

(九) 接戶線：

1. 弛度調整。
2. 接戶線橫木點檢補強。
3. 與通訊線路保持法定基本間隔。

(十) 桿上裝置-整修桿上裝置雜亂處所。

(十一) 預備電源(含緊急發電機)、抽水機、鏈鋸等之檢修及調整，並補充汽、柴油、冷卻水及潤滑油等。

(十二) 工程車輛(含特種工程車)之檢修，更換不良零件並添加油料。

(十三) 備妥各項更換零件(含熔絲鏈、電力熔絲、密封型變壓器切換開關元件等)。

九、每年三月底前由維護經理指定專人檢查通訊照明設備、搶修器材工具、車輛供應及救護設備等，如有必須修理或加強，應於四月底前辦理完竣，尤應注意停電時各種設備電源及夜間搶修用照明工具。

十、各巡修部門(含區域巡修課及相關服務所)主管應督促巡修員於每年三月底前巡視所轄配電線路及附帶通訊線路，並隨時將巡視結果簽報維護經理，並責成經辦人員，於每年四月底前完成第八條所規定各項，尤應注意跨越河川、溪谷或靠近河岸線桿之地盤、基礎、桿塔及拉線。至重要配電線路跨越或靠近河川、溪谷等處之改善工程完成時，應報請維護經理親自前往複檢。此項工作在颱風季節期間(每年四月至十月)應繼續巡視維護。

十一、維護組參照緊急應變小組及特種防護團之組織，並參酌颱風水災及環境特殊情形，酌增供應救護、用戶服務部門、編妥本處颱風及洪水災害搶修組織及人員配置表。

十二、各巡檢部門(含變電課)每年四月底前應儲備必要搶修器材，山區或搬運不易之處所，亦應儲備必要之笨重器材(含變壓器、電桿等)。

十三、變電課長應責成經辦人員，於四月底前完成颱風及洪水災害預防有關各種機器保養工作，並對管轄內可能因洪水侵入之二次變電所準備下列防範措施，完成後由變電課長親自前往複驗，確保颱風期間防範措施處於良好運轉狀態：

(一) 所內設抽水機，抽水機容量及數量至少能及時抽排所內可能之落雨量，抽水機排水管設逆止設施另加設預流管，俾所外積水較所內高時預防外水入侵，抽水機亦能經由預流管將所內積水排出。

(二) 於變電所一切可能進水之出入口(門口、窗口、纜線出入口、排水口)設防止所外積水入侵設施，如設防水閘門至適當高度、配電線路管路之二端口使用管路封塞密封、輸電線路涵洞管路密封及防水處理，排水口設逆止

設施。

(三)兩季前準備砂包，淹水時可加強防水閘門或大門之強度及防水功能。

(四)備妥移動式抽水機，因應異常氣候發生或無電力電源時，能及時加入抽排水。

(五)設高、低水位警報並連線至調度中心(DDCC)，俾隨時掌握變電所積水情形，作為淹水災害發生前後之現場災情勘查、及時所外轉供後暫停供電、搶修復電及通報作業等處置之參考。

十四、配電線路巡修維護人員應於每年四月底前實施附掛纜線(含橋梁管路附掛、電信及有線電視纜線)之巡視，如附掛纜線危害配電線供電品質及安全，應隨時通知業者改善(副本送當地治安機關)。

十五、各巡修部門應於每年四月底前實施靠近配電及通訊線路之樹木大修剪，並注意靠近線路之招牌，無線電天線及不堅固房屋等，隨時通知所有人或使用人請其自行改修或加強。必要時洽請當地治安機關派員會同協助，勸導所有人或使用人改善。並完成本處地下配電室防水及排水設施檢修工作。

十六、利用媒體及發函通知當地機關如鄉鎮市公所、村里辦公室等協助宣導加強防颱措施，颱風時發現倒斷之桿線，隨時通知當地服務所或服務中心，勿碰觸導線以防感電，並請民眾小心火燭，防範火災。

十七、確認變電所周圍環境之廣告看板、施工鷹架、廣告汽球等牢固性，以防外物碰觸變電設備。

十八、四月中旬前完成辦理災防工作項目，並加強管控機制：

(一)完成配(變)電設備維護檢測與預防作業，追蹤歷次颱風災害弱點線路改善情形。

(二)由颱風主辦部門針對巡修、服務所部門相關災防工作執行情形考核管控，作成紀錄備查。

(三)材料組應充分預估颱風搶修用料量，並列冊備查。

(四)檢視當地各政府機關、村里長、民代、地方人士、媒體記者及線路末端用戶等聯絡資料之正確性。

(五)完成人力(含承攬商)及機具調查作業，依動員時機列冊控管，並納入颱風及洪水災害預防會議報告。

(六)辦理民眾加強防颱措施宣導業務，如利用服務據點設置跑馬燈或公佈欄、電子帳單等傳送宣導資訊。

十九、處長於每年四月下旬召開颱風及洪水災害預防會議，檢討上項計劃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。

二十、明訂颱風搶修動員順序(含維護及工務部門所屬之承攬商)，災害時配合災情依優先順序調動投入搶修。

二十一、落實颱風期間饋線認養制度，透過饋線圖面等資訊，加強饋線認養人熟悉供電線路及災情蒐集，並納入颱風演練辦理線路巡視。

二十二、針對颱風期間可能參與 GeoOMS 系統作業人員，於每年汛期前辦理教育訓練。

第三章 颱風預測路徑可能侵襲本島警報發布前之處理

二十三、防災整備工作。

- (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。
- (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。
- (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。
- (四) 清查颱風搶修用料，並確認最低庫存數量。
- (五) 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。
- (六) 收集年度及維護承攬商可動用之人力機具數量，並請求整備隨時進入搶修。
- (七) 確認支援巡修課與各服務所之接聽電話、協助調度、參與搶修及 GeoOMS 運作等人員設備整備狀態。
- (八) 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，發佈新聞稿或用當地電視媒體、有線電視宣導「民眾遇到停電或設備掉落損壞時之處理方式」等防颱注意事項及通報方式。

第四章 颱風警報發布後之處理

- 二十四、調度中心配電調度值班主任於收受颱風警報後，應督促各編組之組長檢查準備及處置事項是否週到外，颱風侵襲中，處長及各指定之組長以駐在區營業處內指揮為原則，必要時由各部門經理動員電務以外之員工參加防護工作。防颱中心成立或接獲總管理處緊急應變小組通報單後，應立即派員於災害應變管理系統完成登錄。
- 二十五、本處各編組之組長於收受警報後應注意警報傳達情形，並督導巡修部門、線路課長、整理檢修器材、車輛並通知通訊人員試驗全部通訊系統；如與搶修有關員工因出差或請假遠離時，得予調回或通知其銷假。颱風侵襲中配電組及搶修組之組長，以駐在區營業處內指揮為原則，並指定一部分所屬員工於夜間輪流駐在區營業處參加搶修工作。
- 二十六、各巡修課長應轉知值班人員注意颱風及洪水警報之收受，同時即整理搶修器材及工具，以備搶修。颱風侵襲中，課長以駐在服務部門指揮為原則。
- 二十七、配電調度中心(DDCC)應隨時監控變電所高、低水位警報，掌握變電所積水情形，作為淹水災害發生前後之現場災情勘查、及時所外轉供後暫停供電、搶修復電及通報作業等處置之參考。
- 二十八、整備作業、搶修人力動員時機：
 - (一) 總處成立緊急應變小組，發送通報單通知本處立即於 TEOC 系統進行單位登入作業，預先完成新增 WEB_OMS 災害專案及啟動 NDD 災情定時上

傳功能之需求。

- (二) 搶修時機：配電組召集搶修成員檢討災情投入災情查報、搶修等工作；留意災情動態並陳報處長決定搶修時間，視災情分階段調用合理人力。
- (三) 災害發生前，即備妥各階段應有之電話接聽人力及電話門號，視災情隨時投入所需之數量。
- (四) 配電組災情分析班應負起災情整合評估，適時增加用戶通報電話接聽、案件收集、災情整合分析、電力調度等支援人力。
- (五) 搶修組應將配電組分析整合後之搶修案件，分派至各班派工搶修，統一調度掌握現場搶修進度，活化搶修班(含承攬商)運用。
- (六) 隨時掌握颱風動向，評估災情研判颱風來臨道路脆弱之偏遠服務所或重災區，成立「前進指揮所」先行派遣查報及搶修人員並備妥搶修器材進駐。

二十九、非常災害期間 GeoOMS 專案啟動標準操作流程(附表 1-1):

(一) 新增專案：

1. 發佈海上颱風警報及侵襲本島訊息，計劃課開啟 GeoOMS 建立及核對區里資訊。
2. 發佈陸上颱風警報警戒範圍包括本處服務轄區或接獲總處緊急應變小組通報後，除轉陳單位正副主管外，應立即通知資訊人員完成專案新增(WebOMS 颱風資訊管理)及啟動 NDD 災情定時上傳功能。

(二) 登入專案：

1. DDCC 登入 TEOC 系統中的 NDS 功能，並通知 FDCC 或資訊組登入颱風專案(WebOMS 颱風資訊管理)。
2. 專案登入後，各巡修部門必須將 GeoOMS 系統「一般案件」結案或結案後重建專案案件。

(三) 關閉專案：總處防災中心通知專案結束。

1. 災情分析班清除 GeoOMS 插旗資料。
2. 資訊組登出颱風專案(WebOMS 颱風資訊管理)。

三十、GeoOMS 插(拔)旗作業執行作法：

- (一) 區處未成立災害搶修緊急應變小組，由各巡修部門自行將災情於 GeoOMS 系統插、拔旗。
- (二) 登入颱風專案後，務必確認「一般案件」已結案，插旗前務必確認為「颱風專案」，而非「一般案件」。
- (三) 區處成立災害搶修緊急應變小組，災情分析班分析停電饋線、用戶，協助於 GeoOMS 系統插、拔旗。

三十一、颱風侵襲中之停電災情蒐集分析(含線路巡視)：

- (一) 發揮各巡修課之初步搶修及訊息回報。
- (二) 颱風搶修時，饋線調度人員(FDCC)應專職調度作業，外界報修之電話應妥適切換至專線派專員接聽報修電話，並回報配電組辦理後續。
- (三) 未兼具巡修工作之服務所人員，颱風期間停止上班時，應依任務編組調

派人力至指定服務所接聽電話，避免發生民眾撥打服務所電話無人接聽之情形。

(四) 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。

(五) 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。

三十二、災情搶修調度與回報、復電進度管控：

(一) 客服系統 (CCS) 受理供電線路設備報修案件後傳送至地理停限電運轉圖資系統 (GeoOMS) 分派處理，配電組災情分析班接收災情整合分析後，送搶修組派工搶修。

(二) 配電組災情分析班先進行災情歸類、分析、整合後，再後送至搶修組。

(三) 搶修組統一調度自有人力及承攬商人力，依人力特性分類派工，活化搶修能力。

(四) 搶修組落實搶修進度回報，充分掌握搶修進度，準確評估復電時間，將資訊送給警備組發布新聞，並上傳總處應變小組。

(五) 增派具調度員經驗人員協助調度，以利調度作業。

(六) 區處受理之通報案件應以桿號及地址做為線路巡視搶修或 GeoOMS 定位之主要依據。

第五章 颱風過後之處理

三十三、颱風洪水所造成之災害應照事先規定之優先程序，動員有關員工積極巡視與搶修，確認須領用搶救及搶修用工具器材，如有缺少或不足時則跨單位請求支援，災害嚴重時得請求總管理處調派支援搶修作業，必要時總管理處得逕行派員支援。

三十四、颱風期間山路崎嶇難行，土石崩落嚴重，同仁需配合承攬商深入山區搶修，應依災情需要由事務課統一調派四輪傳動車輛支援同仁使用。

三十五、應即將受災情形、損失概況迅予報告總管理處，必要時電請總管理處或鄰近單位派員前往協助。

三十六、因道路坍塌及樹木傾倒或地下配電室淹水嚴重影響搶修作業時，應儘速報請當地縣市政府災害應變中心請求協助先予緊急處理。

三十七、必要時主動與重要用戶、地方意見領袖及村里長保持聯繫，告知受災及搶修情形。

三十八、利用地方媒體宣導停電範圍、停電戶數及預定修復時間。

三十九、罹災員工及眷屬應緊急處理並設法救濟。

四十、受災地區應迅速搶修及復電。

四十一、受災嚴重之房屋與供電有關之橋樑道路等應先予緊急處理。

四十二、颱風過後應由本處查核小組赴轄內事故地點調查災害及損失情形，估計損失數量及修復所需費用時間等，並拍照（能顯示災害原貌及拍攝日期

)以留存紀錄，或覓取證明文件後，即按照「非常災害預防及處理要點」第七章災害損失之報告及預算與列帳之處理各類規定辦理之。

四十三、搶修開始後須依災害應變管理系統通報，災情分析班應掌握各項災情、停電戶數、收工仍停電戶數、搶修狀況、搶修人力、支援人力、已復電線路及未能復電地區與原因等資訊。每日依規定之災情通報時間前十五分鐘完成災害應變管理系輸入停電資料，且每日上午八時更新本日搶修人力等資料及下午五時前至該系統確認本日收工後待修戶數等相關說明資料是否已填報完成。

四十四、配電組應隨時將停復電資料輸入災害應變管理系，如有變更應即刻更新，以利用戶上網查詢停電狀況。

四十五、蒐集設備受損或停電災情，分析、整合及評估復電時程。

(一)颱風剛過時，以「工安第一」為前提下，針對主要線路立即投入線路巡視人力，於最短時間內全面掌握重點災情，災情分析後送搶修組進行搶修。

(二)配電組蒐集饋線跳脫數、用戶來電話紀錄表..等各災情，輸入GeoOMS及TEOC系統中的NDS功能系統，依案件大小、供電區域等條件分析後，加註搶修順序，供搶修組擬訂搶修對策。

(三)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。

(四)查核組立即進行現場設備受損情形、搶修過程等資料拍攝及分析，作為評估復電時程及搶修支援之調度依據，陳報處長進行決策。

(五)蒐集道路中斷嚴重、樹木倒斷及配電室淹水等重大災情，整合災情種類、地點，由區處進駐當地政府災害應變中心人員提出支援請求。

(六)颱風過後，配電組災情分析班確實將案件分析、併案整合後，才可後送搶修組辦理搶修作業。

四十六、搶修資源、支援機制啟動時機及執行(含區處內部、區處間、區處與總處間、地方或中央等)。

(一)視災情依本處「非常災害緊急應變標準作業手冊」動員順序，動員(含工務部門及維護所屬之承攬商)搶修人力。

(二)整合災情種類及搶修能力，主動請求中央或地方災害應變中心聯繫有關單位協助，縮短搶修復電時間。

(三)停電災情資訊及事故地址路段等資訊不明確時，主動洽當地村里長提供協助。

(四)動員具有現場實務經驗員工，投入線路巡視作業，加速停電災情查報與搶修作業。

四十七、用戶、媒體輿情、地方人士等反映災情之因應作為。

(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。

(二)大區域長時間未能完成搶修送電，應於每日晚間九點，主動聯絡村里長及重要用戶，說明搶修進度並致歉。

(三)民代、媒體關切事項應定時(如 2 小時) 主動聯繫，對外說明處理情形及遭遇之困難。

(四)主動就新聞焦點、供電弱點及災情嚴重區域等，發布新聞稿。

(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。

四十八、確保現場停電災情與 NDS 系統統計災情資訊一致之作法。

(一)各級主管手機保持暢通，全面掌握搶修資源(含承攬商)，由電務副處長統籌搶修調度、GeoOMS 及 TEOC 系統中的 NDS 功能業務。

(二)確保 GeoOMS、NDS 等各程式系統功能正常，指派災情分析班協助辦理 GeoOMS 插旗作業，統一由 GeoOMS 自動上傳停電災情。

(三)適時增加災情蒐集、分析及整合人力。

(四)依災情之停復電情形，隨時進行 GeoOMS 插(拔)旗作業、修正預估復電時間，正確反映停電災情。

(五)清查現場災損情形，指派專人每日 9 時前上傳 TEOC 系統中的 NDS 功能災損資料(含出勤人力機具)，災害結束前再次確認 TEOC 系統中的 NDS 功能災損資料之正確性。

第六章 搶修期間之待遇

四十九、所有參加搶修、搶救之員工，其有關待遇，依本公司「天災、事變、突發事件之認定原則及處理措施」(附件 1-1) 規定辦理。

五十、餐點費之支給標準按本公司所訂之標準支給。

五十一、搶修期間，按性質分別截限至下列時間為止：

(一)配電線搶修，以(桿上、亭置式)變壓器恢復供電之日止，又高壓線電桿斜倒，但仍能送電，其搶修截止期間，以該高壓線移至臨時設備之日止。

(二)通訊設備故障之搶修，以修復至調度聯絡電話有一線可通之日止。

五十二、搶修、搶救期間有關待遇之報銷屬用人費用者，列用人費用相關預算科目項下，其餘由權責部門逕依相關規定辦理。

五十三、颱風來襲，經總處通知整備者，如未發生災害，其在整備作業中，應報支之有關待遇，除用人費用(如薪給、假日出勤、加班誤餐等)列入相關預算科目項下，其餘應在配電設備修護費預算項下列支。

第七章 調查及考核

五十四、風災、水災等天災，所造成損害之輕重，有關人謀之臧否。本處所屬各部門有事前防範及事後搶修搶救之責任，總管理處並應及時調查考核，分別予以獎懲及統籌修復補救。

五十五、本處之查核小組由電務副處長擔任召集人，組員則由電務督導、維護組、設計組、調度組、總務組等派員組成。

五十六、查核小組應於每年颱風季節開始前分別派員前往各所屬部門，查核其事前預防之各項措施已否辦妥。

五十七、查核小組應於災後洪水宣洩交通恢復時，立即派員前往各受災部門實地查核。

五十八、查核小組之主要任務如下：

- (一) 查核颱風季前之準備，颱風警報發出後之處理及颱風過後之處置是否確實依本要點規定辦理。
- (二) 災後搶修搶救有功或失職人員之查報。
- (三) 勘察受災情形與損害數量。
- (四) 檢討各項颱風、洪水預防工程是否妥當並研擬建議補救方法。
- (五) 其他有關災害之查核事項。

五十九、查核作業依本公司「各單位遭受非常災害損失自行查核權責實施要點」(附件 1-2) 辦理。

第八章 非常災害填報處理程序及預算與列帳之處理

六十、損失報告之編製：

(一) 災害損失速報之編製：

災害發生後，本處應指派專人或組織小組調查災害損失情形，災害發生後三天內，各受災單位彙辦窗口，應依「非常災害損失速報」(附表 1-2) 格式填寫主要損害情形及修復(含緊急搶修)金額，分送主管處及本處會計部門。

(二) 災害損失報告表之編製：

1. 編製「非常災害損失報告表(修護費用/購建固定資產部分)」(附表 1-3) 時，除應儘速決定修復辦法外，並將修復(重建)所需之各項費用編製「非常災害損失(修護費用/購建固定資產部分)之單價分析表」(附表 1-4)。
2. 購建固定資產與修復費用預算應分開填報。固定資產或材料如有毀損、滅失者，另填寫「財產毀損報廢單」(附表 1-5)，併同非常災害損失報告表、現場證明照片(附表 1-6)或災害證明文件編訂成冊共四份(修復費用三份；單價分析表三份另附，不編訂)，除一份自存外，其餘三份(修復費用二份；單價分析表二份)以最快速方式送主管處。

(三) 災害損失之證明：災害發生後，對於資產(包括現金、材料及設備等，以下同)損失情形，應將災害之現場照片(能顯示災害原貌及拍攝日期)編列號次，並對照非常災害損失報告表內所需證明之項目，逐一簡要說明災情內容(附表 1-6)；若無法取得滅失資產照片者，須附向當地警、政機關報案證明。

六十一、有關損失預算之意義及估計編報之方法：

(一) 損失預算：係指固定資產及存貨全部毀損或滅失，須報損之實際損失。其每案實際損失，應以每一次受災所造成之損失數估列，此損失數應

扣除折舊、殘值、保險理賠及所獲賠償款。

- (二) 購建固定資產預算：係指前款全部毀損之資產，急須重置或重建時，所需之購建固定資產預算估計數。該重置或重建資產之結構及大小，應與原來資產相同為原則。
- (三) 修復及消耗性費用支出預算係指：
 - 1. 資產之部分損壞，修理後即可恢復使用，其所需之修復費用。
 - 2. 災害後復舊之消耗性費用支出，如廢棄物之清理、災損勘查旅費等。
- (四) 第一款損失預算即為該災害「災害損失」之總數，第二款及第三款合計為因災害之發生，預計所需發包款、材料、旅費等各種復舊支出數。
- (五) 受災害之資產無須重建重置者，得免編列第二款之購建固定資產預算。但已編第二款購建固定資產預算者，須有第一款之損失數。至已編第三款之修復費用預算，則不得再列第一款或第二款之預算。搶修時之費用，應包括於第二款及第三款預算內，一併於「非常災害損失報告表」內編列。

六十二、預算之分配：

- (一) 預算數之撥配：因災害之發生，固定資產及存貨全部毀損或滅失，須報損之損失由「災害損失」預算支應；「購建固定資產」由安防中心各年度編列之購建固定資產預算統籌撥配，或由各計畫預算調節支應；「修繕及消耗性費用支出」預算則由相關修護費預算支應，由會計處撥配。
- (二) 緊急墊撥：各受災單位在前年預算未核定前，如因搶修及其他緊急需要用款用料，得由各主管處依非常災害損失速報表在其復舊費用預算內，酌視實際需要先行專案彙總陳撥款、撥料，此項墊撥數，一俟預算核定後，即行結清。

六十三、預算之執行：

- (一) 損失預算：應行報損之固定資產及存貨，依本公司固定資產（土地除外）及材料報損（廢）變賣授權金額表規定報損手續辦理。
- (二) 購建固定資產、修繕及消耗性費用支出預算：應分別編列工作單，完工後，依一般工程處理程序辦理結算。
- (三) 列帳科目：資產之報損、修復、重建及重置等支出應在核配預算內辦理：
 - 1. 未奉配預算前，為正確表達財務報表，會計處得先依據安全防護中心彙報各單位災害速報資料，就各部門預估之資產損失、修復及消耗性費用支出數部分，先行估列「災害損失」及「維護費」屬資產損失者，列各災害損失科目（如 5V5XXX），屬修繕及消耗性費用支出者，列相關維護費科目，提列「應計○○災害修復款」，並編列各災損單位 IO 代碼。
 - 2. 各單位在實際核支時：
 - (1) 屬資產損失者：帳列「5V5900 災害損失（統計用）」科目及 IO 內部訂單（重建重置之裝設工費列入購建固定資產預算）。

- (2)屬修護費用之支出者，依實際支出性質帳列各用途別科目及 IO 內部訂單(各災害修復費實績統計用)。
- (3)另有關經第六十二點規定核准緊急墊撥者，應先列「163900 預付費用」科目，俟會計處估提災害損失後再轉銷。各單位之會計部門在奉配預算後視溢、短提數修正原估列之「災害損失」及「維護費」數。
3. 屬重建或重置之購建固定資產，應先至 WBS 平台取 B 類 WBS 編碼後，提供安防中心據以撥配災害預算，及完工後結轉財產帳。
- (四) 預算截結：災害修復及資產報損費用預算，於災害發生屆滿一年後，非經列表敘明情由，並經簽奉副總經理或執行長核准期間內繼續執行外，應一律截結，不得繼續使用；重置或重建工程預算之截結比照一般性工程處理。
- (五) 預算執行之責任：
1. 非直接與災害復舊有關之費用，不得由非常災害損失、修復科目或有關購建固定資產工程內列帳。
 2. 本處對於預算之忠實執行，負有完全之責任。
- 六十四、事前預防之支出，應按其支出性質，由分配各該單位之購建固定資產及修護費用、用人費用（屬員工待遇之薪給、假日出勤、加給、加班誤餐費等，由用人費用相關科目列支）預算內自行開支列帳。
- 六十五、傷亡撫卹費之支出：給與亡故人員之撫卹金，在「卹償金」科目項下列支。
- 六十六、本處應於災害發生，按第八章第六十條規定編送損失報告，並於奉核配預算內辦理修復、重置（建）或報損。其中有關固定資產及材料報損（廢）者，應依本公司「固定資產（土地除外）及材料報損（廢）變賣授權金額表」（附表 1-7）及非常災害之固定資產及材料報損（廢）單編送程序及財產毀損報廢單編製原則(附表 1-8)規定辦理。
- 六十七、本非常災害預防及處理要點，應配合總處相關規定修訂。

貳、台中區營業處各組間非常災害搶修指揮系統作業

【源自：配電處/運轉維護組/災害防救/標準程序

91.04.訂定

105.12 修訂】

一、訂定目的：

為加強區處員工災害防救作業，因應緊急狀況及危害供電安全事件之準備與應變能力，並釐定正確的處理程序，同時熟練防護器材之使用方法及相關聯繫作業縝密周全，提昇災害防救作業效能，期使各種非常災害及重大供電事故所引發之災害，對環境衝擊減至最低程度，乃依據配電處「災害防救緊急應變作業標準程序書」修訂「區處各組間非常災害搶修指揮系統」，乃訂定本作業標準程序書。

本處各組間非常災害搶修指揮系統之作業，除遵照本公司「總處與區處間非常災害指揮系統」(附件 2-1)、「配電調度中心監控資料即時通報中央災情作業」(附件 2-2)及相關規定辦理外，悉依本作業標準程序書辦理，以利搶修作業並維護作業安全。

二、適用範圍：

本處發生颱風、洪水、地震等非常災害及火災、爆炸、重大供電事故時，悉依本作業標準程序書及相關規定，辦理災害防救作業。

三、依據文件：

- (一)本公司非常災害預防及處理要點。
- (二)配電處「災害防救緊急應變作業標準程序書」。

四、組織、權責及任務分工：

- (一)本處災害防救緊急應變組織系統，單位主管為指揮官、副主管為副指揮官，並依災害防救緊急應變之各項作業性質與值勤地點分別編組、編班，訂定每組、每班之職責，並設有組長、副組長、班長、副班長及其編組(班)之成員。
- (二)本處災害防救「緊急應變小組組織表」(附表 2-1)、「緊急應變小組」指揮官、副指揮官、各編組、班之職責任務分配依「緊急應變小組編組及任務分工表」(附表 2-2)辦理。
- (三)「緊急應變小組」應有固定作業場所(緊急應變小組座位表如附表 2-3)，設置傳真、聯絡電話及相關必要設備，指定 24 小時聯繫待命人員，執行災害搶救及救災資源調度等緊急應變措施。
- (四)「緊急應變小組」發現、獲知災害或有發生災害之虞時，應主動蒐集、傳達相關災情，並迅速採取必要之處置。
- (五)本處應視當地颱風動態與等級(輕度、中度、強烈)及災情嚴重性，分別訂定整備作業與搶修動員等級(三級、二級、一級)之組別、班別及出勤人數(附表 2-4)，出勤人數分為搶修人員及後勤人員，並訂定搶修作業各組人員出勤準則。

- (六)本處應建立「緊急應變小組」各組間、與地方政府災害應變中心及總處「緊急應變小組」(配電處運轉維護組)、區處各搶修部門(含災情分析班、線路搶修班等)、各服務所及各變電所等之聯絡電話(含總機、分機、專線電線、微波電話、傳真電話及聯絡人)，並送總處一份備查。
- (七)本處建立「台中營業處緊急應變小組人員配置表」(附錄 2-1)。

五、作業程序：

- (一)颱風災害：「風災(洪水)災害防救工作事項分月工作摘要及進度表」(附表 2-5)。颱風災害防救作業程序如下：

1. 颱風前：

- (1)本處每年應至少召開兩次災害防救會議，一月召開之災害防救會議係檢討去年災害防救缺失及改進之道，並釐定今年之災害防救策略及目標。四月召開之災害防救會議，係追蹤去年災害防救缺失改善、上次會議結論、及今年之防災作業辦理情形，並確認災害防救組織及指揮調度體系，會議紀錄應分別於次月十日前上傳至配電處運轉維護組 FTP 上傳區/(0001)主管運維分析(線一)/(01)災害防救業務/001-災害防救會議紀錄備查。
- (2)於颱風季節來臨之四月底前，應確實依據「本公司非常災害預防及處理要點」做好各項防颱作業，包括辦公廳舍之保固及防範淹水，配電設備、線路(含鐵塔、支線及跨山、河長桿距桿線等)之改善及強化，搶修車輛、機具(含發電機、抽水機等)之檢查及維修，並宣導民眾加強防颱整備等。
- (3)本處應於每年五月辦理災害防救演練，根據轄區實際可能發生之災情設定假想狀況，依分工名冊真實辦理防災演練作業，如 GeoOMS、災害應變管理系統(EMIC)、NDRS、1911 電話回切區處應對、饋線認養人實地巡查災情傳送...等，俾熟練災害防救作業，並將演練相關資料，於六月十日前送配電處運轉維護組備查。
- (4)加強搶修用器材保管地點及數量之清點與確認，且應儲備適量之搶修器材，如熔絲鏈、開關、各式接頭，並於適當地點儲放適量笨重器材如電桿、變壓器等，各巡修部門及材料課應再確認庫存量並予以補充。另恐有交通中斷之山區，請提早檢討增派人員及器材數量等進駐整備。
- (5)颱風、豪雨變化因素甚多，其動態不易掌握，服務課應於 3 月底前備妥支援巡修服務所接聽電話人員名冊，為兼顧適時防備應變，而又不致動員過多人力，而影響災後搶修人力之動員起見，於颱風來襲前，視實際情況及時成立「緊急應變小組」(簡稱防颱中心)待命，辦理有關防颱準備工作。
- (6)「緊急應變小組」應於各項災害發生或有發生之虞時，應迅速動員，透過指揮系統，確實且即時掌握攸關資訊，並迅速採取必要之處置。
- (7)為維護災害搶修指揮及調度作業之效率與安全，「緊急應變小組」、配電調度中心(DDCC)及搶修組(含調度、派工等)等，應保持指揮、調度等辦公場所之清淨，且其他閒雜人員不得進入辦公區域。
- (8)「緊急應變小組」成立後，配電組應即查明、蒐集可動用之搶修人力(實際可出勤人員的名單)、車輛、機具等救災資源資料，並備妥轄區各配電

饋線操作圖、街道名、用戶數、重要用戶等災情資料，以利災害搶修及查報作業。

- (9) 開啟 TEOC 系統中的 NDS 功能及 GeoOMS 系統，運轉測試並練習，俾熟練系統之操作，且應依總處「緊急應變小組」啟動 TEOC 系統中的 NDS 功能及 GeoOMS 專案之通告，及時派員登錄（註：本處「緊急應變小組」雖未成立，仍應於接獲總處「緊急應變小組」通告後，指派相關人員負責 TEOC 系統中的 NDS 之登錄及災情上傳通報作業）。
- (10) TEOC 系統中的 NDS 功能及 GeoOMS 系統啟動後，一併開啟「○○ 颱風災害停復電通報及查詢系統」，密切觀察停電資訊，隨時掌握最新災情，並通知巡修部門「一般案件」結案或先行結案重建專案案件，所有停電案件統一由本處辦理插(拔)旗作業。
- (11) 加強「緊急應變小組」配電組與搶修組(班)及配電調度中心(DDCC)或各變電所試話通訊設備，且與各有關人員做好颱風前準備作業，辦理結果之確認工作。
- (12) 加強搶修車輛、機具(含抽水機、發電機、鏈鋸之檢查及通訊設備等)之檢查試行運轉，並加滿三油(含汽油、機油、煞車油)及三水(含電瓶水、冷卻水、雨刷水)。
- (13) 重要搶修機具應予標示、粘貼或吊掛操作說明及運轉注意事項(如抽水機、發電機使用之油料、機油及過熱停機之處理)，以利操作及運轉。
- (14) 加強辦公場所(含發變電所)之防颱整備作業，且倘位處低窪或有淹水之虞地區，則應採取妥慎之防範措施，必要時疏散車輛、機具至鄰近高處，以防泡水影響搶修作業。
- (15) 透過當地大眾傳播媒體(含廣播、有線電視)，加強宣導民眾，共同強化防颱措施。促請民眾勿因「民眾過失」影響供電，如防範鐵皮屋頂、鷹架、招牌、電視天線等固定不牢，致掉落損壞供電線路。
- (16) 除請民眾加強防颱整備宣導外，並備妥緊急照明設備、檢查大廈緊急發電機、抽水設備及儲水備用，以免停電造成生活不便。
- (17) 宣導用戶倘有災情，請透過當地「1911」災情通報專線電話通報災情。
- (18) 確認變電所周圍環境之廣告看板、施工鷹架、廣告汽球等牢固性，以防外物碰觸變電設備。
- (19) 變電所防水閘門、高低水位偵測器等完成測試，並視狀況適時關閉防水閘門。
- (20) 本處於颱風來襲前、中、後期，每日至少發布一則地方新聞稿，並視災損及搶修情況於每日 17 時及 21 時增加發布次數。

2. 颱風中：

- (1) 颱風期間風勢轉強饋線跳脫頻率增加時，為免災情惡化或擴大，配電調度員(DDCC)視災情發展，必要時得將饋線保護電驛改為手動，俟風勢轉弱，派員巡視良好後，再逐一復電，依本處颱風洪水非常災害搶修處理流程圖(附表 2-6)辦理。

- (2) 颱風期間應維持必要人力，俾為嚴重配電事故危及公共安全或緊急供電之應變處理。
- (3) 颱風期間區處「緊急應變小組」或搶修班值勤人員，應充分掌握災情，並隨時於 GeoOMS 及 TEOC 系統中的 NDS 輸入及更新災情，俾利總處「緊急應變小組」視災情應變，並彙總災情陳報上級。
- (4) 除颱風風勢較強或積水嚴重交通受阻等無法搶修外，原則上颱風期間亦應注意維持重點地區之供電。
- (5) 「緊急應變小組」配電組透過媒體(如廣播及電視)、用戶、里長及線路巡視等各種管道，加強災情之蒐集，並為緊急應變之處理。
- (6) 本處內各搶修部門應加強聯繫及相互支援，並定時或不定時(嚴重災情)向配電組報告各地災害，俾能有效掌握災情，而為研擬搶修作業及動員人力之參考。
- (7) 「緊急應變小組」配電組視轄內饋線跳脫數，已蒐集之供電線路災情及外界災害受損情況，送搶修組研擬搶修災害對策，俾於風勢轉弱後，即時動員人力，依所擬對策辦理搶修作業。
- (8) 經動員參與災害搶修之人員，應儘速按指定時間、向指定地點報到，依指派任務參與災害搶修作業。惟被動員人員於出、退勤途中，仍應注意交通安全。
- (9) 各巡修部門停電案件以「颱風災害搶修狀況表」(附表 2-7)每小時傳一次至區處彙整，統一由應變小組配電組辦理插(拔)旗；需支援搶修案件輸入非常災害搶修作業系統(NDRS)並列印受理單(如系統故障填「配電線路事故搶修支援搶修通報單」(附表 2-8)傳配電組協助搶修。
- (10) 道路中斷嚴重、樹林倒斷及配電室淹水等重大災情，整合災情種類、地點，各區處進駐當地政府災害應變中心人員應即時向各縣(市)災害應變中心提出支援請求。

3. 颱風後：

- (1) 風勢轉弱後，本處應即派員接聽災情電話、巡視、查報，且視災情處理需要，透過「停電災情處理輔助系統」登錄、管控，以提昇災害搶修復電作業。
- (2) 視災情適時向電信局申請增設適量之「1911」用戶災情通報專線電話，供災情接聽及登錄。
- (3) 災情處理倘係人工作業，用戶災情班及災情查報班，應分別填製「用戶來電話紀錄表」(附表 2-9)及「配電線路事故登記及搶修進度追蹤紀錄表」(附表 2-10)，經災情分析班彙整後填製「○○颱風災情搶修概況統計速報表」(附表 2-11)，以掌握災情。各巡修部門接獲災情或「颱風災害搶修狀況表」，由應變小組配電組辦理插旗；倘災情嚴重，必要時由搶修組提出「非常災害緊急請求支援人力、車輛機具通知單」(附表 2-12)向配電處請求其他區處派員支援。
- (4) 搶修組依災情進行派工，交付各搶修工作班按預先排定之搶修優先順序，出動搶修人員全力搶修，並將派工資料輸入非常災害搶修作業系統

- (NDRS)，以利追蹤。
- (5)配電組應視災情需要，每日填報「00 颱風災情通報及搶修計劃表」(附表 2-13)，並將線路受損狀況、淹水道路或地下配電室、道路不通情況與相關線路圖送總處，俾利總處掌握災情，及時調派支援人力機具，並向上級報告災情與搶修進度。
 - (6)「緊急應變小組」搶修組應依搶修進度，逐案輸入 NDRS 系統。表內需含有序號、受理與修復時間、災害地點(桿號、座標或地址)、災害情況與工作班別。
 - (7)各巡修課收到「颱風災害搶修狀況表」或「配電線路事故搶修支援搶修通報單」，應事先比對 GeoOMS 插旗情形，整合後再送搶修人員，以避免重覆派工。
 - (8)搶修組於接獲配電組「配電線路事故搶修支援搶修通報單」後，應予彙整依饋線緊急搶修復電順序，災情所需搶修人力，工區及道路狀況等原則儘速派班搶修災害，並將派工資料輸入 GeoOMS，以利追蹤。
 - (9)各搶修班工程車輛，除需配置必要之工安護(工)具及操作棒外，亦應配合當地之配電線路設備，擺放適當之災害搶修常用器材，以應搶修需要。
 - (10)搶修班到達搶修現場，應即採取必要的安全措施(含警示圍籬、隔離電源、檢電接地等)，並依災情查對搶修器材是否足夠，預估搶修完成復電時間，並向搶修組報告轉知配電組，且預估復電時間應預留裕度，避免用戶期待的落差造成困擾。
 - (11)基於搶修效率及不影響工作安全情況，原則上除當日出發搶修前交付之搶修工作外，搶修完畢領班以電話、VHF 等管道通報搶修組，並受理另案之搶修作業，以減少因往返行車及塞車浪費時間，致影響搶修效率。
 - (12)為應緊急供電需要並提昇搶修效率，搶修組應酌留必要之機動搶修班人力，以應突發狀況之應變或現場搶修器材(含飲水、便當等)不足之運補，參酌「區營業處建置機動分班以應緊急及交辦事項暫行程序書」(附件 2-3)。
 - (13)視災情嚴重性，可依「非常災害搶修作業相互支援要點」(附件 2-4)，請求其他區處支援災害搶修，以加速恢復供電。
 - (14)搶修組應視災害程度、規模，對搶修作業作適切之安排，即依災情對搶修人力應有不同任務之指派，如安排工務段、服務所、檢驗課等同仁參與線巡、隨班聯絡員，隨班參與抽水等作業。
 - (15)非常災害搶修作業，搶修同仁應依據「颱風洪水搶修工作安全守則」(附件 2-5)及本處「颱風洪水搶修作業辦法」(附件 2-6)注意災後環境惡劣，如山崩落石、路基下陷淘空、路面淹水出現洞穴、天色昏暗視線不明、鷹架招牌不牢及折斷樹枝掉落等危險因素，謹慎行車(事)以維作業安全。
 - (16)現場搶修作業，必要時得租用民間挖土機、吊臂車等，以協助挖孔(如桿孔、支線孔)、建桿等搶修作業，俾提昇搶修效率。
 - (17)災害搶修作業中，碰觸配電線路、設備，除非已施行檢電、接地，否則均應以活線論，必須穿戴安全護(工)具才可作業。

- (18) 遇有道路不通、橋樑沖毀致無法進入搶修時，搶修組應即聯絡公關班或駐市人員，透過地方政府災害應變中心、路證單位及區公所，聯繫道路搶修復通進度、狀況，或請求配合先行搶修（電力）路段，俾便電力部分配合進場搶修。
- (19) 如待道路、橋樑等搶通時間過長或其他因素，恐影響災區搶修復電期間，則搶修組應會同配電組，尋求其他替代方案，使災區能夠儘速搶修復電。
- (20) 災情嚴重搶修作業費時，為應供電需要，在不影響供電安全情況下，得架設臨時線路，以權宜辦法暫予供電，惟事後應向搶修組報告，俾便配合修正系統圖及辦理後續之復舊，以維供電及作業安全。
- (21) 倘因災害致道路、橋樑可能長期不通，且無替代方案，則辦理搶修作業，必要時可依據「內政部空中勤務總隊航空器申請暨派遣作業規定」（附件 2-7）申請航空器，支援載運搶修人員及輕便機具進場搶修。
- (22) 完成搶修作業復電前，必須確認擬送電區域並無其他作業人員，或均已離開線路，且線路、設備良好，以防範感電或仍有事故卻予送電，而擴大、惡化災情。
- (23) 各搶修工作班每搶修完成或要轉換工作地點時，應儘速回報搶修組派工，如回到辦公場所亦需將「派工單」填妥後送搶修組派工登錄，並隨時更新「災害應變管理系統」最新災情及停、復電用戶數。每日 17 時前上「災害應變管理系統」填報「收工後未能恢復供電說明」。
- (24) 搶修班派工應逐日統計各工作班完成數量及追蹤工作班搶修進度。搶修完成後應填製「○○災害搶修人力統計表」及「○○災害工作班搶修效率評估表」（附表 2-14），俾為搶修作業動員人力之參考。
- (25) 依「建置圖資適用於搶修工作班」（附件 2-8）及「災害搶修復舊工作單設計施工管控流程圖」（附表 2-15）辦理，搶修工作班得派隨班設計員或聯絡員一名，協助相關工作。
- (26) 包商工作班需派隨班檢驗員一名，協助相關工作，並應取得搶修現場前、中、後照片，搶修結束後將當日所蒐集照片傳災損陳報搶修組彙辦。
- (27) 服務轄區之縣市災害應變中心降為二級開設或撤除，且確認無停電災情或總處緊急應變小組於「災害應變管理系統」解除警報後，區處應關閉 WEB_OMS 專案，未完成復電之案件，由區處自行管控至復電妥，並於每日 17 時前填報「收工後未能恢復供電說明」傳真總處緊急應變小組。
- (二) 洪水災害：「風災（洪水）災害防救工作事項分月工作摘要及進度表」（附表 2-5）。洪水災害防救作業程序如下：
1. 洪水前：
- (1) 颱風警報或豪雨特報，本處應加強辦公處所（含配電中心、服務所、發變電所、材料倉庫等）之防範淹水措施，倘地勢低窪或恐有淹水之虞，必要時應疏散工程車輛、機具致鄰近高地，以防淹水損壞救災車輛、機具。
- (2) 颱風來襲或有預告之豪雨前，比照防颱作業颱風前及依「災害停電搶修敬告用戶相關配合措施要點」（附件 2-9），辦理水患災害防救工作，且視實際狀況，必要時組成「緊急應變小組」待命。

- (3)於洪水災害前、後，透過當地大眾傳播媒體(含廣播、有線電視、報紙等)、文宣、通函或電話、傳真聯絡等方式，敬告用戶事前設置防洪設施之重要性，且於停電搶修作業時應配合之相關事項。
- (4)依行政區里為單位列印曾經或恐有淹水之虞「配電室基本紀錄表」，並確認該配電室「大樓／社區管委會聯絡人」、「配電室聯絡人」之姓名及電話等資料，並建立地方政府暨各區(鄉、鎮、市)災害應變中心、村里長名冊(含姓名、地址、聯絡電話、傳真機號碼、E-mail帳號等)，以應不時之需。
- (5)宣導用戶倘有災情，請透過當地「1911」災情通報專線電話通報災情。

2. 洪水中：

- (1)地下配電室淹水之搶修，悉依「颱風(洪水)現場災情勘查、復電及通報作業」(附件2-10)辦理。
- (2)比照防颱作業之颱風中辦理災害防救作業，並與當地消防單位保持密切聯繫，注意當地雨量，河川水位，俾採取必要之因應措施。
- (3)與當地政府建立淹水配電室搶修資訊互動之機制，並與各鄉、鎮、市、區、村里長等辦公室互通淹水及搶修復電訊息管道，以期加速配電室抽水及搶修進度。
- (4)配電組之用戶災情班接聽電話人員(含服務中心、服務所)依「用戶來電話處理作業標準程序書」(附件2-11)及「建置圖資適用於接聽用戶電話作業」(附件2-12)，建置用戶來電話之完整資訊，供提報、查詢相關災情及搶修進度，以期妥切答復用戶、建立與用戶之良好互動。
- (5)依用戶來電、聯繫村里長、媒體報導、線巡災情查報等資料，標示轄內淹水區域及地下配電室於饋線操作圖，並透過GeoOMS及TEOC系統中的NDS處理、彙整及通報災情。
- (6)依GeoOMS及TEOC系統中的NDS彙整資料，研判災情、釐定災害搶修策略及動員救災資源計畫，俾辦理搶修作業。
- (7)調度中心(DDCC)應隨時監控變電所高、低水位警報，掌握變電所積水情形，作為淹水災害發生前後之現場災情勘查、及時所外轉供後暫停供電、搶修復電及通報作業等處置之參考。

3. 洪水後：

- (1)視災情適時向電信局申請增設適量之「1911」專線電話，供災情接聽及登錄。
- (2)災情分析班視災情處理需要，透過GeoOMS及TEOC系統中的NDS登錄、管控，以提昇災害搶修復電作業。
- (3)災情處理倘係人工作業，災情查報班之線路巡視員或饋線認養人依被指派認養之饋線或地區，攜帶饋線操作圖由電源端開始巡視，發現線路災情或地下配電室淹水處所，即在饋線操作圖標示，填妥「配電線路事故登記及搶修進度追蹤紀錄表」送災情分析班處理。
- (4)淹水地區之線巡、抽水等準備工作，儘量與搶修作業併行工作，以期縮短復電所需時間，惟應特別注意工作安全。

- (5) 災情分析班應依用戶災情班及災情查報班提供淹水地下配電室之資料，在饋線操作圖上標示，並建立饋線別所屬淹水地下配電室之住址、聯絡人、聯絡電話、座標、樓層、面積及相關配電設備等資料，並依用戶電話通報及搶修進度，隨時在饋線操作圖修正資料（如淹水中、已抽水待復電、已復電之地下配電室等），上述資料應製作範例並表格化，以供搶修組派員搶修及用戶災情班接聽電話使用。
- (6) 視災情嚴重性，可依「非常災害搶修作業相互支援要點」，請求其他區處支援災害搶修，以加速恢復供電。
- (7) 災情分析班依前項調查之地下配電室淹水資料，訂定饋線別之抽水優先順序，並聯繫地方政府或有關單位辦理抽水事宜。必要時配電組視輕重緩急，調集災情查報班或其他可用人力執行抽水，淹水配電室即將抽乾速即通知搶修組搶修復電。
- (8) 已確認淹水之地下配電室尚未斷電，為預防意外事件如屬大環路之配電室，搶修班得通知饋線調度員再轉知配電調度員由饋線斷路器切開，如屬小環路之配電室，搶修班得由小環路開關切開，以使淹水區內之線路或設備斷電。但未淹水之地下配電室，確認安全後搶修工作班得通知饋線調度員先予轉供，以縮小停電範圍。
- (9) 依本處自訂之饋線別緊急搶修復電優先順序(參酌規劃課緊急性、計畫性分區輪流停電範圍表)，及淹水地下配電室抽水優先順序表，視搶修人力及抽水設備數量進行抽水，原則上依供電饋線主幹線、分歧線，先由靠近電源線之主幹線各地下室抽水，再抽分歧線各地下室積水。
- (10) 大樓地下室設有配電室，區處配電組應宣導用戶自行抽水或洽請有關單位協助抽水，俟抽水完後再打電話告知區處，俾便派員搶修復電。
- (11) 各工作班抽水即將完成，應回報搶修組派工並予登錄，搶修組派工應每日以單位別、包商別、班別等統計出人工數、地下室抽水處所與數量，必要時派員巡查或電話聯絡用戶，瞭解各處所之抽水進度。
- (12) 地下配電室之積水，如抽至基礎台高（約 30 公分），抽水工作人員即電告搶修組派工，派遣搶修班即進入配電室，用水清洗、擦拭，檢測配電設備有否異狀，必要時更換電力保險絲或限流熔絲，清點工作人員撤離始可聯絡送電。
- (13) 配電室送電時，如發現設備不良可予隔離後先行送電，並即更換設備後再送電或聯絡搶修組另行派員備料搶修損壞部分，經泡水過後之配電設備，應注意加入系統運轉狀況，必要時伺機更換。
- (14) 高壓用戶之受電設備如同樣遭受淹水，抽水後搶修組（配電組）應請用戶配合予以清洗、擦拭並檢查之，搶修班視情形如可送電則先送電，否則通知搶修組先予登記，視前面電源修復情形再送電，如未清洗或發現不良者，搶修工作班得由責任分界點先予切開，並向用戶說明。
- (15) 地下配電室配電設備送電後又發生事故停電，得視為一般事故，工程搶修組派工仍應派搶修班檢查並更換損壞配電設備，同時搶修組派工每日應統計更換數量，以利參考。

(16)計費電表如有泡水，檢驗搶修班應儘速動員人力(區處員工與承包商)更換之，如人力不足應速聯絡總處調派別區處支援。

(17)各搶修工作班每搶修完成或要轉換工作地點時，應儘速回報搶修組派工，如回到辦公場所亦需將「派工單」填妥後送搶修組派工登錄，並隨時更新「災害應變管理系統」最新災情及停、復電用戶數。

(三)地震災害：「地震災害防救工作事項分月工作摘要及進度表」(附表 2-5)。震災之防救作業程序如下：

1. 視地震強度必要時及時採取斷電措施，以防強震線路受損引起火災。
2. 地震造成災情或震度 5 級(含)以上無災情，各區處配電調度中心(DDCC)，應儘速依本公司「各類災害及緊急事件速報程序」或「各類未達災害等級緊急事件簡訊傳遞機制」辦理，並向配電處運轉維護組通報地震後供電情況或災情，尤其是震央附近區處，俾便將災情彙報上級。
3. 地震後造成大廈倒塌、人員傷亡之重大災情，本公司供電設備線路受損恐亦難以幸免，因此各區處應迅即掌握災情，於第一時間內主動依本公司非常災害、生產事故(含輸電線路災害)及緊急事件之速報程序規定，以電話及上網填製「地震災害速報表」(附表 2-16)辦理通報作業。
4. 視災情適時向電信局申請增設適量之「1911」用戶災情通報專線電話，供災情接聽及登錄。
5. 總處當視災情必要時啟動「災害應變管理系統」，即以「通告單」通告各區處，請即派員於「災害應變管理系統」登錄及通報災情。
6. 倘災情嚴重則應依「配電系統重大災害事件前進指揮所設置要點」(附件 2-13)成立「緊急應變小組」，儘速動員救災資源，辦理搶修復電作業。
7. 地震災害應變及搶修作業，應視災情並依據「非常災害搶修作業相互支援要點」及相關規定辦理。
8. 震災後亦常因通訊設備受創嚴重(含受停電影響)，加以關懷電話遽增，致通訊困難，各區處應依建立之速報機制，主動設法通報總處。
9. 如「災害應變管理系統」因故無法通報災情，各區處應定時(每隔一小時)填製「地震災情速報表」，傳真配電處運轉維護組，俾便總處協助緊急應變及彙總災情陳報「中央災害應變中心」。
10. 地震時各電力設備受損情形，應每日 17 時前填製「地震受損配電設備器材暨修復情形概況表」(附表 2-17)。

(四)重大供電事故搶修：

1. 本處轄內發生重大供電事故或緊急事件，應即由單位主管視災情必要時成立「緊急應變小組」處理。「緊急應變小組」之成員及規模，按事故(件)種類及「災害防救緊急應變作業標準程序書」內，依災情嚴重性分別訂定搶修人力動員等級(一級、二級、三級)之組別、班別及必要之出勤人數(附表 2-4)，酌予動員有關人員緊急應變。
2. 轄內發生重大供電事故，視災情必要時於現場或附近，成立「前進指揮所」，俾方便辦理搶修作業。
3. 供電事故現場凌亂不堪，如桿倒線斷、設備燒燬、感電傷亡等情事險象環生，

應即派員現場採取必要之警戒及安全防護措施，以防止災情持續惡化。

4. 依「配電線路事故點研判搶修作業要點」(附件 2-14)、「非常災害搶修作業相互支援要點」、「災害防救緊急應變作業標準程序書」及本處「非常災害區處相互支援作業機制」(附件 2-15)辦理搶修復電作業。
5. 供電事故除應即隔離事故區域之電源外，並應施行事故區域外受影響而停電線路之電源轉供作業，俾縮小停電區域。
6. 一次系統事故(含非常災害)停電，本處應配合採取必要之緊急應變措施如下：
 - (1) 事故雖依電壓等級辦理速報，惟倘有關單位遲未速報，相關區處則應聯繫有關單位儘速速報(停電戶數應查閱 TEOC 或 GeoOMS 確認)，俾上級儘早瞭解災情協助應變。
 - (2) 一次系統事故停電，為力求速報停電戶數之準確，本處 DDCC 應將停電戶數正確數字(停電戶數應查閱 TEOC 或 GeoOMS 確認)，提供 ADCC 或主控站填報緊急事件速報表。
 - (3) 一次系統事故引起之停電，通常波及配電系統之範圍甚廣且用戶數多，本處應視停電範圍及影響層面，必要時應迅即成立「緊急應變小組」，俾處理突發狀況。
 - (4) 配電處配合本處因應災情彙報及督導災害防救，亦視實際運作需要，酌予動員有關人員緊急應變。
 - (5) 一次系統事故停電，需考慮辦理聯繫、調度、速報及復電等作業，致或有人力不足、或停電後之復電有電驛、接點等異常，而影響應變及復電情事，故應視應變及分工相關作業之需要，酌予動員必要人力參予緊急應變(如現場開關操作及故障排除之線路或變電工作班同仁)。
 - (6) 一次系統事故後復電時間之長短，攸關本處之緊急應變作業，故應即查詢事故原因及預計復電時間，俾通告用戶妥為因應外，並配合辦理相關之應變措施，如必要時視災情及供電能力，先行設法轉供電源或須採取分區停、送電。
 - (7) 本處配合採取之因應措施，應將應變經過(含轉供電源或採取分區停、送電)，定時(每隔 1~2 小時)速報主管副總經理及主管處各級主管，直至全部用戶復電為止。
 - (8) 本處發生一次系統事故停電波及配電系統，翌日中午前應將該事故分別受影響之用戶數及停、送電時間相關資料，送當地供電區營運處彙報統計為該系統之供電可靠度。
 - (9) 事故發生後翌日，本處應提報「台中區處因應一次系統事故停電處理經過檢討報告」，陳核後傳真送配電處運轉維護組彙報上級，俾檢討得失，供為改進之參考。
7. 本處對於供電事故或緊急事件之處理，應依設立發言人機制，從正面角度適時向外界說明致歉，並讓外界瞭解本公司之努力。
8. 事故恢復供電(含限電)案件，應依「配電線路事故停電(含限電)致歉處理要點」，向用戶說明停電(含限電)原因、致歉，並預告復電時間，大用戶應派專

人辦理，俾讓用戶妥為因應。

(五)重大火災、爆炸等災害：「重大火災災害防救工作事項分月工作摘要及進度表」及「爆炸災害防救工作事項分月工作摘要及進度表」(附表 2-5)火災、爆炸之防救作業程序如下：

1. 接獲消防隊有關火災、爆炸請求斷電訊息，應儘速派員趕赴現場，向現場消防隊指揮官報到，並執行妥適之斷電作業。
2. 接獲火災涉及民眾生命安全或情況急迫之斷電，必要時可視災區由饋線暫停供電，待搶修人員到達現場，再視災情縮小停電範圍。
3. 因應火災、爆炸等災害搶修作業，應配合現場消防隊指揮官指示辦理，且視災情由饋線、線路開關或變壓器熔絲鏈開關等處，及時執行斷電作業。
4. 斷電倘波及非災區用戶生命財產安全，則應向現場指揮官報告處理或設法協助解決。
5. 瓦斯氣爆火災現場之鄰近地區或搶修後復電，應請示現場消防隊指揮官許可(考量現場瓦斯濃度)後，再執行復電作業。
6. 火災配合消防隊指示辦理斷電作業，倘傳播媒體報導涉及本公司，則應依規定辦理速報。如有影響本公司形象之不實報導，亦應依規定設法澄清以正視聽。

(六)旱災：

1. 旱災期間應與當地自來水管理機構保持密切聯繫，切勿於實施分區輪流供水區域、時段，辦理供自來水加壓站等相關饋線電源之工作停電。
2. 本處除應加強轄內供水單位所屬各水庫、水壩、自來水廠、淨水廠、加壓站等供電線路之巡檢、維修外，且輪流供水地區，倘有事故停電，則應儘速搶修復電。
3. 本處應促請供水單位加強自備線路之點檢維修，且必要時應設置緊急電源，以應不時之需。

六、現場搶修之通訊：

- (一)為增進 VHF 之使用效率並減少通話壅塞現象，各搶修同仁使用 VHF 應把握重點，力求簡短、明確，必要時可配合 0800 免付費搶修專線電話。
- (二)各巡修課調度台與山區之搶修通訊不良、應設法架設中繼台改善或採臨時變通方式，以利調度工作。
- (三)各巡修課調度台與地下配電室之搶修通訊不良，應設法改善，如配置 UHF 或「行動停電事故搶修系統」。在未改善前，得指派人員在屋外擔任聯絡工作。
- (四)饋線調度員或搶修組主辦人員與現場領班間，以 VHF 做停、復電之聯繫時，應力求簡要、明確，並需覆誦，以防誤停、送電。
- (五)颱風搶修期間，為紓解通話壅塞現象，必要時可畫分區域，分配不同 VHF 頻道供為使用，且無線電話使用時，應視輕重緩急並禮讓重要饋線停、送電操作(含指揮、調度、人員傷亡救治)之優先通話。

七、教育訓練及宣導

災後救災作業，必須迅速動員人力、物力，務使人盡其才、物盡其用，且應以有限人力，發揮最大搶修效能，因此各區處應加強員工在職訓練及演練，俾熟練救災技能與溝通應對技巧，順利完成救災復電任務。

- (一)建立搶修作業之安全理念：搶修作業必須在安全無虞之情況下參與救災，災後滿目瘡痍，險象環生在所難免。因此各搶修班應實施勤前「工安」教育，說明現場潛在危險因素，希各搶修同仁提高警覺，注意工作安全及交通安全。
- (二)認識了解配電工程之基本知能：對於配電工程之施工規範、使用器材必須具備應有知能，俾利正確查報災後損壞器材，減少錯誤以利搶修。
- (三)明瞭搶修作業之輕重緩急：搶修作業必須依循高壓幹線、高壓分歧線，變壓器、低壓線、接戶線等之順序，依序搶修，且應把握重點，如重要用戶，用戶數多、影響層面大的應優先搶修，切忌捨本逐末，影響搶修效率。
- (四)提昇員工災後線巡技能：經動員之員工均能依饋線操作圖核對現場辦理災後線巡(含地下配電)工作，俾加速查報災情，全面提昇搶修效能。
- (五)加強訓練同仁運轉機具(如抽水機、發電機)之能力，俾利適時動員投入支援搶修行列。
- (六)訓練員工成為宣導之尖兵：每位員工應利用各種機會、場合，加強宣導促請民眾了解，救災作業需賴社會整體力量的分工合作。
- (七)運用社會力量協助救災之宣導：淹水情況嚴重或必要時，地下配電室之抽水應請住戶自行或洽請有關單位協助解決，本公司則全力搶修供電線路，俾儘速復電。
- (八)請用戶支持、協助台電之全力救災作業：颱風災害嚴重時，宣導用戶瞭解台電已全力動員搶修，請相信、請支持電力搶修專業，請民眾耐心等待，切勿干擾本公司之搶修作業。

八、災害防救工作檢討事項

- (一)災害搶修完畢後，各區處應召開檢討會，統計分析災害損失情形，並檢討缺失與對應的改善措施，且應管控、追蹤、落實執行。
- (二)區處檢討後將會議紀錄、非常災害災情報告及非常災害事故搶修作業缺失及改善方案送總處備查。
- (三)辦理災害防救作業，各任務組應就災害防救缺失、搶修效率予以檢討評估，俾為傳承優點改進缺失，提昇搶修效能。

九、本處災害防救作業，除遵照本公司「非常災害預防及處理要點」、配電處「災害防救緊急應變作業標準程序書」之「總處與區處間非常災害指揮系統」、「颱風洪水搶修工作安全守則」及相關規定辦理外，悉依本作業標準程序書辦理，以利搶修復電並維作業安全。

十、本作業標準程序書陳核後施行，修正時亦同。

參、台中區處緊急應變小組設置要點

【參考：電力調度處/緊急應變小組/緊急應變小組設置要點
中華民國 84 年 3 月 30 日發布
中華民國 107 年 1 月 10 日修正】

- 第一條 本公司為執行中央災害應變中心成立時所交付之災害防救任務或本公司業務範圍內有關之災害防救事項，依據 1、行政院八十三年八月四日臺八十三內字三〇二五二號函頒「災害防救方案」及八十九年七月十九日公佈之「災害防救法」、2、國營會八十四年二月九日國一字第八四五三〇七〇七號函，設置緊急應變小組（以下簡稱本小組）執行各項應變措施
- 第二條 依「災害防救方案」所指之災害：包括水災、風災、旱災、地震、重大火災爆炸案件、廠礦區意外事故、重大交通事故、建築工程災害及中央主管機關指定之災害等，其涵蓋範圍甚廣。本小組為任務需要參考經濟部國營會 94 年 8 月 18 日經國工字第 09400113750 號函「經濟部所屬事業機構各類災害及緊急事件速報程序」及經濟部國營會 106 年 4 月 19 日經國密一字第 10600047470 號函「經建設施重大人為危安事件或恐怖攻擊應變計畫」分類設置下列六組：
- 一、天然災害組
風災、水災、旱災、震災、火山災害等天然災害災情。
 - 二、工安災害組
發生爆炸、火災、毒氣等災害。
死亡或罹災人數在 3 人以上(含承包商)之災害。
其他經中央主管機關指定公告之災害。
 - 三、生產事故組
發、供電系統事故嚴重影響供電與引起限電者。
因水、電、油氣供應中斷或其他因素而造成重大損失之事故。
 - 四、環保事件組
事業單位或施工單位(含承包商)，有下列公害情形者：
因突發事故，大量排放空氣污染物、水污染物或洩漏而造成污染事實者。
影響附近居民生活環境品質，引起社會關切，正醞釀陳情、抗議及圍廠(場)者。
造成附近居民人員、財物損失者。
毒性化學物質災害：各類(洩漏、污染、火災或爆炸等)毒災災害發生。
懸浮微粒物質災害：空氣中懸浮微粒物質濃度過高造成災害。
 - 五、勞資事件組
勞資爭議已(將)嚴重威脅事業正常運作及有影響公眾生活或造成公共危險之虞者。
勞資爭議發生重大抗爭情事者。
勞資爭議有急速發展或擴及影響其他事業者。

六、其他重大事件組

(一)國土安全事件組：

發生或有發生重大人為危安事件或恐怖攻擊之虞等相關事件或預警訊息。

(二)前述五組外重大事件者(如總處民眾抗爭等)。

若核能電廠發生重大異常事件，則依本公司「核能發電緊急計畫」辦理。

第三條 本小組係臨時任務編組，組織如下：

一、召集人：處長。

二、副召集人：業務副處長、電務副處長。

三、成員：依本處災害緊急應變小組組織及人員配置表。

四、連絡人：設計經理。

第四條 本小組功能組織圖、編組及職掌區分表如附表 2-1、附表 2-2。

第五條 本小組作業要點：

一、任務

中央災害防救中心成立或本公司發生重大事故時，由本小組相關分組成立緊急應變小組執行處理緊急災害之應變措施。

二、緊急應變小組成立時機

行政院成立(颱風、豪雨、地震、海空難或重大交通事故等)中央災害應變中心，本公司亦被指令成立緊急應變小組時，由配電處通知本處成立。

三、緊急應變小組撤除時機

由上級機構指示撤除，由配電處通知本處撤除。

召集人依氣象局預報或事件善後處理情形指令撤除。

四、緊急應變小組作業方式

各分組緊急應變小組運作方式內容另訂定之。(例如有颱風災害侵襲為減少損失迅速搶修復電，天然災害組即在總處成立〇〇颱風緊急應變小組，並依防颱緊急應變小組工作手冊統籌指揮災害搶修緊急供電事宜)。總處緊急應變小組一級開設各單位座位表(附表 3-1)。

五、颱風、水災、地震等天然災害，災後復建作業總處監督指揮。

第六條 本處緊急應變小組設置要點，應配合總處修訂。

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>(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>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、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>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>(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>中部客服中心 設計組、維護組、分處電務組 各相關部門 調度組、業務組、分處電務組、分處業務組 業務組、分處業務組 設計組 設計組、各相關部門</p>
二、颱風警報發布前	整備階段	<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>(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>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>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>
三、中央氣象局發佈陸上颱風警報	三級整備(颱風前)	<p>處長指示各組立即加強整備措施：</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</p>	<p>處長室、資訊組、電控組</p>

		<p>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>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>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"> • 臺中市政府成立災害應變中心 • 各區公所 	<p>二級整備</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 FDCC 或計劃課登入 GeoOMS 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</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</p>

<p>成立災害應變中心</p>		<p>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>六、上下班 GeoOMS 插旗作業執行作法： 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。 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。 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>經理、人資經理(輪流進駐) 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>調度組、各巡修部門 緊急應變小組</p> <p>調度組、各巡修部門</p>
	<p>一級整備(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 各巡修部門</p>
<p>五、本處成立緊急應變小組</p> <ul style="list-style-type: none"> • 台中市政府宣佈停止上班 	<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「緊急應變小組整備人力動員等級表」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>進駐人員持續整備</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集巡修及服務所之初步搶修及訊息回報。 2. 颱風搶修時，調度人員應專職調度作業，外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>線路搶修班、電話接聽班、災情分析班 災情分析班</p> <p>電話接聽班</p> <p>電話接聽班</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」(附表 2-29)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 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，統一調度自有人力及承攬商人力，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</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>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>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整備人員名冊。</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』(附表 2-11)上傳總處緊急應變小組。</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： 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>緊急應變小組</p> <p>緊急應變小組</p> <p>各相關部門</p> <p>搶修組</p> <p>各巡修部門</p>
八、搶修進行中	持續搶修	<p>一、依『緊急應變小組指揮流程圖』(附表 2-30)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</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>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>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。</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>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>(二) 搶修完成部份，電話接聽班主動回報用戶，確認已送電。</p> <p>(三) 臺中市應變中心「災情管理資訊系統」登載之案件，搶修完成應即時登入該系統辦理結案。</p>	<p>搶修組</p> <p>各派工</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>各派工</p> <p>搶修組</p> <p>區處發言人、公共關係班</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>配電組</p> <p>配電組</p> <p>配電組</p> <p>配電組</p> <p>配電組</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，提供總處及相關部門彙總使用。</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>中部客服中心</p> <p>中部客服中心</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，填寫颱風影響停電 月 日「收工後未能恢復供電說明」(附表 2-31)，並由專人每日 9 時前上傳 TEOC 災損資料(含出</p>	<p>配電組</p>

		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。	
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		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。	處長室、緊急應變小組