# دستورالعمل :

# ثبت و کنترل خاموشی ها

# W-OP-۰۰-۰۶

| | تهیه کننده | تائید کننده | بررسی کننده | تصویب کننده |
|---|---|---|---|---|
| نام و نام خانوادگی | مهدی اکبری | وهاب رشت آبادی | مدد کمیلی | سعید رسالی |
| سمت | مدیرامور دیسپاچینگ و فوریتهای برق | معاون بهره برداری و دیسپاچینگ | مدیر دفتر تمتا | مدیرعامل |
| امضا | تاریخ: ۱۴۰۴/۰۶/۱۸ | تاریخ: ۱۴۰۴/۰۶/۱۸ | تاریخ: ۱۴۰۶/۰۸ | تاریخ: ۰۶/۱۲ |

## ۱- هدف

هدف از این دستورالعمل، نحوه ثبت و کنترل خاموشی ها در مراکز۱۲۱ و امور دیسپاچینگ وفوریتهای برق شرکت می باشد.

## ۲- دامنهٔ کاربرد

دامنهٔ تعریف شده در خط مشی کیفیت

## ۳ - تعاریف

**۱-۳ – سامانه۱۲۱**

به کلیه تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری جهت ثبت و کنترل خاموشی های با برنامه و بی برنامه و همچنین ضبط مکالمات تلفنی و بیسیم و تجهیزات ارسال SMS های خاموشی می باشد

**۲-۳- نرم افزار ثبت خاموشی(شامل نرم افزار حوادث- نرم افزار مدیریت خاموشیها)**

تجهیزات سخت افزاری و نر م افزاری جهت ثبت ONLINE خاموشی های اتفاق افتاده در شبکه به صورت دستی و یا با تماس مشترک دارای قابلیت های گزارش گیری و مشاهده برخط خاموشی های شبکه.نرم افزار ثبت خاموشی های با برنامه جهت مدیریت و کنترل خاموشی های با برنامه

**۳-۳- نرم افزارضبط مکالمات**

تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری جهت ضبط مکالمات تلفنی و بیسیم جهت کنترل های بعدی و با قابلیت لینک با نرم افزار ثبت خاموشی ها

٤-۳ -ارسال SMS

تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری جهت ارسال مدت زمان و نوع خاموشی ها به جهت اطلاع پرسنل ذیربط و مشترکین حساس در هر مکان.

۵-۳-مراکز فوریتهای برق نواحی (مرکز ۱۲۱)

مرکز ۱۲۱ نواحی تابعه به منظور پاسخ گویی به مشترکین در زمان بروز خاموشی و ثبت آن در سامانه هم همچنین پیگیری تا حصول نتیجه

۶-۳- مرکز کنترل شبکه

مرکز کنترل شبکه واحدی از امور دیسپاچینگ و فوریتهای برق بوده که اهداف آن شامل کنترل خاموشی های بی برنامه، کنترل و تائید خاموشی های با برنامه ، هماهنگی بر انجام تعمییرات فوق توزیع ، کنترل و نگهداری و برروز رسانی سامانه و. می باشد.

## ۴ - شرح عملیات

هدف چگونگی ثبت اطلاعات خاموشی و نحوه کنترل آن می باشد

۱-٤- ثبت اطلاعات خاموشی بی برنامه

**خاموشی های بی برنامه ناشی از اتفاقات و حوادث در شبکه بوده که به صورت تماس مشترکین و یا اعلام حضوری به مراکز ۱۲۱ خواهد بود**

۱-۱-٤ ثبت خاموشی بی برنامه جدید

در هنگام به وجود امدن خاموشی بدون اطلاع قبلی در شبکه مشترک با مراکز۱۲۱ مدیریت های تابعه تماس و اپراتور۱۲۱ ضمن پاسخ گویی مطابق الگوی پاسخ دهی ۱۲۱ (فرم۱) نسبت به تکمیل اطلاعات خاموشی در فرم باز شده از تماس مشترک (PUP UP) اقدام خواهد نمود .

**۲-۱-٤ ارجاع کار به واحد یا شخص ذیربط**

اپراتور مرکز ۱۲۱ پس از ثبت خاموشی پرونده مورد نظر را بر حسب نوع کار به واحد ذیربط ارجاع خواهد داد واحد ذیربط نسبت به انجام و تکمیل ژرونده اقدام و اپراتور ۱۲۱را در این خصوص آگاه خواهد نمود باتوجه به اینکه اکثر پرونده ها مربوط به اتفاقات می باشد ارجاع کار به تکنسین و یا سیمبان شیفت جهت اجرای پرونده اقدام اعلام خواهد نمود .

**۳-۱-٤- تکمیل پرونده خاموشی**

تکنسین و یا سیمبان شیفت نست به تکمیل و رفع خاموشی اقدام نموده و کلیه موارد درخواست شده در فیلدهای نرم افزار را به اپراتور ۱۲۱ به جهت تکمیل مراحل کار اطلاع خواهد داد این موارد اعم از ساعت رفع خاموشی ،نوع عیب، نوع شبکه ، تجهیزات مصرفی و ... بوده و در صورتی که پرونده مورد نظر مربوط به سایر دفاتر بطور مثال خدمات مشترکین و غیره باشد کار ارجاع شده

انجام ودر نرم افزار ارجاعت تکمیل می گردد. مسئولیت نظارت بر مراحل انجام و تکمیل پرونده با روئسای بهره برداری مدیریت ها خواهد بود.

**۲-٤- ثبت خاموشی های با برنامه**

پرونده های خاموشی با برنامه توسط درخواست کننده خاموشی و تایید مدیر امور و یا رئیس بهره برداری در نرم افزار مدیریت خاموشی ها ثبت و جهت تائید به مرکز کنترل شبکه امور دیسپاچینگ ارسال می کند

در صورت تائید مرکز کنترل شبکه و ارجاع کار برنامه فوق قابل اجرا خواهد بود . تائید خاموشی های با برنامه فشار ضعیف به روسای ادارات بهره برداری تفیذ گردیده است.

۵-کنترل خاموشی ها

کنترل خاموشی در دو فرایند انجام می گردد، از جهت صحت و سقم اطلاعت ثبت شده و کنترل از نظر نحوه و مدت زمان و کیفیت رفع خاموشی (مدیریت خاموشی ها) خواهد بود .

**۱-۵- کنترل صحت و سقم اطلاعات ثبت شده در سامانه ۱۲۱**

با توجه به اینکه اطلاعات و خروجی نرم افزار به صورت ONLINE توسط مدیران شرکت همچنین توسط وب تحت نظارت سازمان توانیر می باشد و با توجه به اینکه گزارش های خروجی نرم افزار ملاک تصمیم گیری های بعد خواهد بود . کنترل جدی و مستمر اطلاعات ثبت شده بایستی انجام گیرد

۱-۱-۵- کنترل اطلاعات ثبت شده توسط اپراتورهای سامانه ۱۲۱ در هر مدیریت بصورت مستمر توسط رئیس اداره بهره برداری کنترل می شود و در صورت مشاهده مغایرت سریعا به مرکز کنترل شبکه امور دیسپاچینگ اطلاع خواهند داد.مسئولیت صحت اطلاعات ثبت شده در مرحله اول با اپراتور اقدام کننده و بعد از آن با مسئول اداره بهره برداری خواهد .

۲-۱-۵- کنترل صحت و سقم بالا دستی اطلاعات ثبت شده توسط کارشناسان مرکز کنترل شبکه

## ۲-۵- مدیریت خاموشی ها

باتوجه به اینکه وظیفه اصلی شرکت های توزیع تهیه و فراهم نمودن یک منبع تغذیه مناسب در یک سطح قابل قبولی از قابلیت اطمینان برای مشتریان خود در اقتصادی ترین حالت ممکن می باشد ، بنابراین می بایستی تمهیداتی فراهم نمود تا این وظیفه در بهترین حالت انجام شود در این راستا یکی از وظائف مهم شرکت های توزیع مدیریت انرژی و ارتباط آن با موضوعات اقتصادی و اجتماعی است .در حالت کلی عدم مدیریت مناسب بر شبکه می تواند منجر به صدمات زیادی برای شرکت های توزیع بعلت کاهش فروش برق و برای مشترکین به سبب کاهش تولید ، از بین رفتن مواد اولیه ، خرابی دستگاهها و تجهیزات و ....میگردد.کاهش خاموشیهای ناخواسته ، برنامه جهت کاهش زمان وحجم خاموشیهای با برنامه و اطلاع رسانی به مشترکین ، اصلی ترین برنامه های مدیریت انرژی محسوب می گردد.

۱-۲-۵-مدیریت خاموشی های با برنامه

۲-۲-۵- خاموشی های با برنامه ناشی از فوق توزیع:

مطابق برنامه زمانبندی خاموشی های ناشی از تعمییرات بر روی پستهای فوق توزیع و خطوط انتقال که هر ماه در معاونت بهره برداری برق منطقه ای با حضور نمایندگان شرکتهای زیر مجموعه توزیع برگزار و نسبت به برنامه ریزی آن اقدام می گردد.نماینده دیسپاچینگ شرکت با بررسی برنامه و با اطلاع از شرایط موجود در شبکه توزیع نسبت به تعویض زمانبندی و یا مورد خاموشی اقدام خواهد نمود. به هر حال برنامه بعد از تایید توسط امور دیسپاچینگ به مدیریت های تابعه ارسال تا نسبت به آمادگی تامیین بار در روز مشخص اقدام بنمایند. در صورت مشکل در شبکه و یا امکان تامیین بار توسط مدیریت های تابعه شرکت مراتب کتبا تا حداقل ۱۰ روز مانده به اجرای برنامه به امور دیسپاچینگ اعلام تا نسبت به لغو برنامه و یا تعویض زمان بندی آن اقدام نمایند. در غیر این صورت امکان هیچ گونه تغییری در برنامه امکان پذیر نمی باشد.

**۳-۲-۵- خاموشی ای با برنامه توزیع**

کلیه مدیریت ها خاموشی های اعمال شده بر هر فیدر و حداکثر ۲ بار و در هر بارحداکثر ۲ ساعت اعمال می گردد.کلیه درخواست ها در نرم افزار مدیریت خاموشی توسط رئیس اداره بهره برداری ۴۸ ساعت قبل تکمیل که شامل محل قطع ، فهرست عملیات با محاسبه نفر ساعت و محل هایی که بی برق خواهند شد بایستی ثبت گردد. بعد از ثبت توسط نرم افزار به مرکز کنترل ارجاع و مرکز کنترل با توجه به برنامه های اعمال شده ، سقف خاموشی و فهرست عملیات و ... نسبت به تائید و یا عدم تائید

خاموشی اقدام خواهد نمود.خاموشی های اضطراری شامل زمان ٤٨ ساعت نبوده و در همان زمان ثبت و توسط مرکز کنترل شبکه تائید می شود.تشخیص اضطرارو یا عدم اضطرار خاموشی با مرکز کنترل خواهد بود.....

۳-۲-۵- کلیه مدیریت ها بایستی قبل از اجرای برنامه خاموشی نسبت به اطلاع رسانی به مشترکین اقدام نمایند. مراتب و چگونگی اطلاع رسانی مطابق دستور العمل اطلاع رسانی خواهد بود.

تذکر:در صورت اعمال خاموشی بالای دو ساعت موضوع توسط امور دیسپاچینگ بایستی تائید گردد در غیر این صورت مسئولیت و عواقب ناشی از اعمال خاموشی بالای دو ساعت با مدیریت توزیع خواهد بود.

۲-٦- خاموشی های اضطراری

۱-۲-٦ در صورت درخواست هرگونه خاموشی در شبکه ۲۰ کیلوولت ناشی از حوادث و یا اتفاقات غیر قابل پیش بینی مدیریت ها ملزم به تکمیل خواست خاموشی و ارسال آن به مرکز دیسپاچینگ شرکت می باشند . امور دیسپاچینگ با بررسی موضوع نسبت به اعمال و یا عدم اعمال خاموشی اقدام و نتیجه را جهت مراحل بعدی به مدیریت درخواست کننده اعلام می نماید.

**تذکر: در صورت عدم تکمیل خاموشی با برنامه هیچگونه درخواستی مسبوق نخواهد بود.**

۲-۲-٦ کلیه خاموشی های بی برنامه اتفاق افتاده در شبکه بایستی توسط مراکز ۱۲۱ مدیریت های تابعه در سامانه ۱۲۱ ثبت گردیده و کلیه اطلاعات آن مطابق شرح رفته در دستورالعمل اقدام نمایند.

## ۷- مسئولیت ها:

۱-۷- مدیر امور دیسپاچینگ

مسئولیت مرکز کنترل شبکه را عهده دار خواهد بود.

۲-۷- مدیریت های نواحی تابعه

مسولیت نظارت بر مراکز ۱۲۱ و کنترل خاموشی های تحت حوزه را عهده دار می باشد

۳-۷- کارشناسان و تکنسین های شیفت دیسپاچینگ کنترل شبکه

مسئولیت کنترل خاموشی ها را عهده دار خواهند بود

## ۶- مراجع:

۱-٦- راهنمای نصب و راه اندازی سامانه ۱۲۱

## ۷-فرم های مرتبط:

نگهداری سوابق مربوط به این دستورالعمل بر اساس دفترچهٔ سوابق کیفیت بهره برداری انجام خواهد پذیرفت.