

信息公开指南

为提高供电企业工作透明度，充分发挥供电企业信息公开对人民群众生产生活和社会经济活动的服务作用，切实保障广大电力用户的知情权、参与权、监督权。根据国家能源局《供电企业信息公开实施办法》（国能发监管〔2021〕56号），制定本指南。

公司信息公开采取主动公开和依申请公开两种形式。

（一）主动公开信息

公开内容：

1. 基本信息

主要包括：企业性质、办公地址、营业场所、联系方式、供电类电力业务许可证及编号等。如有变化，应当自发生变化之日起10个工作日内更新。

2. 用电业务办理

主要包括：各类用户办理新装、增容与变更用电性质等用电业务的工作流程、办理时限、办理环节、申请资料以及业务办理环节中涉及审核查验事项的范围、明细和依据等。如有变化，应当自发生变化之日起10个工作日内更新。国家另有规定的，按照规定执行。

3. 电价和收费标准

主要包括：供电企业向各类用户计收电费时执行的政策文件

以及供电企业向用户提供有偿服务时收费的项目、标准和依据等。如有变化，应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

4.供电质量情况

主要包括：供电可靠性、用户受电端电压合格率等政策文件和相关标准。如有变化，应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新。电压合格率和供电可靠性指标按季度发布，供电可靠性指标应根据国家能源局统一发布的指标进行公布。

5.停限电信息

主要包括：停电区域、停电线路、停电起止时间及供电营业区有序用电方案、限电序位等信息。供电企业应按国家规定将有关情况及时公布。

6.法规政策

主要包括：供电企业供电服务所执行的法律法规以及供电企业制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术标准。如有变化，应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

7.服务承诺及热线

主要包括：供电企业供电服务承诺以及供电服务热线、12398 能源监管热线等投诉渠道。供电服务热线与 12398 能源监管热线标识同步、同对象公开。如有变化，应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

8.受电工程信息

主要包括：供电企业执行的规范用户受电工程市场行为的政

策文件和制定的相关制度文件。如有变化，应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

9.可开放容量有关信息

主要包括：本地区配电网接入能力和容量受限情况，相关情况按季度更新。

公开方式：对于主动公开的信息，主要通过国网山东省电力公司的企业门户网站（网址：www.sd.sgcc.com.cn）公开。此外，根据实际情况，通过供电营业厅、“网上国网”APP、电力交易平台（网址：pms.sd.sgcc.com.cn）、新闻媒体等渠道予以公开。

（二）依申请公开信息

依照有关规定，电力用户可以向供电企业申请获取与自身直接相关的信息。具体申请流程建议如下：

1.提出申请

申请人填写《国网山东省电力公司信息公开申请表》（以下简称《申请表》，格式详见附件）提出申请。《申请表》应填写完整，内容真实有效。申请人应提供有效身份证明原件或复印件，并对申请材料的真实性负责。申请可以当面提交或邮递寄送，信函方式寄送请在信封左下角注明“信息公开”字样。申请人以信息公开申请的形式进行信访、投诉、举报等活动，应当告知申请人不作为信息公开申请处理并可以告知通过相应渠道提出。

2.申请处理

对于《申请表》填写不完整、内容不明确或未按要求提供有关身份证明材料的申请，将要求补充或更正。对于《申请表》填写完整且有关身份证明材料齐全的申请将正式登记受理。根据申请的内容，自收到申请（指可以正式受理的申请）之日起7个工作日内作出答复。如需延长答复期限，将告知申请人，延长答复的期限最长不超过15个工作日。

3.联系方式

受理机构：国网山东省电力公司莱芜供电公司办公室

地 址：山东省济南市莱芜区鲁中西大街21号

邮 编：271100

联系电话：0531-77992056

传真号码：0531-77992047

受理时间：周一至周五 8:30-11:30，14:00-17:00，法定节假日除外

电子信箱：sdlwxxgk@163.com（此邮箱为信息公开工作专用邮箱，不受理信息公开以外的投诉、举报、信访等事项）。

当面申请的，应当出示有效身份证件；通过邮政寄送提交申请的，应随申请表附有效身份证件复印件；网上申请的，应上传有效身份证件扫描件或照片。

4.不予公开的信息

符合下列情形之一的信息，不予公开：

1.根据相关法律法规及国家有关规定，涉及国家秘密的；

2.法律、行政法规禁止公开的信息，以及公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的；

3.根据相关法律法规及公司有关规定，涉及企业秘密的；

4.根据相关法律法规，涉及他人身份、通讯、家庭、财务状况等个人隐私的；

5.公司信息公开工作领导小组认定可能对社会秩序产生影响、对执法活动带来危害、对公司经营造成损害、对相关企业和人员名誉权造成侵犯的。

国网山东省电力公司信息公开申请表

申请人信息	公民	姓 名		工作单位	
		证件名称		证件号码	
		联系电话		邮政编码	
		通信地址			
	法人或者其他组织	名 称		组织机构代码	
		法定代表人		联系人姓名	
		联系人电话		邮政编码	
		通信地址			
所需信息内容描述 (信息名称、文号)					
所需信息的用途(与申请人生产、生活、科研等特殊需要相关的说明)					
要求提供信息的方式		<input type="checkbox"/> 邮寄 <input type="checkbox"/> 自取 <input type="checkbox"/> 电子邮件			
<input type="checkbox"/> 若本单位无法按照指定方式提供所需信息，也可接受其他方式					