**異常事件完整性SOP**

異常事件發生

否

是

負責人介入處理處理?

值班人員處理、記錄異常事件原因、現況。

負責人回報並自行登入系統或請值班人員記錄補充說明

是

負責人收到mail自行登入系統或請值班人員記錄補充說明

mail負責人?

否

異常事件完整性記錄結束。

**第一時間異常事件完整性記錄**

次月異常事件統計表(excel)確認，負責人可記錄補充說明。

**異常事件完整性記錄最後確認**

|  |  |
| --- | --- |
| **操作管理系統之異常事件記錄完整性說明** | |
| 原由 | 有關異常事件處理情形之記錄作法，請操作課研擬相關辦法，  產生一份標準作業程序(SOP)，讓系統人員及操作課同仁皆能方便處理且讓異常事件紀錄能更完整。 |
| 操作管理系統登入說明: | |
| 對象 | 非操作課的人員 |
| 登入方法 | 在安外，限用IE，使用MICDM網域的帳號(員工代號)及密碼，<http://10.6.1.4:8888>，如圖一。 |
| 權限限制 | 1.需值班人員已建立的sop訊息下，系統負責人才可新增/刪除/修改處理過程的補充說明。  方法:先點選欲補充說明的「訊息代碼」列，再點選當班日誌區塊中的 新增/刪除/修改，即會出現處理過程登錄畫面，如圖二。  2.修改權限:只能修改系統負責人自己新增的異常事件。 |
| 處理過程登錄畫面說明 | 1. 開啟處理過程登錄畫面會自動帶入:處理過程描述及處理結果的字眼，提醒人員記錄的完整性。 2. 系統負責人亦可更正該sop訊息發生原因的根因系統、根因種類、異常等級，如圖三 |
| 異常事件處理過程描述及通知機制說明: | |
| 值班人員權責 | 1.開啟處理過程登錄畫面時，系統會自動帶入:處理過程描述、處理結果的字眼，提醒人員事件記錄的完整性。  2.值班人員在記錄異常事件的處理過程時，應特別注意「處理結果」中異常事件是否恢復正常或仍異常的描述。  3.值班人員call系統負責人處理異常事件後:   * 若系統負責人回報處理情形，則值班人員應記錄於工作日誌中。 * 若系統負責人未回報處理情形，則要於記錄新增 #[mail]:系統負責人#字眼，此舉系統會於隔日(以當班日誌的日期為主)自動通知負責人，請系統負責人自行進入工作日誌補充說明。 * 若值班人員認為該異常事件有必要通知系統負責人知悉，亦可新增#[mail]:系統負責人#字眼，通知負責人。 * 使用記錄新增 #[mail]:系統負責人#之功能，請依使用處理過程登錄畫面的導入詞彙-代碼845之實際設定為準，上述格式為範例。  1. 值班人員在記錄#[mail]:系統負責人#，請依各系統負責人當月輪值表為準。 |
| 系統負責人權責 | 1. 系統負責人每日會收到前一日所負責之系統的異常事件記錄(值班人員有記錄#系統負責人#)通知mail。請自行依上述操作管理系統登入說明，登入工作日誌做補充說明或通知值班人員修改。 |
|  | |
| 圖一 | |
|  | |
| 圖二 | |
|  | |
| 圖三 | |
|  | |
|  | |