

# 国网山东省电力公司文件

鲁电营销〔2018〕952号

---

## 国网山东省电力公司关于印发 《国网山东省电力公司电力服务事件应急预案》 等3项应急预案的通知

本部各部门，公司各单位：

为提高公司防范和应对服务事件、电力短缺、重要客户保电等突发事件的能力，最大程度地预防和降低突发事件及其所造成的损失及影响，维护公司正常生产经营秩序，保障国家安全、社会稳定和人民生命财产安全，按照国家电网公司预案修订要求，公司组织完成了《国网山东省电力公司电力服务事件应急预案》、《国网山东省电力公司重要保电（客户侧）应急预案》及《国网山东省电力公司电力短缺事件应急预案》修订，现予以印发，请各单位认真学习贯彻，并依据修订完善相应预案。原2016版《山

东电力集团公司电力服务事件处置应急预案》、《山东电力集团公司重要保电事件处置应急预案》及《山东电力集团公司电力短缺事件处置应急预案》同时废止。

国网山东省电力公司

2018年12月21日

(此件发至收文单位本部及所属单位)

编号：SGCC-SD-SH-01

第 5 次修订-2018 年



国家电网  
STATE GRID

国网山东省电力公司  
STATE GRID SHANDONG ELECTRIC POWER COMPANY

---

# 国网山东省电力公司

## 电力服务事件应急预案

国网山东省电力公司

2018 年 11 月

# 批准页

预案名称：国网山东省电力公司电力服务事件应急预案

预案编号：SGCC-SD-SH-01

版次：第5次修订-2018年

编写部门：国网山东省电力公司营销部

编写人：姜琳、李文芳、王倩、刘勇超、任昶羽、刘俊丽、于相洁、高玉华、徐璐

审定人：李云亭、刘卫东、刘映娟

批准人：刘继东

# 目 录

1	总 则	1
1.1	编制目的	1
1.2	编制依据	1
1.3	适用范围	1
2	应急处置基本原则	2
3	危险源和危害程度分析	3
3.1	危险源	3
3.2	危害程度	3
4	事件分级	3
4.1	特别重大服务事件	3
4.2	重大服务事件	4
4.3	较大服务事件	4
4.4	一般服务事件	5
5	应急指挥机构及职责	5
5.1	应急指挥机构	5
5.2	应急指挥机构职责	6
6	监测预警	8
6.1	风险监测	8
6.2	预警分级与预警发布	9
6.3	预警行动	10
6.4	预警调整	11
6.5	预警结束	11
7	应急响应	12
7.1	响应分级	12
7.2	先期处置	12
7.3	响应启动	12
7.4	响应行动	13
7.5	响应调整	15
7.6	响应结束	15
8	信息报告	15
8.1	报告渠道	15
8.2	报告内容	16
8.3	报告要求	16
9	后期处置	17
9.1	善后处置	17
9.2	事件调查	17
9.3	总结评价	17
10	应急保障	17
10.1	应急队伍	17
10.2	通信与信息	18
10.3	经费	18
10.4	其他	18
11	培训和演练	18

11.1	培训	18
11.2	演练	18
12	附则	19
12.1	术语和定义	19
12.2	预案评审和备案	20
12.3	预案修订	20
12.4	制定与解释	20
12.5	预案实施	20
13	附件与附表	21
13.1	有关应急机构及人员联系方式	21
13.2	规范化格式文本	25
13.3	电力服务事件预警流程图	26
13.4	电力服务事件应急响应流程图	27
13.5	相关应急预案	28

# 1 总 则

## 1.1 编制目的

为提高国网山东省电力公司（以下简称“公司”）防范和应对服务事件的能力，最大程度地预防和降低服务事件所造成的损失及影响，维护公司正常生产经营秩序，保障国家安全、社会稳定和人民生命财产安全，特制定本预案。

## 1.2 编制依据

本预案依据以下法律法规、标准制度及相关预案，结合公司实际制定。

- 《中华人民共和国突发事件应对法》
- 《国家突发公共事件总体应急预案》
- 《国家大面积停电事件应急预案》
- 《生产经营单位安全生产事故应急预案编制导则》
- 《生产安全事故报告和调查处理条例》
- 《电力企业应急预案管理办法》
- 《电力企业专项应急预案编制导则（试行）》
- 《国家电网有限公司应急工作管理规定》
- 《国家电网有限公司应急预案管理办法》
- 《国家电网有限公司突发事件总体应急预案》
- 《国家电网有限公司电力服务事件应急预案》
- 《电力安全事故应急处置和调查处理条例》
- 《突发事件应急预案管理办法》
- 《中央企业应急管理暂行办法》
- 《国家电网有限公司应急预案评审管理办法》
- 《国网山东省电力公司突发事件总体应急预案》

## 1.3 适用范围

本预案适用于公司系统应对和处置正常工作中出现的涉及对经济建设、

人民生活、社会稳定产生重大影响的电力服务事件，包括重要电力客户停电的服务事件、新闻媒体曝光并产生重要影响的停电或供电服务质量事件、客户对供电服务集体投诉的服务事件、因能源供应紧张造成的电力短缺服务事件、营销系统设备瘫痪导致营销服务工作无法开展并造成混乱的服务事件和其它严重损害公司形象的服务事件。

本预案用于指导公司系统相关单位电力服务事件应对工作，规范各单位电力服务事件应急预案编制。

## 2 应急处置基本原则

**以人为本、减少危害。**把保障人民群众的生命财产安全作为首要任务，最大程度地减少电力服务事件造成的人员伤亡和各类危害。

**居安思危、预防为主。**贯彻预防为主的思想，树立常备不懈的观念，防患于未然。增强忧患意识，坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结合，做好应对电力服务事件的各项准备工作。

**统一领导、分级负责。**落实省委、省政府和国家电网有限公司的部署，在公司的统一领导下，按照综合协调、分类管理、分级负责、属地管理的原则，开展电力服务事件的预防和处置工作。

**考虑全局、突出重点。**采取一切必要手段，降低电力服务事件对电网安全和公司形象造成的不利影响。采取行之有效的供电措施，重点保障重要电力客户的安全用电以及人民群众生活的有序供电。

**快速反应、协同应对。**充分发挥公司集团化优势，建立健全“上下联动、区域协作”快速响应机制，加强与政府的沟通协作，整合内外部应急资源，共同开展电力服务事件处置工作。

**依靠科技、提高素质。**依托“互联网+电力营销”、营配调贯通等平台，采用先进的监测预警和应急处置技术。充分发挥公司专家队伍和专业人员的作用，提高应对电力服务事件的科技水平和处置能力。

### 3 危险源和危害程度分析

#### 3.1 危险源

公司作为国有重要能源骨干企业和山东省最大的公共服务企业,经营区域覆盖全省 17 个地市、15.7 万平方公里,营业户数 4300 多万户,电力服务体系庞大、点多面广,存在发生各种服务事件的可能性和不确定因素。

#### 3.2 危害程度

由于能源供应、发电能力、电网供电能力、电力服务人员的服务水平、用电客户群体的复杂程度及其它不可控因素等多方面的原因,任何电力服务问题都有可能转变为具有广泛影响的服务事件,在破坏公司正常生产经营秩序和社会形象的同时,对关系国计民生的重要基础设施以及经济建设、人民生活,甚至社会稳定和国家安全等方面都将造成严重影响。

### 4 事件分级

根据电力服务事件的危害程度和影响范围,将电力服务事件分为四级:特别重大、重大、较大和一般服务事件。

#### 4.1 特别重大服务事件

出现下列情况之一的,为公司特别重大服务事件:

(1) 省会城市(济南)30%以上用电客户,计划单列市(青岛)40%以上用电客户,地级城市50%以上用电客户的正常用电受到影响;

(2) 涉及特级重要电力客户停电并造成重大影响的停电事件;

(3) 被中央或全国性新闻媒体曝光并产生重大影响的停电或供电服务事件;

(4) 客户向国家能源局、国家电网有限公司等有关部门反映的集体投诉服务事件;

(5) 被国家能源局立案直接查处的供电服务事件;

(6) 被公司电力服务事件处置领导小组(简称“服务事件专项领导小组”)

确定为特别重大服务事件。

#### 4.2 重大服务事件

满足下列情况之一的，为公司重大服务事件：

(1) 省会城市（济南）20%以上用电客户，计划单列市（青岛）30%以上用电客户，地级城市40%以上用电客户，县级城市50%以上用电客户的正常用电受到影响；

(2) 涉及一级重要电力客户停电并造成重大影响的停电事件；

(3) 被省级新闻媒体曝光并产生重大影响的停电或供电服务事件；

(4) 客户向山东能源监管办公室、省电力公司等有关部门反映的集体投诉服务事件；

(5) 被山东能源监管办公室立案直接查处的供电服务事件；

(6) 因全省营销服务系统或设施瘫痪，导致营销服务工作无法开展并造成混乱的事件；

(7) 被公司服务事件专项领导小组确定为重大服务事件。

#### 4.3 较大服务事件

满足下列情况之一的，为公司较大服务事件：

(1) 省会城市（济南）10%以上用电客户，计划单列市（青岛）20%以上用电客户，地级城市30%以上用电客户，县级城市40%以上用电客户的正常用电受到影响；

(2) 涉及二级重要电力客户和临时重要电力客户停电并造成重大影响的停电事件；

(3) 被省会城市（济南）、计划单列市（青岛）媒体曝光并产生较大影响的停电或供电服务事件；

(4) 客户向地市级政府有关部门反映的集体投诉服务事件；

(5) 因市级营销服务系统或设施瘫痪，导致营销服务工作无法开展并造成混乱的事件；

(6) 被公司服务事件专项领导小组确定为较大服务事件。

#### 4.4 一般服务事件

满足下列情况之一的，为公司一般服务事件：

(1) 省会城市（济南）5%以上用电客户，计划单列市（青岛）10%以上用电客户，地级城市 20%以上用电客户，县级城市 30%以上用电客户的正常用电受到影响；

(2) 被地市级新闻媒体曝光并产生一定影响的停电或供电服务事件；

(3) 客户向县级政府有关部门反映的集体投诉服务事件；

(4) 因县级营销服务系统或设施瘫痪，导致营销服务工作无法开展并造成混乱的事件；

(5) 被公司服务事件专项领导小组确定为一般服务事件。

## 5 应急指挥机构及职责

### 5.1 应急指挥机构

#### 5.1.1 公司应急指挥机构

公司成立电力服务事件处置领导小组及办公室，在国家电网有限公司应急指挥机构的领导下，统一指挥、协调、处置电力服务事件。

(1) 电力服务事件处置领导小组（简称“服务事件专项领导小组”）统一领导协调服务事件应急处置工作。组长由公司总经理（或其授权人员）担任，副组长由分管副总担任，成员由有关助理、副总师、营销部（农电工作部）办公室、安全监察部（保卫部）、运维检修部、监察部（纪委办公室）、电力调度控制中心、对外联络部（品牌建设中心）、电科院客户服务中心等部门主要负责人组成。

(2) 电力服务事件处置领导小组办公室（简称“服务事件专项办公室”）设在营销部（农电工作部），办公室主任由营销部（农电工作部）主要负责人担任，成员由营销部（农电工作部）办公室、安全监察部（保卫部）、运维检

修部、监察部（纪委办公室）、电力调度控制中心、对外联络部（品牌建设中心）、电科院客户服务中心等部门派人组成。

### 5.1.2 公司各单位应急指挥机构

各市、县公司成立电力服务事件处置领导小组及办公室。领导小组组长、副组长、成员参照公司相应机构确定，成员名单和通讯联系方式上报公司服务事件专项办公室。

## 5.2 应急指挥机构职责

### 5.2.1 公司服务事件专项领导小组及办公室职责

#### 5.2.1.1 服务事件专项领导小组职责

- （1）贯彻落实国家法律法规及相关政策；
- （2）接受国家电网有限公司、山东省政府应急指挥机构的领导，落实上级布置的各项工作；
- （3）统一领导公司服务事件应急处置相关工作，研究决定公司服务事件处置重大决策和部署；
- （4）宣布公司进入和解除应急状态，决定启动、调整和终止事件响应；
- （5）根据公司处置服务事件工作的需要，向政府有关部门、国家电网有限公司提出援助请求；
- （6）决定披露相关信息。

#### 5.2.1.2 服务事件专项办公室职责

- （1）落实服务事件专项领导小组布置的各项工作；
- （2）开展信息搜集汇总、统计分析和上报工作；
- （3）协调公司各专业部门开展应急处置工作，指挥调度有关市公司开展应急处置工作；
- （4）负责与上级部门、新闻媒体进行沟通，汇报相关应急工作；
- （5）组织披露有关信息。

### 5.2.2 公司相关职能部室职责

(1) 营销部(农电工作部):落实公司服务事件专项领导小组的相关要求,组织、协调公司各职能部门、责任单位开展服务事件应急处置相关工作,及时了解掌握各项工作开展情况和事件发展态势;指挥电科院客户服务中心、市公司营销部、供电服务指挥中心开展应急服务工作;

(2) 办公室:负责应急处置过程中与政府协调和社会维稳工作;

(3) 运维检修部:负责组织和协调电力服务事件处置中主网和城市配网及农网设备设施供电保障、应急支援和抢修恢复等工作;

(4) 安全监察部(保卫部):负责应急处置过程中的安全监督管理和治安保卫工作;

(5) 监察部(纪委办公室):负责服务事件处置工作中客户服务投诉处理等相关工作;

(6) 对外联络部(品牌建设中心):按照新闻突发事件应急预案和公司新闻应急工作规定开展应急处置工作,负责对外信息发布、媒体应对、舆情引导监测等工作;

(7) 电力调度控制中心:负责负荷分析和电网调度工作;

(8) 公司其他相关部门做好职责范围内相关应急工作,完成公司服务事件专项领导小组交办的工作任务。

### 5.2.3 市公司应急指挥机构职责

#### 5.2.3.1 市公司电力服务事件处置领导小组主要职责

(1) 接受公司服务事件专项领导小组的领导,落实上级布置的各项工作;

(2) 宣布进入和解除本单位的服务事件应急状态,决定启动、调整和终止本单位应急响应;

(3) 组织领导本单位经营区域内服务事件应急处置工作;

(4) 根据本单位经营区域内服务事件应急处置工作的需要向地方政府有关部门、公司服务事件处置指挥部提出援助请求;

(5) 负责向公司报送应急信息,向社会披露应急相关信息,向地方政府

有关部门报告应急处置相关情况。

### 5.2.3.2 市公司电力服务事件处置领导小组办公室主要职责

在公司和市公司电力服务事件处置领导小组的领导下,具体组织实施本单位经营区域内(含县公司)服务事件的应急处置及后续处理等相关工作。

## 6 监测预警

### 6.1 风险监测

#### 6.1.1 风险监测责任部门

公司有关职能管理部门和市公司相关部门应密切监测可能造成服务事件的相关风险。

(1) 电力调度控制中心负责对电网大面积停电、重要变电站或发电厂全停等各类电网事故风险进行监测;

(2) 运维检修部负责对各类设备事故、自然灾害造成的电力设施受损等事故风险进行监测;

(3) 营销部(农电工作部)负责对重要电力客户停电、供电服务投诉、客户集体投诉、营销系统设备隐患等风险进行监测;

(4) 办公室负责对客户集体上访风险进行监测;

(5) 监察部(纪委办公室)负责对行风类服务事件风险进行监测;

(6) 对外联络部(品牌建设中心)负责对新闻类服务事件风险进行监测;

(7) 各市、县公司负责对本地区供电服务风险进行监测。

#### 6.1.2 风险监测的方法和信息收集渠道

风险监测的方法和信息收集主要包括以下渠道:

(1) 国家发布的自然灾害或出现夏季高温、冬季低温预警、事故灾难预警、社会安全事件预警等预警信息;

(2) 上级单位、公司系统发布的预警信息;

(3) 政府部门、监管机构、社会团体、新闻媒体、国家电网有限公司对

某些涉及供电服务相关事项进行的重点关注；

(4) 通过调度自动化、PMS 等技术或其它手段监测到的大面积停电、电力短缺等风险；

(5) 通过用电信息采集系统、95598 业务支撑等系统监测重要电力客户停电等情况；

(6) 95598 热线、网站、微信、营业厅等服务渠道发现的营销服务系统设备隐患、集体投诉等异常情况；

(7) 其它异常情况。

## 6.2 预警分级与预警发布

### 6.2.1 预警分级

根据服务事件可能发生的性质、可能造成的危害和影响范围，服务事件预警级别分为一级、二级、三级和四级，依次用红色、橙色、黄色和蓝色表示，其中一级（红色）为最高级别。

#### 6.2.1.1 一级预警

出现下列情况之一的，为一级预警：

- (1) 可能发生特别重大服务事件；
- (2) 公司服务事件专项领导小组确定为一级预警者。

#### 6.2.1.2 二级预警

出现下列情况之一的，为二级预警：

- (1) 可能发生重大服务事件；
- (2) 公司服务事件专项领导小组确定为二级预警者。

#### 6.2.1.3 三级预警

出现下列情况之一的，为三级预警：

- (1) 可能发生较大服务事件；
- (2) 公司服务事件专项领导小组确定为三级预警者。

#### 6.2.1.4 四级预警

出现下列情况之一的，为四级预警：

- (1) 可能发生一般服务事件；
- (2) 公司服务事件专项领导小组确定为四级预警者。

#### 6.2.2 预警发布

(1) 公司服务事件专项办公室接到相关职能部门、市公司、电科院客户服务中心报送的用电服务风险和预警建议后，立即汇总相关信息，分析研判，提出公司用电服务预警建议，经公司服务事件专项领导小组批准后发布。

(2) 预警信息内容包括时间、地点、信息来源、基本经过、初步原因和性质、已造成的后果、影响范围、警示事项、应采取的措施等。

(3) 根据可能影响范围、严重程度、紧迫性，预警信息由公司服务事件专项办公室通过传真、办公系统、短信等固定方式及时发布。

### 6.3 预警行动

#### 6.3.1 一级、二级预警行动

发布服务事件一级、二级预警信息后，应采取以下部分或全部措施：

##### 6.3.1.1 公司预警行动

(1) 公司服务事件专项办公室组织收集各单位综合信息，密切关注事态发展，及时向公司服务事件专项领导小组报告。

(2) 做好召开服务事件处置会商会议的准备。

(3) 相关职能部门根据职责分工做好异常情况处置，对外联络部（品牌建设中心）做好应急新闻披露准备工作，电科院客户服务中心做好应急服务等

工作。

(4) 加强与政府相关部门的沟通，及时报告事件信息。

(5) 组织开展应急值班工作。

##### 6.3.1.2 公司各单位预警行动

(1) 做好召开服务事件处置会商会议的准备；

(2) 及时了解事件发展状态，采取有效措施防止事件扩大；

(3) 及时收集相关信息并报告公司服务事件专项办公室，做好应急新闻披露准备；

(4) 按本单位预案规定，合理安排电网调度运行方式，统筹调配应急队伍、应急电源，组织应急值班，加强事件监测，做好异常情况处置准备等相关工作。市公司供电服务指挥中心做好应急服务等工作。

### 6.3.2 三级、四级预警行动

发布服务事件三级、四级预警信息后，应采取以下部分或全部措施：

#### 6.3.2.1 公司预警行动

(1) 服务事件专项办公室和相关职能部门密切关注事态发展，收集相关信息，必要时向公司服务事件专项领导小组报告。

(2) 公司有关职能部门根据职责分工督促市公司做好应急服务等准备工作，督促合理安排电网调度运行方式、做好异常情况处置和应急新闻披露准备。电科院客户服务中心做好应急服务等工作。

#### 6.3.2.2 公司各单位预警行动

(1) 按本单位预案规定，合理安排电网调度运行方式，统筹调配应急队伍、应急电源，加强事件监测，做好异常情况处置准备等相关工作。

(2) 及时收集和报送应急服务及事件进展等相关信息，做好应急新闻披露准备。市公司供电服务指挥中心做好应急服务等工作。

### 6.4 预警调整

服务事件专项办公室根据预警阶段电力服务情况及电力供应趋势、预警行动效果，提出对预警级别调整的建议，报公司服务事件专项领导小组批准后发布。

### 6.5 预警结束

#### 6.5.1 预警结束条件

经过预警行动后，事态发展已经得到控制且不满足预警条件时，可以结束预警。

## 6.5.2 预警结束程序

服务事件专项办公室综合预警后采取的措施及事件发展情况等相关信息，及时向服务事件专项领导小组进行汇报，经批准后结束预警。

# 7 应急响应

## 7.1 响应分级

公司电力服务事件应急响应分为Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级，响应级别确定可采取以下方式：

（1）发生特别重大、重大、较大、一般服务事件分别启动Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级应急响应。

（2）公司服务事件专项领导小组根据电力服务事件影响范围、严重程度和社会影响，确定响应级别。

## 7.2 先期处置

（1）公司各有关职能部门、服务事件专项办公室密切关注事件发展态势，掌握市公司先期处置效果。

（2）公司有关职能管理部门组织、协调、指挥、调度相关应急力量及时调整电网运行方式，保证电网运行安全，督促市公司做好重要电力客户的应急供电工作。

（3）公司有关职能管理部门督促市公司主动与政府有关部门联系沟通，通报信息、开展相关工作。

（4）电科院客户服务中心做好应急服务等工作。

（5）市公司初步了解事件情况，及时汇总并上报，并组织开展应急处置工作。

## 7.3 响应启动

（1）市公司启动本单位服务事件应急响应后，应立即向公司服务事件专项办公室报告。有关职能部门和电科院客户服务中心监测到发生一般及以上服

务事件时，立即向公司服务事件专项办公室报告。

(2) 公司服务事件专项办公室接到市公司启动本单位服务事件应急事件响应或其他部门报告后，立即汇总相关信息，分析研判，提出对事件的定级及响应启动建议，报公司服务事件专项领导小组批准后发布启动响应指令。

## 7.4 响应行动

### 7.4.1 I、II 级响应行动

#### 7.4.1.1 公司响应行动

(1) 公司服务事件专项办公室接到电科院客户服务中心、市公司事件响应报告后，立即汇总相关信息，并报公司服务事件专项领导小组。

(2) 服务事件专项领导小组全面指挥协调应急处置工作，启用公司应急指挥中心，必要时向事件发生地派出服务事件应急协调工作组，或调集公司系统资源紧急支援。

(3) 服务事件专项办公室开展信息汇总和报送工作，及时向服务事件专项领导小组汇报，并与政府职能和新闻媒体部门进行联系沟通，协助开展信息发布工作。

(4) 服务事件专项办公室协调公司各职能管理部门、电科院客户服务中心开展应急处置工作。

- a. 防止发生电网瓦解、大面积停电、投诉举报、媒体曝光等事件；
- b. 调配应急电源、营销服务设备等装备；
- c. 组织调集公司系统资源紧急支援；组织协调应急物资供应和运输畅通，动员调集应急抢险队伍；
- d. 督促市公司做好重要客户的应急供电工作，努力做好重要事件相关的客户安全供电；
- e. 电科院客户服务中心开展应急服务工作；
- f. 组织协调开展对外信息披露工作；

- g. 组织协调开展应急通信保障工作；
- h. 组织协调开展医疗卫生后勤保障工作；
- i. 必要时请求省政府有关部门、国家电网有限公司支援。

(5) 各职能部门按职责分工监督检查、协调指导市公司开展应急处置工作。

#### 7.4.1.2 市公司响应行动

(1) 市公司电力服务事件处置领导小组及其办公室按照本预案处置原则及本单位预案规定开展应急处置、恢复供电、服务维稳等相关工作。

- a. 防止发生电网瓦解、大面积停电、投诉举报、媒体曝光等事件；
- b. 组织应急物资供应，动员调集应急抢险队伍，协调应急物资运输畅通；
- c. 做好重要客户的应急供电工作，努力做好重要事件相关的客户安全供电；
- d. 增配供电服务指挥中心工作人员，调度现场处置工作，及时回复工单，上报电科院客户服务中心处置情况；
- e. 组织协调开展对外信息披露工作；
- f. 组织协调开展应急通信保障工作；
- g. 组织协调开展医疗卫生后勤保障工作；
- h. 必要时请求市政府有关部门、公司支援。

(2) 启用应急指挥中心，开展信息汇总和报送工作，及时向公司服务事件专项办公室和专业职能部门汇报。

(3) 及时与政府职能和新闻媒体部门进行联系沟通，协助开展信息发布工作。

#### 7.4.2 III、IV 级响应行动

##### 7.4.2.1 公司响应行动

(1) 服务事件专项办公室接收市公司报送的综合信息，必要时向公司服务事件专项领导小组进行汇报。

(2) 相关职能管理部门按职责分工接收市公司上报的专业信息，关注市公司响应行动工作效果，必要时向公司服务事件专项领导小组进行汇报。

#### 7.4.2.2 市公司响应行动

(1) 市公司电力服务事件处置领导小组及办公室按照本预案处置原则及本单位预案规定开展应急处置、恢复供电、服务维稳等工作。

(2) 启用应急指挥中心，开展信息汇总和报送工作，及时向公司服务事件专项办公室和专业职能部门汇报。

(3) 及时与政府职能和新闻媒体部门进行联系沟通，协助做好信息发布工作。

### 7.5 响应调整

公司服务事件专项领导小组根据事件危害程度和社会影响等综合因素，按照事件分级条件，决定是否调整响应级别。

### 7.6 响应结束

特别重大及重大电力服务事件由公司服务事件专项领导小组根据服务事件处置效果研究决定终止事件响应；较大及一般电力服务事件由公司服务事件专项办公室根据市公司电力服务事件处置效果研究决定终止事件响应。服务事件专项办公室报请公司服务事件专项领导小组批准后发布终止事件响应指令。

## 8 信息报告

### 8.1 报告渠道

#### 8.1.1 风险监测阶段

市公司监测发现服务事件风险隐患后，应及时分别向公司服务事件专项办公室和有关职能管理部门进行上报。

#### 8.1.2 预警行动阶段

市公司稳定应急办公室向公司稳定应急办公室报告；电科院客户服务中心、市公司营销部等专业管理部门向公司服务事件专项办公室及相应职能部门报告。

### 8.1.3 应急响应阶段

市公司服务事件专项办公室向公司服务事件专项办公室报告；市公司专业管理部门向公司相应职能部门报告。

公司服务事件专项办公室按照相关规定，向服务事件专项领导小组报告。公司专业管理部门向国网公司相应职能部门、电力主管部门报告。

## 8.2 报告内容

### 8.2.1 预警行动阶段

(1) 市公司向公司报告本单位预警发布、预警调整和预警结束情况。

(2) 市公司向公司报告预警状况及事件发展态势、已采取措施等信息。

(3) 公司向政府部门、国网公司相关部门报告预警状况及事件发展态势、已采取措施等信息。

### 8.2.2 应急响应阶段

(1) 市公司向公司报告本单位启动、调整和结束应急响应情况。

(2) 服务事件发生后，市公司向公司报告事件发生的时间、地点和范围，可能对用电客户、社会造成的影响，已经采取的措施、服务事件发展态势等信息。

(3) 公司专业管理部门向政府部门、国网公司相关部门报告事件发生的时间、地点和范围，可能对用电客户、社会造成的影响，已经采取的措施、服务事件发展态势等信息。

## 8.3 报告要求

(1) 市公司向公司和当地人民政府及相关部门汇报信息必须做到口径一致、数据准确。

(2) 预警阶段和较大、一般服务事件响应执行每天定点零报告制度。

(3) 特别重大、重大服务事件响应执行每天两次定点零报告制度。

(4) 市公司根据公司临时要求，完成相关信息报送。

(5) 公司服务事件专项办公室按照国家电网有限公司有关部门的要求完成信息报送工作。

## 9 后期处置

### 9.1 善后处置

电力服务事件应急处置工作结束后，各单位要在服务事件专项领导小组的组织领导下积极开展电力供应、生产经营秩序、现场等的恢复工作。继续做好客户安抚等善后工作。对于不能立即恢复正常供电的重点部位和特殊区域，可在做好应急保障工作的基础上提出合理的解决建议和意见，按照有关规定报批实施。

### 9.2 事件调查

电力服务事件发生后，除按照上级要求配合开展事件调查外，公司还将根据情况组织调查组对服务事件进行调查。对事件发生原因、发展过程，事件影响、相关责任进行调查了解，提出处理意见和避免类似事件再次发生的措施以及加强服务工作的意见建议。

### 9.3 总结评价

电力服务事件处置工作结束后，服务事件专项办公室应组织对处置过程进行总结与评价，对应急预案和应急处置过程进行全面总结和评估，找出不足并明确改进方向，及时对应急预案的不足之处进行修订，进一步完善应急服务机制。

## 10 应急保障

### 10.1 应急队伍

按照“平急结合、反应快速”的原则，在公司系统现有机构和人员的基础上，建立健全应急队伍体系，加强专业化、规范化、标准化建设，做到专业齐

全、人员精干、装备精良、反应快速，持续提高服务事件应急处置能力。

## 10.2 通信与信息

各级通信、信息部门对电力服务事件信息报告与新闻披露提供通信保障、技术支持和相关服务，按照要求建立应急通信网络，优先保障相关通信设备和信息网络的安全畅通。

## 10.3 经费

各单位要加强应急资金的预算管理，对于突发性的电力服务事件保电资金需求应按公司预算管理有关规定程序审批后，纳入预算管理。

## 10.4 其他

各单位应根据本单位实际情况明确应急处置相关的安全保障、治安保障、后勤保障及其他保障的具体措施。

# 11 培训和演练

## 11.1 培训

公司各部门、单位要加强应急理论知识和技能的学习，通过班组讲堂、知识竞赛、专业调考等多种形式进行培训，不断提高应对电力服务事件的处置能力和指挥协调能力。

公司各单位要将应急专业培训列入年度培训计划，积极组织开展培训工作。

## 11.2 演练

本预案应每三年至少组织开展一次演练，演练方式包括实战演练、桌面推演等，以增强营销专业应急队伍的应急处置实战能力，不断增强预案的有效性和操作性。同时加强与当地政府部门联系，开展社会应急联合演练，建立应急联动机制，提高应对电力突发事件的能力，后期组织专家对应急处置演练进行总结评估，并报送相关部门备案。

## 12 附则

### 12.1 术语和定义

#### **重要电力客户**

重要电力客户是指在国家或者一个地区（城市）的社会、政治、经济、生活及环境保护中占有重要地位，对其中断供电将可能造成人身伤亡、较大环境污染、较大政治影响、较大经济损失、社会公共秩序严重混乱的用电单位或对供电可靠性有特殊要求的用电场所。重要电力客户一般分为特级、一级、二级和临时性重要电力客户。

#### **特级重要电力客户**

指在管理国家事务中具有特别重要作用，中断供电将可能危害国家安全的电力客户。

#### **一级重要电力客户**

指中断供电将可能产生下列后果之一的电力客户：

- （1）直接引发人身伤亡的；
- （2）造成严重环境污染的；
- （3）发生中毒、爆炸或火灾的；
- （4）造成重大政治影响的；
- （5）造成重大经济损失的；
- （6）造成较大范围社会公共秩序严重混乱的。

#### **二级重要电力客户**

指中断供电将可能产生下列后果之一的电力客户：

- （1）造成较大环境污染的；
- （2）造成较大政治影响的；
- （3）造成较大经济损失的；
- （4）造成一定范围社会公共秩序严重混乱的。

## **临时性重要电力客户**

指需要临时特殊供电保障的电力客户。

### **12.2 预案评审和备案**

公司组织相关人员对本预案进行评审，并及时向国家电网有限公司、山东省能源局和国家能源局山东能源监管办公室等有关部门备案。

### **12.3 预案修订**

根据《国家电网有限公司电力服务事件应急预案》的修改和完善，公司部门职责或应急资源的变化，以及应急处置过程中发现的问题和出现的新情况，由公司营销部组织评估修订本预案，原则上每三年至少修订一次。

### **12.4 制定与解释**

本预案由国网山东省电力公司营销部组织制定并负责解释。

### **12.5 预案实施**

本预案自印发之日起实施。

## 13 附件与附表

### 13.1 有关应急机构及人员联系方式

#### 13.1.1 公司电力服务事件处置领导小组人员及联系方式

姓名	职务	处置领导小组中岗位	电话
孙可奇	总经理	组 长	0531-80126002
刘继东	副总经理	副组长	0531-80126005
白 玉	总经理助理兼办公室主任	成 员	0531-80126030
李云亭	副总工程师兼营销部主任	服务事件专项办公室主任	0531-80126210
田 健	安全监察部（保卫部）主任	成 员	0531-80126155
武 健	财务资产部主任	成 员	0531-80126115
李猷民	运维检修部主任	成 员	0531-80126180
李其莹	建设部主任	成 员	0531-80126280
李 政	物资部（招投标中心）主任	成 员	0531-80126310
刘玉树	工会副主席	成 员	0531-80126460
王 勇	电力调度控制中心主任	成 员	0531-80126520
韩丽雅	对外联络部（品牌建设中心）主任	成 员	0531-80126670
邱夕兆	电科院党委书记、副院长	成 员	0531-67982305

### 13.1.2 公司电力服务事件处置领导小组办公室人员及联系方式

姓名	职务	处置领导小组办公室岗位	电话
李云亭	副总工程师兼营销部主任	服务事件专项办公室主任	0531-80126210
李善武	办公室副主任	成员	0531-80126032
薛亮	财务部二级职员	成员	0531-80126116
任杰	运维检修部副主任	成员	0531-80126181
程学启	安全监察部（保卫部）副主任	成员	0531-80126156
张连宏	建设部二级职员	成员	0531-80126281
翟季青	物资部副主任	成员	0531-80126311
陈学民	工会副主席	成员	0531-80126461
刘红军	电力调度控制中心二级职员	成员	0531-80126522
张鹏	对外联络部（品牌建设中心）副主任	成员	0531-80126861
梁雅洁	电科院客户服务中心主任、党支部书记	成员	0531-80125700
刘勇超	电科院客户服务中心副主任	成员	0531-80125702

### 13.1.3 公司应急值班电话

公司部门	电话	传真
办公室总值班室	0531-80126666	0531-80126667
应急值班室	0531-80125959	0531-80126667
服务事件专项办公室（营销部）	0531-80126231 0531-80125702 0531-80125740	0531-80125734
电力调度控制中心	0531-80126551 0531-80126552 0531-80126553	0531-80125781

### 13.1.4 国家电网有限公司、省政府部门、电力监管机构联系方式

部门名称	值班电话	值班传真
国家电网有限公司总值班室	010-66598109	010-66598138
国家电网有限公司营销部	010-66597650	010-66597650
国调中心	010-66597842 010-66597843	010-66597839
山东省政府总值班室	0531-86062094	0531-86910629
山东省工业和信息化厅	0531-86038437	0531-86920216
省应急管理厅	0531-81792255	0531-81792256
山东省能源局	0531-68627737	0531-68627725
国家能源局山东能源监管办公室	0531-67807859	0531-67800756

### 13.1.5 客户服务应急队伍联系方式

序号	单位	姓名	部门	办公电话	移动电话
1	济南供电公司	李向奎	副总工程师兼营销部主任	824-2210	15905311566
2	青岛供电公司	李元付	副总经济师兼营销部主任	884-2710	13969771156
3	淄博供电公司	宋增祥	营销部主任	870-2215	13853369090
4	潍坊供电公司	张宏涛	副总经济师兼营销部主任	862-2210	15269620067
5	烟台供电公司	慕 晓	营销部主任	855-2210	13863878097
6	济宁供电公司	林 涛	营销部主任	857-2211	13963702935
7	临沂供电公司	王 景	营销部主任	842-2451	18705390567
8	德州供电公司	范建军	营销部主任	860-2210	13605349667
9	泰安供电公司	梁小姣	营销部主任	875-2210	18353880002
10	聊城供电公司	许吉凯	营销部主任	851-2210	15806351968
11	枣庄供电公司	田晓磊	营销部主任	848-2210	13863211629
12	滨州供电公司	代佰华	营销部主任	866-2210	13515439068
13	威海供电公司	王贻亮	营销部主任	839-2210	18806318999
14	菏泽供电公司	王鑫萌	营销部主任	817-2210	13853033366
15	东营供电公司	姜吉平	副总师兼营销部主任	864-2210	13506366521
16	莱芜供电公司	亓 勇	营销部主任	878-2850	13906345311
17	日照供电公司	宫池玉	营销部主任	846-2210	15006331766
18	电科院	梁雅洁	客户服务中心主任	812-5700	15005318566

## 13.2 规范化格式文本

### 13.2.1 电力服务事件应急处置报告

日期：

上报单位：(公章)

事件名称		事件级别	
发生时间		发生地点	
信息来源			
事件具体描述	事件的基本经过、初步原因和性质、造成的影响及时跟踪收集事件的最新进展情况。		
处理过程或结果			

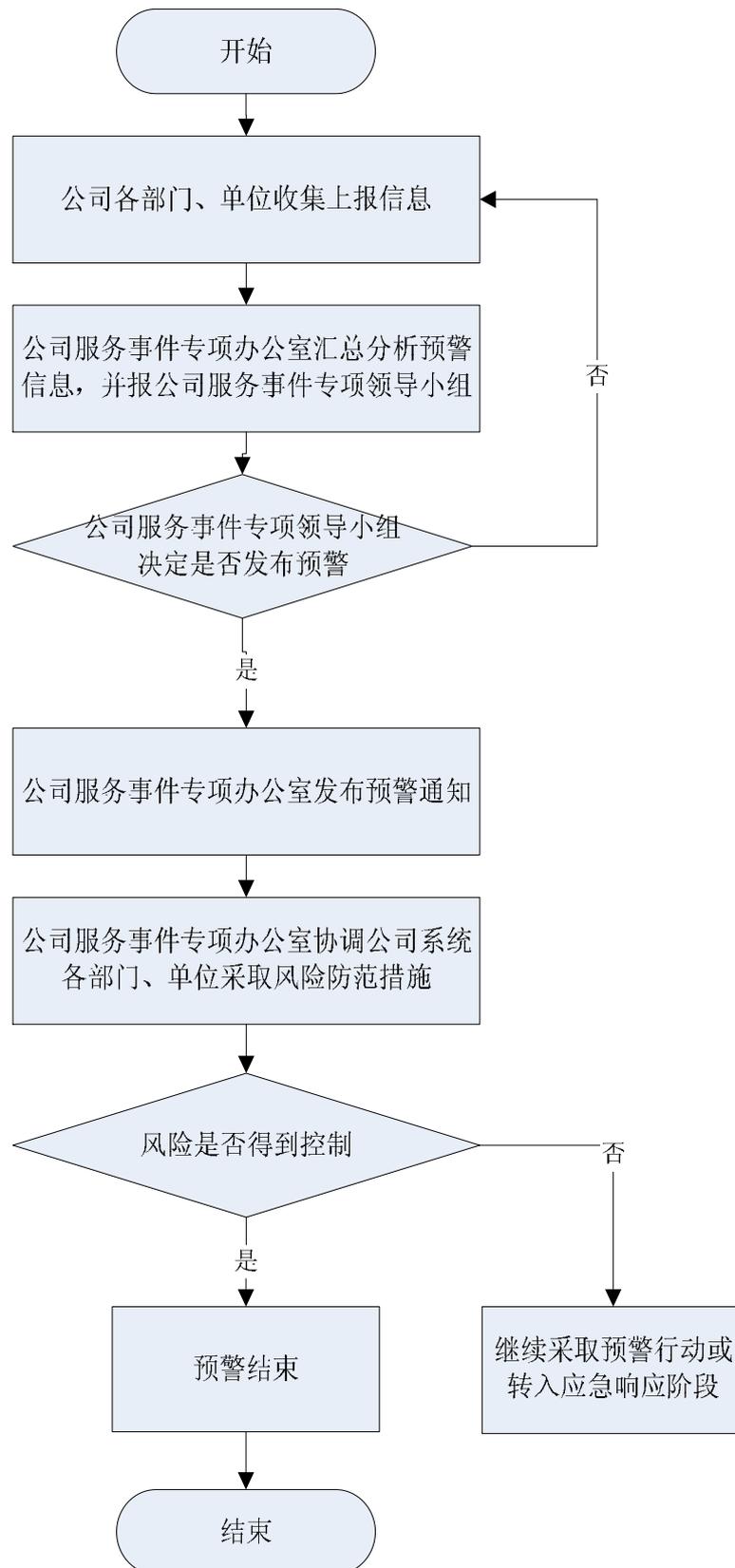
批准人：

审核人：

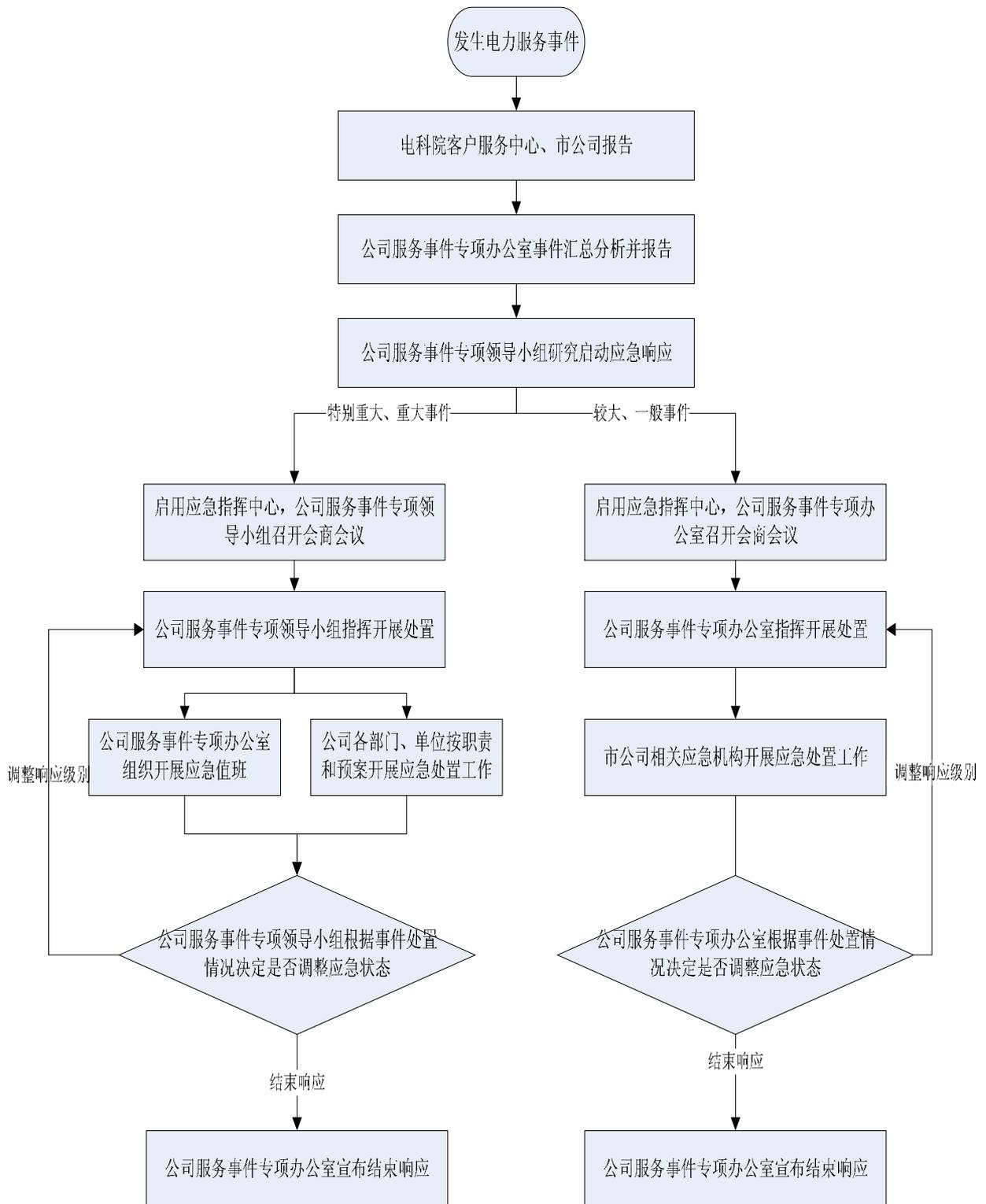
报告人：

报告时间：

### 13.3 电力服务事件预警流程图



### 13.4 电力服务事件应急响应流程图



## 13.5 相关应急预案

《国家电网有限公司电力服务事件应急预案》

《山东省大面积停电事件应急预案》

《国网山东省电力公司突发事件总体应急预案》

《国网山东省电力公司台风应急预案》

《国网山东省电力公司防汛应急预案》

《国网山东省电力公司雨雪冰冻灾害应急预案》

《国网山东省电力公司地震地质灾害应急预案》

《国网山东省电力公司设备事故应急预案》

《国网山东省电力公司重要保电事件（客户侧）应急预案》

《国网山东省电力公司电力短缺事件应急预案》

以及各地市公司电力服务事件应急预案和相关现场处置方案。

编号：SGCC-SD-SH-02

第 5 次修订-2018 年



国家电网  
STATE GRID

国网山东省电力公司  
STATE GRID SHANDONG ELECTRIC POWER COMPANY

---

# 国网山东省电力公司 电力短缺事件应急预案

国网山东省电力公司

2018 年 11 月

# 批准页

预案名称：国网山东省电力公司电力短缺事件应急预案

预案编号：SGCC-SD-SH-02

版次：第5次修订-2018年

编写部门：国网山东省电力公司营销部

编写人：张海静、陈云龙、鞠文杰、时翔、程婷婷、李军田、  
张亚萍、王沈征、董文秀、张永凯

审定人：李云亭、杜颖、张国庆

批准人：刘继东

批准日期：2018年11月

# 目录

1 总则	5
1.1 编制目的	5
1.2 编制依据	5
1.3 适用范围	5
1.4 工作原则	6
1.5 事件分级	6
2 应急指挥机构	6
2.1 公司电力短缺事件处置领导小组	6
2.2 市、县公司电力短缺事件处置领导小组	7
2.3 现场指挥机构	7
3 风险和危害程度分析	7
3.1 风险分析	7
3.2 危害程度分析	8
4 监测预警	8
4.1 风险监测	8
4.2 预警分级	9
4.3 预警发布	10
4.4 预警行动	11
4.5 预警调整和解除	12
5 应急响应	12
5.1 响应分级	12
5.2 响应措施	14
5.3 响应调整和结束	17
6 信息报告	18
6.1 报告程序	18
6.2 报告内容	19
6.3 报告要求	20
6.4 信息发布	20
7 后期处置	20
7.1 善后处置	20
7.2 保险理赔	21
7.3 事件调查	21
7.4 应急处置评估调查	21
7.5 恢复重建	21
8 保障措施	21
8.1 应急队伍	21
8.2 应急物资装备	22
8.3 应急电源	22
8.4 通信与信息	22
8.5 经费保障	22
8.6 其他保障	23
9 预案管理	23

9.1	预案培训	23
9.2	预案演练	23
9.3	预案备案	23
9.4	预案修订	23
9.5	制定与解释	23
9.6	预案实施	23
10	附件	24
附件 10.1	公司电力短缺事件处置领导小组人员及联系方式	25
附件 10.2	公司应急值班电话	25
附件 10.3	政府部门、监管机构、国网公司联系方式	26
附件 10.4	公司电力短缺事件处置专家联系方式	26
附件 10.5	电力短缺事件处置预警流程	28
附件 10.6	电力短缺事件处置应急响应流程图	29
附件 10.7	规范化格式文本	30

# 1 总则

## 1.1 编制目的

指导国网山东省电力公司（以下简称“公司”）快速、有序、高效地开展电力短缺事件应急处置，有效防御并降低因电力供应短缺造成的影响和损失，最大限度地满足社会用电需求，确保电力供应平稳有序。

## 1.2 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《国家突发公共事件总体应急预案》、《国务院关于全面加强应急管理工作的意见》、《关于深入推进电力企业应急管理工作的通知》、《国家电网有限公司应急工作管理规定》、《国家电网有限公司有序用电管理办法》、《国网山东省电力公司突发事件总体应急预案》等法律法规、标准制度及相关预案，结合公司实际制定。

## 1.3 适用范围

本预案适用于公司开展山东电网电力短缺事件的应急处置工作，指导公司系统相关单位应对电力短缺事件，确保供电恢复和社会稳定，规范和指导各单位电力短缺事件应急预案编制。

各市供电公司（以下简称“市公司”）应参照本预案内容和要求，制定本单位的电力短缺事件应急预案，建立自上而下、分级负责、与各级地方政府相衔接的电力短缺事件应急处置工作体系。

本预案中电力短缺事件是指因电煤紧张、外电入鲁输送能力减弱、电力生产事故、局部电网供应受限及自然灾害等电网出现可预知的电力缺口，从而影响电网安全稳定运行和城乡居民生活、农业生产、医院、学校等公共事业单位、重点客户、重要场所可靠供电，并对经济社会、人民群众生产生活、社会稳定产生重大影响的情况。

## 1.4 工作原则

公司电力短缺事件应对工作坚持统一领导，按照综合协调、分类管理、分级负责、属地为主、快速反应、政企联动、保障民生的工作原则。统筹兼顾、确保重点，把保障电网安全作为首要任务，确保城乡居民生活、农业生产和重要客户的电力供应，最大限度减少电力短缺造成的损失。

## 1.5 事件分级

根据全省最大电力缺口与当期最大电力需求的比例，将电力短缺事件分为特别重大、重大、较大及一般四级。

### 1.5.1 特别重大电力短缺事件

最大电力缺口占全省最大电力需求的比重为 20%（含）以上。

### 1.5.2 重大电力短缺事件

最大电力缺口占全省最大电力需求的比重为 10%（含）—20%。

### 1.5.3 较大电力短缺事件

最大电力缺口占全省最大电力需求的比重为 5%（含）—10%。

### 1.5.4 一般电力短缺事件

最大电力缺口占全省最大电力需求的比重为 5%以下。

## 2 应急指挥机构

### 2.1 公司电力短缺事件处置领导小组

公司成立电力短缺事件处置领导小组及其办公室，在政府部门指挥机构领导下，统一指导、协调公司电力短缺事件应对工作。

公司电力短缺事件处置领导小组，组长由公司总经理（或其授权人员）担任，副组长由公司分管副总经理担任，成员由有关助理、总师，营销部、调控中心、办公室、安监部、财务部、设备部、外联部、交易中心、应急管理中心等部门单位主要负责人组成。具体构成见附件 1。

公司电力短缺事件处置领导小组办公室设在营销部,办公室主任由营销部主要负责人担任,成员由营销部、调控中心、办公室、安监部、财务部、设备部、外联部、交易中心、应急管理中心等部门单位派人组成。

## 2.2 市、县公司电力短缺事件处置领导小组

各市、县公司成立电力短缺事件处置领导小组及其办公室,在地方政府组织指挥机构和公司电力短缺事件处置领导小组的领导下,统一指导、协调事件应对工作。具体组成参照公司相应机构确定,成员名单和通讯联系方式上报公司电力短缺事件处置领导小组。

## 2.3 现场指挥机构

各单位成立电力短缺事件现场指挥部,负责现场组织指挥工作,做好与地方政府现场指挥机构的对接。根据需要公司派出工作组并成立现场指挥部,协调开展应对工作。

# 3 风险和危害程度分析

## 3.1 风险分析

可导致电力短缺事件的风险主要包括:

(1) 发生极端天气,如夏季持续高温闷热、冬季持续低温寒冷,造成用电负荷急剧增加,导致出现电力供应缺口。

(2) 发生自然灾害,例如夏季强降水、雷雨、飕线风,冬季大风、大雾、冰雪、冻雨等恶劣天气带来的污闪、覆冰倒杆等引发的输变电设备故障,导致局部电网出现不同程度供应缺口;

(3) 因能源供应短缺、机组临时故障等各种原因造成的发电企业发电能力下降、外电入鲁输送能力减弱等可能导致电网出现电力缺口。

(4) 野蛮施工、非法侵入、火灾爆炸、恐怖袭击、网络攻击等外力破坏或重大社会安全事件引发的电网设施损毁有可能导致电力短缺事件。

## 3.2 危害程度分析

山东电网承担着优化全省电力资源配置，保障山东能源安全，为山东经济社会发展提供安全、可靠、优质电力供应的任务，供电区域 15.7 万平方公里，供电人口 9900 余万。电力短缺事件处置不当将可能影响山东省经济社会正常生产生活秩序，导致损失扩大或引发不稳定因素，严重损害公司形象。

(1) 电力短缺事件可能对关系国计民生的重要基础设施、经济建设、人民生活，甚至社会稳定和国家安全方面造成严重影响，严重破坏生产经营秩序和公司社会形象。

(2) 电力短缺事件可能带来服务风险，造成电力服务事件大量增加。任何停限居民生活、农业生产和公共事业等重要客户的行为，都可能转变为具有广泛影响的重大事件。

## 4 监测预警

### 4.1 风险监测

#### 4.1.1 各相关部门职责：

(1) 调控中心：负责开展中长期及日前日内负荷预测，安排发输变电设备停电计划，联系上级调度做好外电入鲁计划安排，做好电力平衡工作。对各类电网风险进行监测，电煤供应、水情、气源等能源供应对电网安全运行造成的风险，关注用电需求变化情况，做好电力电量平衡监测。常态化开展电网运行风险评估，加强特殊运行方式监测，强化电网安控专业管理。

(2) 设备部：加强电网检修等对电网安全运行的风险监测、评估。通过日常的设备运行维护、巡视检查、技术监督、隐患排查和在线监测等手段监测设备运行风险。加强外部隐患管理，通过技术手段和管理手段加强电网设备的外力破坏风险监测。负责对各类设备事故、自然灾害造成的电力设施受损等风险进行监测分析。

(3) 营销部：与电力主管、电力监管等政府有关部门建立监测预报预警联动机制。跟踪监测用电需求变化，加强需求侧管理。负责对重要电力客户停电、电力短缺引发的供电服务投诉、客户集体投诉风险进行监测。监测执行有序用电存在的风险，加强有序用电管理，引导工业企业错避峰用电，保障电力供应平稳有序，规避法律风险。

(4) 交易中心：加强交易计划管理，做好统调发电机组交易电量统计分析，适时调整年度电力电量平衡方案，及时签订调整补充协议。

(5) 安监部：与应急管理、公安、交通运输等政府有关部门建立监测预报预警联动机制，实现相关灾情、险情等信息的实时共享。

(6) 应急管理中心：与气象、林业、自然资源等政府有关部门建立监测预报预警联动机制，实现相关灾情、险情等信息的实时共享。通过电网防灾减灾、台风等系统信息，加强对气象、山火、地质等灾害的监测。

## 4.2 预警分级

根据电力短缺事件的紧急程度、危害程度以及发展态势，电力短缺事件预警分为一级、二级、三级和四级，依次红色、橙色、黄色和蓝色表示，一级为最高级别。

### 4.2.1 一级预警（红色）

出现下列情况之一，为一级预警：

- (1) 山东省电力主管部门发布电力短缺一级预警；
- (2) 经公司相关部门综合分析，可能发生特别重大电力短缺事件；
- (3) 公司电力短缺事件处置领导小组根据电力短缺事件风险监控情况、可能危害程度和社会影响等综合因素，研究发布一级预警。

### 4.2.2 二级预警（橙色）

出现下列情况之一，为二级预警：

- (1) 山东省电力主管部门发布电力短缺二级预警；
- (2) 经公司相关部门综合分析，可能发生重大电力短缺事件；

(3) 公司电力短缺事件处置领导小组根据电力短缺事件风险监控情况、可能危害程度和社会影响等综合因素，研究发布二级预警。

#### 4.2.3 三级预警（黄色）

出现下列情况之一，为三级预警：

- (1) 山东省电力主管部门发布电力短缺三级预警；
- (2) 经公司相关部门综合分析，可能发生较大电力短缺事件；
- (3) 公司电力短缺事件处置领导小组根据电力短缺事件风险监控情况、可能危害程度和社会影响等综合因素，研究发布三级预警。

#### 4.2.4 四级预警（蓝色）

出现下列情况之一，为四级预警：

- (1) 山东省电力主管部门发布电力短缺四级预警；
- (2) 经公司相关部门综合分析，可能发生一般电力短缺事件；
- (3) 公司电力短缺事件处置领导小组根据电力短缺事件风险监控情况、可能危害程度和社会影响等综合因素，研究发布四级预警。

### 4.3 预警发布

(1) 公司电力短缺事件处置领导小组办公室接到市公司上报电力短缺风险预警信息以及山东省有关部门预警通知后，立即会同相关职能部门汇总相关信息，分析研判，提出电力短缺风险预警建议，报电力短缺事件处置领导小组批准后发布。

(2) 电力短缺事件风险预警信息内容包括预警级别、预警期、可能影响范围、警示事项、应采取的措施和发布机关等。

(3) 根据电力短缺事件可能影响范围、严重程度、紧迫性，预警信息由公司电力短缺事件处置领导小组办公室应急办公室通过传真、邮件、短信等固定方式及时发布。

(4) 按照有关规定公司电力短缺事件处置领导小组办公室向上级主管部门报送电力短缺事件风险预警发布情况。

## 4.4 预警行动

### 4.4.1 一级、二级预警行动

发布电力短缺事件风险一级、二级预警信息后，应采取以下部分或全部措施。

(1) 公司电力短缺事件处置领导小组办公室和相关职能部门组织收集相关信息，密切关注事态发展，及时向公司电力短缺事件处置领导小组报告；

(2) 相关职能部门根据职责分工统筹调配应急队伍、调拨应急电源，合理安排交通运输，做好异常情况处置及相关信息披露准备；

(3) 合理安排电网运行检修，加强设备巡视、监测、值班，增加客户服务值班力量，督促合理安排电网调度运行方式，针对可能发生的风险做好客户用电安全服务工作；

(4) 电力短缺事件处置领导小组办公室启动值班制度；

(5) 应加强与上级单位、政府有关部门的沟通，提醒政府相关部门关闭非必须的景观照明，向社会公众宣传节约用电知识，并及时报告事件信息，做好新闻宣传和舆论引导工作，并按地方人民政府要求做好相关工作。

(6) 市公司针对可能发生的电力短缺事件，按本单位预案规定，做好相关应急准备工作。

### 4.4.2 三级、四级预警行动

发布电力短缺事件风险三级、四级预警信息后，应采取以下部分或全部措施：

(1) 公司电力短缺事件处置领导小组办公室和相关职能部门密切关注事态发展，收集相关信息，及时向公司电力短缺事件处置领导小组报告；

(2) 合理安排电网运行检修，加强设备巡视、监测、值班，增加客户服务值班力量，督促合理安排电网调度运行方式，针对可能发生的风险做好客户用电安全服务工作；

(3) 加强与上级单位、政府有关部门的沟通，提醒政府相关部门关闭非必须的景观照明，向社会公众宣传节约用电知识，并及时报告事件信息，做好新闻宣传和舆论引导工作；

(4) 市公司针对可能发生的电力短缺事件，按本单位预案规定，做好相关应急准备工作。

## 4.5 预警调整 and 解除

### 4.5.1 预警调整

公司电力短缺事件处置领导小组办公室或有关职能部门根据预警阶段电网运行及电力供应趋势，预警行动效果，提出对预警级别调整的建议，报公司电力短缺事件处置领导小组批准后发布。

### 4.5.2 预警解除

#### (1) 预警结束条件

当山东省电力主管部门发布预警结束通知或经过预警行动后，事态发展已经得到控制且不满足预警条件时，可以结束预警。

#### (2) 预警结束程序

公司电力短缺事件处置领导小组办公室或有关职能部门根据收集的相关信息，及时向公司电力短缺事件处置领导小组汇报，由公司电力短缺事件处置领导小组根据结束条件决定预警结束。

#### (3) 预警结束方式

公司电力短缺事件处置领导小组办公室根据预警结束命令，发布预警结束通知。

公司电力短缺事件处置预警流程图见附件 4。

## 5 应急响应

### 5.1 响应分级

根据公司电力短缺事件分级情况，将公司电力短缺事件应急响应分为Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ级。

#### 5.1.1 Ⅰ级响应

应对特别重大或重大电力短缺事件，启动Ⅰ级应急响应。公司电力短缺事件处置领导小组宣布进入Ⅰ级应急响应状态。按照公司电力短缺事件处置领导小组统一领导和部署，组织、指挥和协调公司电力短缺事件应急处置工作。

公司电力短缺事件处置领导小组及其办公室开展以下应急处置工作：

（1）立即启动应急指挥中心，召开公司电力短缺事件处置领导小组会议，就有关重大应急问题做出决策和部署；

（2）安排电力短缺事件处置领导小组办公室负责人和专家开展应急处置工作；

（3）派出助理、总师或以上领导带队，由有关部门、市公司和专家组成工作组，赶赴现场指导应急处置工作；成立现场应急指挥部，协调开展应对工作；

（4）公司电力短缺事件处置领导小组协调解决应急处置中发生的重大问题，积极向国网总部、华北分部汇报，最大限度争取外电支援；

（5）公司电力短缺事件处置领导小组办公室进入24小时应急值守状态，开展信息汇总和报送工作，及时向电力短缺事件处置领导小组汇报；

（6）公司电力短缺事件处置领导小组办公室组织专家分析研判事件发展情况。

（7）各职能部门按职责分工开展应急处置工作，确保电网安全稳定运行，确保城乡居民生活、农业生产、社会公共事业等重点单位、重要用户、重要场所可靠供电；

### 5.1.2 级响应

应对较大或一般电力短缺事件，启动 级应急响应。电力短缺地区所在市公司应急指挥机构启动本单位相应级别应急响应，经公司授权，指挥和组织实施电力短缺事件处置工作。

公司电力短缺事件处置领导小组办公室值守，及时跟踪事件发展情况，收集汇总分析事件信息，协调相关应急工作，视情况派出部门分管负责人或相关处室负责人及专家赶赴现场指导参与应急处置。

### 5.1.3 其他

(1) 对于尚未达到一般电力短缺事件标准，但对社会产生较大影响的其他停电事件，也应启动应急响应。若发生在县级市（县），县公司应立即启动 级应急响应；若发生在地市或省会城市，地市或省会城市供电公司应立即启动 级应急响应。上级单位视情启动 级应急响应。

(2) 当发生跨两个及以上行政区的电力短缺事件时，所在地单位启动相应级别的应急响应，上级单位根据事件级别启动本级应急响应，负责指挥协调综合应对工作。

## 5.2 响应措施

公司相关部门及事发单位应根据职责和应对工作需要，采取针对性措施：

### 5.2.1 先期处置

#### 1. 相关事发单位：

- (1) 立即开展相关事故处理；
- (2) 迅速开展电网设施设备抢修工作；
- (3) 全面了解事件情况，及时报送相关信息。

#### 2. 公司：

- (1) 立即开展相关事故处理；
- (2) 全面了解事件情况，及时报送相关信息。

3. 公司相关部门密切关注事件发展态势，掌握各部门、市公司先期处置效果。

### 5.2.2 调度处置

调控中心：

- (1) 第一时间采取有效措施控制电力短缺影响范围；
- (2) 调整电网运行方式，做好电网故障处理，防止电网瓦解和大面积停电；
- (3) 做好电网调度工作，挖掘发电和外电支援潜力；
- (4) 掌握电网故障处置进展；
- (5) 优先进行重要输变电设备、电力主干网架的恢复工作；
- (6) 及时向营销部门提供电力短缺范围及相关信息；
- (7) 做好电网黑启动方案准备。

### 5.2.3 设备抢修

1. 设备部：

- (1) 组织制定抢修救援方案；
- (2) 调集应急抢修队伍、物资，开展设备抢修和跨地区支援；
- (3) 及时向现场派出工作组，指导现场抢修工作；
- (4) 迅速组织力量开展电网恢复应急抢险救援工作；

2. 建设部：组织基建施工力量参加抢险救援、抢修恢复工作。

3. 安监部：组织做好抢修现场安全监督工作。

### 5.2.4 应急供电

1. 营销部：

(1) 根据调控中心提供的电力短缺范围，立即组织梳理所影响的高危重要客户名单，及时向高危重要客户通报电力短缺事件情况；

(2) 做好紧急状态下的电力供应，督促相关市公司保障关系国计民生的重要客户和人民群众基本用电需求；

(3) 组织调配应急电源等装备，按照政府应急指挥机构的要求，优先为政府部门、医疗救助、城市公共交通系统、铁路运输、民航系统、通讯、供水、供气、煤矿等重要场所、重要客户提供必要的应急供电和应急照明支援；

2. 安监部、应急管理中心组织协调应急救援基干分队参与应急供电、应急救援等工作。

### 5.2.5 有序用电

#### 1. 营销部：

(1) 报请政府主管部门（经信部门）批准启动有序用电方案，加强节约用电宣传，促请政府关闭景观照明等非重要负荷，让电于民；

(2) 按照本预案处置原则及各单位预案组织开展有序用电；

(3) 督促市公司做好有序用电执行的过程管控，跟踪各地负荷控制效果；

(4) 向国网客服南中心报送统一答复口径，建议国网客服南中心增加95598值班力量，做好宣传解释答复工作。

#### 2. 交易中心：

做好交易计划管理，统调发电机组电力平衡和调峰调频电量结算。应急处置过程中，做好电力市场交易和指令性交易相关工作。必要时，暂停市场交易，全部或部分免除市场主体的违约责任。

### 5.2.6 舆情引导

#### 1. 外联部：

(1) 及时收集有关舆情信息，组织编写新闻报道材料；

(2) 联系和接待社会新闻媒体，及时对外披露新闻信息；

(3) 通过公司官方微博按照模板滚动发布相关停电情况、处理结果及预计电力短缺恢复所需时间等信息，与政府电力主管部门、新闻主管部门共同组织召开新闻发布会，做好信息披露与舆情引导工作。

#### 2. 营销部：

(1) 协助做好信息披露工作，编制故障信息标准答复程序；

(2) 增加 95598 临时坐席（远程工作站值班人员），通过 95598 平台与相关停送电联系人取得联系，告知停电原因、抢修恢复所需时间等信息，请求理解和支持。

#### **5.2.7 信息管理**

(1) 调控部门收集统计输变配电设备停运和恢复、电网损失负荷等信息。

(2) 营销部门收集统计用电负荷和电量的损失、恢复信息、对重要客户恢复供电情况。

(3) 设备部门收集统计现场设备损坏、修复信息，统计财产损失信息。

(4) 安监部门掌握突发事件处理进展情况，统计人员伤亡信息。

(5) 电力短缺事件处置领导小组办公室归口信息管理工作。

#### **5.2.8 物资保障**

(1) 物资部负责应急抢修装备、物资供应，确保物资配送及时到位。

(2) 信通部组织相关单位开展通信、信息设备抢修恢复工作，做好应急通信保障工作。

(3) 相关市公司提供可调用的应急物资装备相关信息。

#### **5.2.9 防御次生灾害**

(1) 各部门加强次生灾害监测预警，防范因电力短缺导致的生产安全事故。

(2) 安监部、设备部等部门组织力量开展隐患排查与监测预警，及时采取防范措施，避免发生人员伤亡、火灾等次生灾害。

(3) 根据政府应急指挥机构的要求，为社会次生、衍生事故处置提供必要的电力支援。

#### **5.2.10 事态评估**

公司电力短缺事件处置办公室会同其他部门对电力短缺范围、影响程度、发展趋势及恢复进度进行评估，并将评估情况报公司电力短缺事件处置领导小组，必要时为请求政府部门支援提供依据。

## 5.3 响应调整和结束

### 5.3.1 响应调整

公司电力短缺事件处置领导小组根据事件危害程度、救援恢复能力和社会影响等综合因素，按照事件分级条件，调整响应级别，避免响应不足或响应过度。

### 5.3.2 响应结束

当同时满足以下条件时，按照“谁启动、谁结束”的原则结束应急响应：

- (1) 省内电网运行参数保持在稳定限额以内，主要发电厂机组运行稳定。
- (2) 造成电力短缺事件的隐患基本消除；
- (3) 电力短缺事件造成的重特大次生衍生事故基本处置完成，无其他对电网安全稳定存在重大影响或严重威胁的各类事件。

公司电力短缺事件处置应急响应流程图见附件 5。

## 6 信息报告

### 6.1 报告程序

#### 6.1.1 内部报告程序

(1) 预警期内，市公司、事发单位向公司相关部门报告专业信息，电力短缺事件处置领导小组办公室向公司稳定应急办公室(办公室)报告综合信息，并向国网总部报送相关信息。

(2) 调控中心在获知发生电力短缺事件后 30 分钟内，将相关信息报送公司电力短缺事件处置领导小组办公室，由其汇报公司分管领导并通报办公室、设备部、营销部、外联部等部门。

(3) 发生电力短缺事件，事发单位应在 1 小时内即时报告公司电力短缺事件处置领导小组办公室。即时报告可以以电话、传真、邮件、短信息等形式上报。向上级即时报告后，应在 2 小时内以书面形式上报，并按照规定做好续报工作。

(4) 收到重大及以上电力短缺事件报告后，公司电力短缺事件处置领导小组办公室、相关部门应立即核实，向公司电力短缺事件处置领导小组汇报，同时报公司稳定应急办公室，并向国网总部报送相关信息。

(5) 应急响应期间，各单位应定时向公司电力短缺事件处置领导小组办公室报告综合信息。

### **6.1.2 对外报告程序**

当可能发生重大以上电力短缺事件时，公司电力短缺事件处置领导小组办公室应向省能源局等上级主管部门报送信息。

获知发生电力短缺事件后，公司电力短缺事件处置领导小组办公室履行相关手续后，在规定时限内向省能源局等有关政府部门进行信息初报，并根据政府要求做好信息续报。

信息初报时限要求：公司电力短缺事件处置领导小组办公室 1 小时内报省能源局、省能监办；如构成重大以上生产安全事故，安监部应立即报告省应急管理厅、省能监办。

## **6.2 报告内容**

### **6.2.1 内部报告内容**

(1) 预警阶段，公司电力短缺事件处置领导小组办公室向公司稳定应急办公室报告预警发布和预警结束情况，以及电网运行情况、电网设施设备受损情况、已造成的减负荷情况、电厂电煤库存情况、停电影响的重要用户、已采取的措施、事态发展情况等信息。

(2) 发生电力短缺事件，事发单位即时报告的内容包括时间、地点、基本经过、影响范围等概要信息；

(3) 响应阶段，相关单位向公司电力短缺事件处置领导小组办公室报告本单位启动、调整和终止事件应急响应情况；以及各单位电网设施设备受损、电网运行、抢险救援、次生灾害、人员伤亡情况，对电网、用户的影响，已经采取的措施及事件发展趋势等。

### 6.2.2 对外报告内容

(1) 信息初报的内容包括时间、地点、基本经过、影响范围等概要信息。

(2) 信息续报的内容包括事件信息来源、时间、地点、基本经过、影响范围、已造成后果、初步原因和性质、事件发展趋势和采取的措施以及信息报告人员的联系方式等。

### 6.3 报告要求

(1) 市公司向公司电力短缺事件应急处置指挥部和当地人民政府及相关部门汇报信息，必须做到数据源唯一、数据正确；

(2) 级应急响应期间，执行每天两次定时报告制度；

(3) 预警期内和 级应急响应期间，执行每天一次定时报告制度；

(4) 公司根据国家电网有限公司、山东省相关部门临时要求报送有关信息。

### 6.4 信息发布

电力短缺事件预警信息发布后，营销部、外联部、电科院客户服务中心应向客户发布节约用电消息及停电后安全注意事项，提醒客户提前做好防范应急准备工作。

接到电力短缺事件信息后，外联部应在 30 分钟内通过公司官方微博等方式完成首次发布，在此后 1 小时内进行事件相关信息发布。并视事态进展情况，每隔 2 小时开展后续信息发布工作，直至应急响应结束。

外联部及时与主流新闻媒体联系沟通，按政府有关要求，做好新闻发布相关工作；发布信息和新闻报道内容须经公司电力短缺事件处置领导小组授权，由外联部统一发布。

信息发布渠道包括公司网站、当地主流媒体、95598 电话告知、短信群发、电话录音告知、公司官方微博、微信等形式。

## 7 后期处置

### 7.1 善后处置

电力短缺事件发生以后，调度指挥市公司启动有序用电方案，指导做好特殊时期客户的服务工作，分析对客户的影响和已采取的措施。

### 7.2 保险理赔

各有关地市公司及时核实、统计设备损失情况，经相关部门核实后，由财务部牵头按保险公司相关保险条款索赔。

### 7.3 事件调查

电力短缺应急响应终止后，除按照政府部门要求配合进行事件调查外，公司组织成立事件调查组对相关事故进行调查。事故调查应坚持实事求是、尊重科学的原则，客观、公正、准确、及时查明事件原因、性质、影响范围、经济损失、事件责任等，提出防范措施和处理处置建议。

### 7.4 应急处置评估调查

电力短缺事件结束后，应按有关要求对应急预案和事件处置过程进行全面地总结、评估，总结经验教训，找出存在问题并进行闭环整改，及时对应急预案的不足之处予以修订，形成评估调查报告。事发单位应主动配合评估调查，并做好应急处置全过程资料收集保存工作，收集资料内容包括电力短缺事件处置方案、电力短缺事件处置评估报告、电力短缺事件处置总结报告等文字资料，以及记录电力短缺事件处置过程的相关图片等，以上资料报主管部门备案。

### 7.5 恢复重建

电力短缺事件应急响应终止后，需对电网网架结构和设备设施进行修复或重建的，由电力短缺地区所在地市公司根据政府规划要求做好受损电力系统恢复重建工作。

## 8 保障措施

### 8.1 应急队伍

按照“平战结合、反应快速”的原则，组建有序用电应急队伍，加强专业化、规范化、标准化建设，做到专业齐全、人员精干、装备精良、反应快速，持续提高电力短缺事件应急处置能力。

(1) 在公司系统现有用电检查、抄表收费、运行值班的基础上，建立快速反应机制，组建有序用电应急队伍。

(2) 加强应急技能培训，提高应急装备水平，定期开展应急演练。

(3) 加强与社会力量的联动协调，提高协同作战能力。

### 8.2 应急物资装备

建立公司和市公司两级应急物资储备，实现应急物资信息共享，统一调配使用。根据电力短缺事件处置工作特点，配备应急处置所需的抢修工器具、信息通信、交通等各类装备和电力抢险物资。在用电检查、生产、运行等方面落实电力短缺事件处置应急技术措施。公司系统各单位应加强对应急物资和装备的维护及保养，确保应急物资和装备处于良好状态。积极获取政府相关部门、其他电力企业、社会机构等外部应急物资装备信息。

### 8.3 应急电源

加强应急电源建设，各单位根据自身情况配备各种类型、各种容量应急电源车、应急发电车等；并加强应急电源的日常维护和保养，保证事件发生后应急电源可以立即投入使用。

### 8.4 通信与信息

公司系统各单位应以公司常规通信资源和社会公共通信资源为主，应急通信系统为辅，保证应急指挥和现场督查的通信畅通，信息传输及时无误。

## 8.5 经费保障

各单位应将可以预见的、涉及国家重要社会活动的电力短缺事件资金需求纳入本单位年度预算方案；对于特别严重电力短缺事件资金需求应按公司预算管理有关规定程序审批后，纳入预算管理。

## 8.6 其他保障

落实应急车辆保障工作，确保车辆运行状态、数量及时间等满足应急队伍需要；加强与地方政府的联系沟通，夯实综合保障基础；加强后勤工作，提高保障能力。

# 9 预案管理

## 9.1 预案培训

公司各级人员要加强应急理论知识和技能学习，利用多种形式进行培训，不断提高电力短缺事件的处置能力和指挥协调能力。

各市公司要将应急专业培训列入年度培训计划，积极组织开展培训工作。

## 9.2 预案演练

公司电力短缺事件处置领导小组及其办公室根据实际情况，成立演练机构，制订应急演练计划，编写演练文件，落实保障措施，原则上每年组织一次应急演练，增强应急处置的实战能力，不断增强预案的有效性和操作性。邀请政府、并网电厂、重要用户等参加的联合演练原则上三年开展一次。

## 9.3 预案备案

公司组织相关人员对本预案进行评审，并及时向国家电网有限公司、省能源局和山东能源监管办备案。

## 9.4 预案修订

公司根据实际情况的变化，及时修订本预案，修订期限原则上为 3 年。

## 9.5 制定与解释

本预案由国网山东省电力公司营销部制定并负责解释。

## 9.6 预案实施

本预案自发布之日起实施。

## 10 附件

附件 10.1 公司电力短缺事件处置领导小组人员及联系方式

附件 10.2 公司应急值班电话

附件 10.3 政府部门、监管机构、国网公司联系方式

附件 10.4 电力短缺事件处置预警流程

附件 10.5 电力短缺事件处置应急响应流程图

附件 10.5 规范化格式文本

## 附件 10.1 公司电力短缺事件处置领导小组人员及联系方式

姓名	职务	处置领导小组中岗位	电话
孙可奇	总经理	组长	0531-80126002
刘继东	副总经理	副组长	0531-80126010
李云亭	副总工程师、营销部主任	副组长兼领导小组办公室 主任	0531-80126210
白玉	总经理助理、办公室主任	成员	0531-80126030
武健	财务资产部主任	成员	0531-80126115
田健	安全监察部主任	成员	0531-80126155
李猷民	设备管理部主任	成员	0531-80126180
李其莹	建设部主任	成员	0531-80126280
李政	物资部主任	成员	0531-80126310
韩丽雅	对外联络部主任	成员	0531-80126860
王勇	电力调度控制中心主任	成员	0531-80126520

注：人员岗位如有变动，以实际在岗人员为准，以下同。

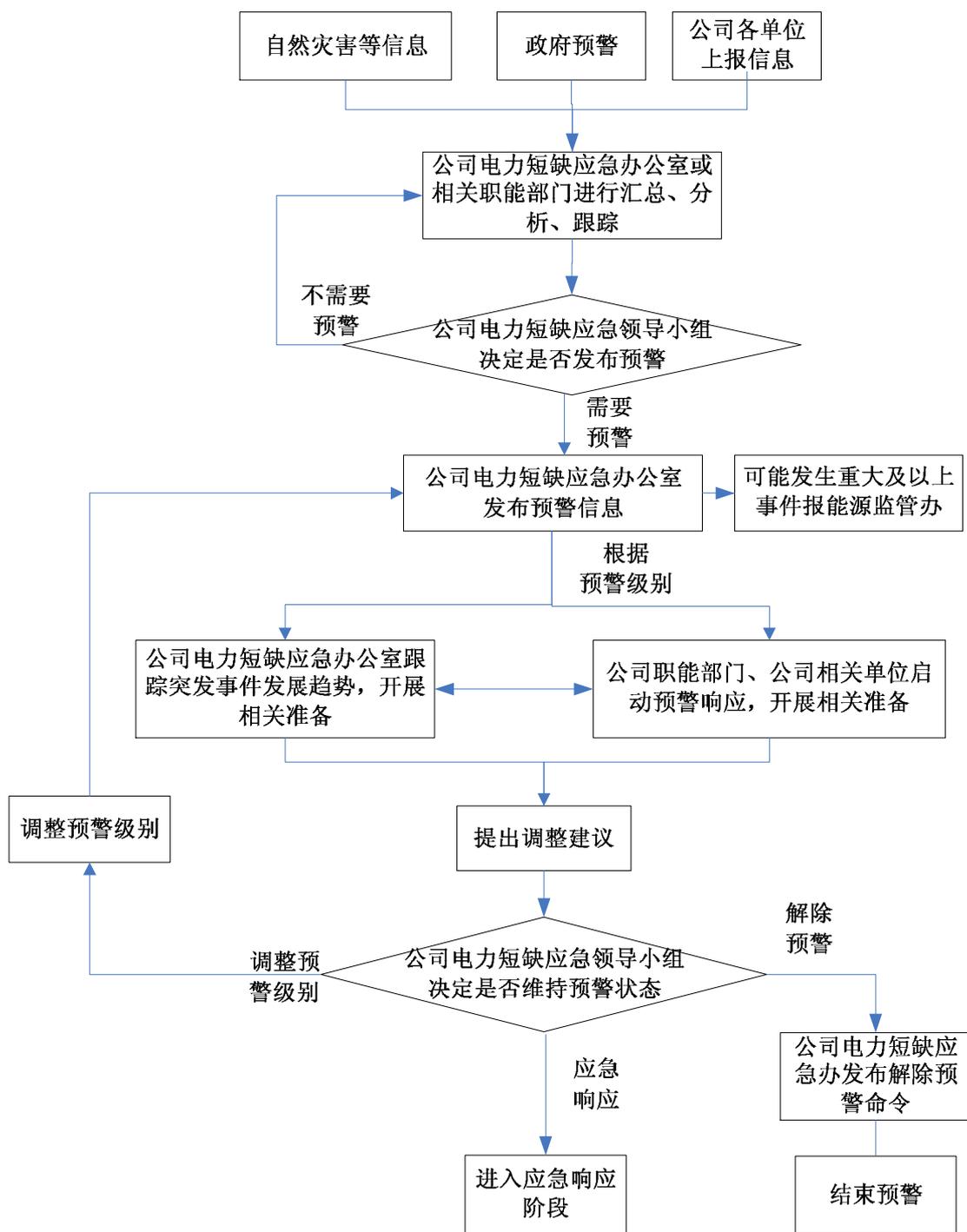
## 附件 10.2 公司应急值班电话

公司部门	电话	传真
办公室总值班室	0531-80126666	0531-80126667
应急值班室	0531-80125959	0531-80126667
电力短缺事件处置领导小组办 公室（营销部）	0531-80126230 0531-80126229	0531-80126214
电力调度控制中心	0531-80127005 0531-80127006 0531-80127007	

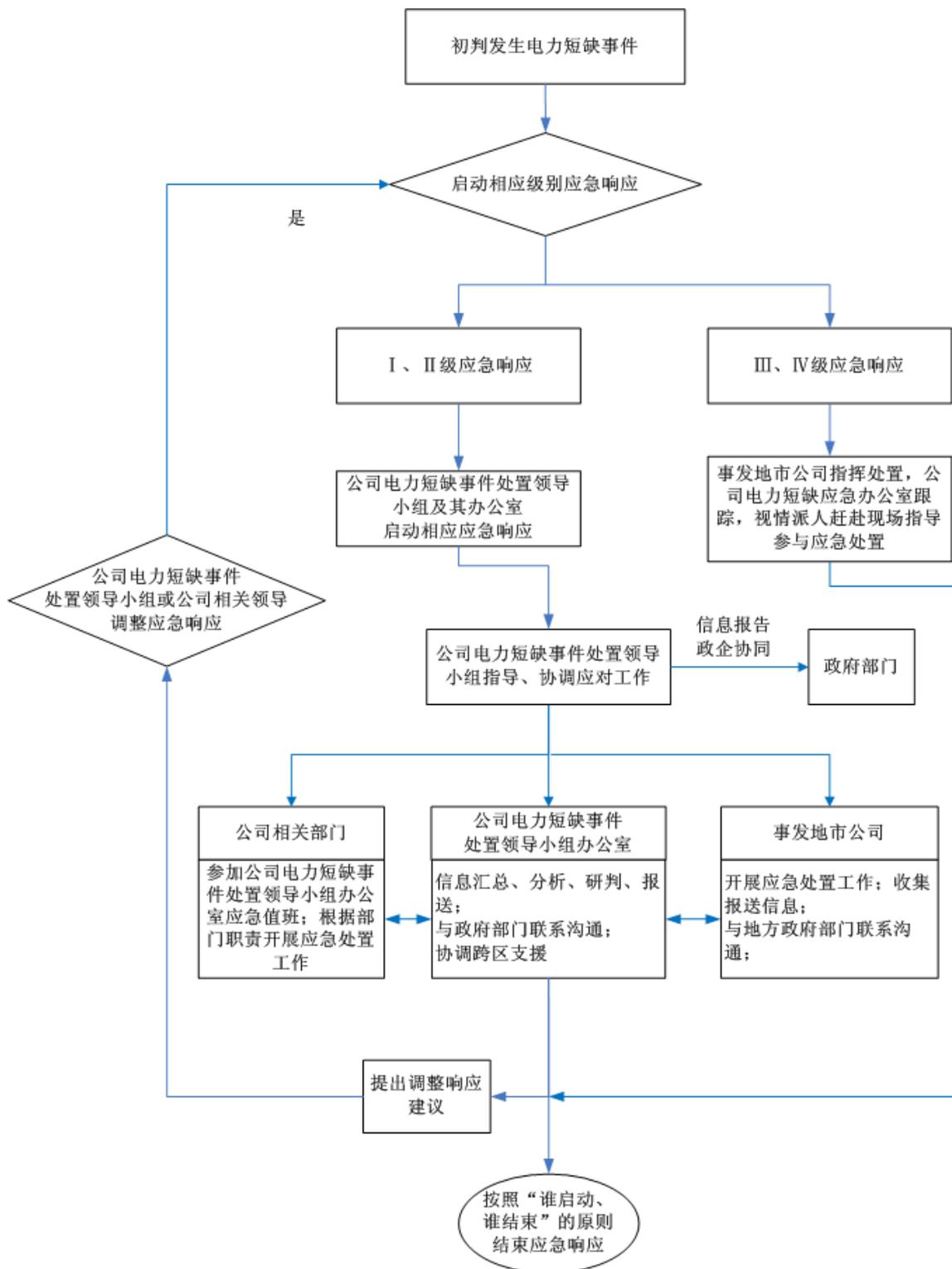
### 附件 10.3 政府部门、监管机构、国网公司联系方式

部门名称	值班电话	值班传真
山东省政府应急办公室(省政府值班室)	0531-86062094	0531-86910629
山东省能源局	0531-68627760	0531-68627725
山东省应急管理厅	0531-81792255	0531-81792256
国家能源局山东监管办公室	0531-67807807 67807867	0531-67800756
国家电网有限公司总值班室	010-66598109	010-66598138
国家电网有限公司营销部	010-66597650	010-66597650
国调中心	010-66597842 010-66597843	010-66597839

## 附件 10.4 电力短缺事件处置预警流程



# 附件 10.5 电力短缺事件处置应急响应流程图



## 附件 10.6 规范化格式文本

### 附件 10.6.1

### 电力短缺事件报告

填报时间：年月日时分

第一次报告 后续报告（第一次报告时间：年月日时分）

报告方式： 电话/ 电传/ 电子邮件/ 其它

事故/事件发生单位 (指具体的市、县公司级单位)		上级主管单位	
事故/事件简述			
事故/事件起止时间	年月日时分 ~ 年月日时分		
基本经过（事故/事件发生、扩大和采取措施、初步原因判断）：			
事故/事件后果（伤亡情况、停电影响、设备损坏或可能造成不良社会影响等）的初步估计：			
填报人姓名		单位	
联系方式		信息来源	

注：公司各单位填报时，“事故/事件发生单位”指发生事故的具体的市、县公司级单位；“上级主管单位”指发生事故事件的公司部门、市公司单位等

## 附件 10.6.2 重要用户停电及应急供电情况

填报单位：数据截止时间年月日时填报时间：年月日时

单位	停电重要用户名称	停电简明情况 (含停电时间、影响及用户自备电源情况)	采取措施	供电恢复情况 (含恢复时间)	备注
合计					

## 附件 10.6.3 电网负荷损失情况统计表

填报单位：数据截止时间年月日时填报时间：年月日时

单位	损失负荷（万千瓦）			损失电量（万千瓦时）
	事故前负荷	损失负荷	损失比	
合计				

## 附件 10.6.4 有序用电实施情况日报

填报单位：

单位：条次、万千瓦、万千瓦时、户

单位	最大电力缺口	移峰情况										拉路限电情况						限电情况简要说明				
		最大移峰负荷	其中：				移峰影响电量	其中：		错峰转移电量	最大拉路负荷	拉路影响户数	拉路条次				拉路影响电量					
			错峰负荷	错峰户数	避峰负荷	避峰户数		负控限电负荷	负控限电户数				错峰影响电量	负控限电影响电量	合计	10kV			35kV	其中含居民用户线路拉路条次	居民停电户数	
**	0.00	0.00							0.00													

说明：

1、拉电情况统计采取错峰、避峰和负控限电措施后仍不能满足电力系统安全运行情况下采取拉电措施的实施情况。

2、最大电力缺口=最大拉电负荷+最大移峰负荷

3、最大移峰负荷=错峰负荷+避峰负荷+负控限电负荷

4、移峰影响电量=避峰影响电量+负控限电影响电量

5、本表于当日有序用电结束后一小时内上报省公司营销部。电话：，传真：；邮箱：

分管负责人（签字）：

填报人：

填报日期：

## 附件 10.6.5 相关应急预案

《国家电网有限公司电力短缺事件应急预案》

《山东省大面积停电事件应急预案》

《国网山东省电力公司突发事件总体应急预案》

《国网山东省电力公司台风应急预案》

《国网山东省电力公司防汛应急预案》

《国网山东省电力公司雨雪冰冻灾害应急预案》

《国网山东省电力公司地震地质灾害应急预案》

《国网山东省电力公司设备事故应急预案》

《国网山东省电力公司重要保电事件（客户侧）应急预案》

《国网山东省电力公司电力服务事件应急预案》

编号：SGCC-SD-SH-03

第 5 次修订-2018 年



国家电网  
STATE GRID

国网山东省电力公司  
STATE GRID SHANDONG ELECTRIC POWER COMPANY

---

# 国网山东省电力公司

## 重要保电事件（客户侧）应急预案

国网山东省电力公司

2018 年 11 月

# 批准页

预案名称：国网山东省电力公司重要保电事件（客户侧）应急预案

预案编号：SGCC-SD-SH-03

版次：第5次修订-2018年

编写部门：国网山东省电力公司营销部

编写人：张海静、陈云龙、马震、鞠文杰、程婷婷、李军田、  
张亚萍、王新涛、郝强、陈晓东、耿浩文

审定人：李云亭、杜颖、张国庆

批准人：刘继东

批准日期：2018年11月

# 目 录

1 总则	1
1.1 编制目的	1
1.2 编制依据	1
1.3 适用范围	1
2 应急处置基本原则	1
2.1 统一领导 分级负责	1
2.2 保障用电 减少危害	2
2.3 居安思危 预防为主	2
2.4 快速响应 协同应对	2
2.5 依靠科技 提高素质	2
3 事件危险源分析	2
3.1 风险分析	2
3.2 危害程度分析	3
4 事件分级	3
4.1 特别重大事件	3
4.2 重大事件	4
4.3 较大事件	4
4.4 一般事件	4
5 应急指挥机构及职责	4
5.1 应急指挥机构	4
5.2 应急指挥机构的职责	5
6 预防与预警	7
6.1 风险监测	7
6.2 预警发布	7
6.3 预警行动	9
6.4 预警调整	10
6.5 预警结束	11
7 应急响应	11
7.1 响应分级	11
7.2 先期处置	11
7.3 响应启动	12
7.4 响应行动	12
7.5 响应调整	13
7.6 响应结束	13
8 信息报告	13
8.1 报告渠道	13
8.2 报告内容	14
8.3 报告要求	15
9 后期处置	15
9.1 现场恢复	15
9.2 总结评价	15
10 应急保障	16
10.1 应急队伍保障	16
10.2 应急物资装备保障	16
10.3 通信与信息保障	16
10.4 经费保障	16
10.5 其他保障	16
11 培训和演练	17
11.1 培训	17

11.2	演练	17
12	附则	17
12.1	预案评审和备案	17
12.2	预案修订	17
12.3	制定与解释	17
12.4	预案实施	17
13	附件	17
附件 13.1	客户保电专项领导小组人员及联系方式	19
附件 13.2	公司应急值班电话	20
附件 13.3	政府部门、监管机构、国网公司联系方式	20
附件 13.4	重要客户保电事件客户侧应急处置专家联系方式	21
附件 13.5	重要保电事件客户侧应急处置报告模板	22
附件 13.6	重要保电事件客户侧应急处置预警流程图	23
附件 13.7	重要保电事件客户侧应急处置应急响应流程图	24

# 1 总则

## 1.1 编制目的

指导国网山东省电力公司（以下简称“公司”）快速、有序、高效地开展重要保电事件客户侧应急处置，确保社会重要活动、特殊时期的客户可靠用电，确保社会严重自然灾害、突发事件期间提供有效的客户侧电力支援。

## 1.2 编制依据

本预案依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国安全生产法》、《国家大面积停电事件应急预案》、《关于加强重要电力用户供电电源及自备应急电源配置监督管理的意见》、《国家电网有限公司重要保电事件（客户侧）处置应急预案》、《国网山东省电力公司突发事件总体应急预案》等法律法规、标准制度及相关预案，结合公司实际制定。

## 1.3 适用范围

本预案适用于公司应对和处置社会重要活动、特殊时期的客户用电保障，以及处置出现严重自然灾害等突发事件时期的客户用电保障，政府要求公司在电力供应方面提供支援的事件。

各市供电公司（以下简称“市公司”）应参照本预案内容和要求，制定本单位的重要保电事件（客户侧）应急预案，建立自上而下、分级负责、与各级地方政府相衔接的保电事件客户侧应急处置工作体系。

# 2 应急处置基本原则

## 2.1 统一领导 分级负责

落实国家电网有限公司（以下简称“国网公司”）和省委省政府的部署，在公司的统一领导下，按照综合协调、分类管理、分级负责、属地为主的要求，开展重要保电事件客户侧应急处置工作。

## 2.2 保障用电 减少危害

把保障客户可靠用电作为首要任务，确保重要保电事件的客户侧用电安全，提供电力应急支援，最大程度减少停电造成的各类危害。

## 2.3 居安思危 预防为主

贯彻预防为主的思想，树立常备不懈的观念，防患于未然。增强忧患意识，坚持常态与非常态相结合，做好重要保电事件客户侧应急处置的各项准备工作。

## 2.4 快速响应 协同应对

充分发挥公司集团化优势，建立健全“上下联动、区域协作”快速响应机制，加强与政府的沟通协作，整合内外部应急资源，协同开展重要保电事件客户侧应急处置工作。

## 2.5 依靠科技 提高素质

加强重要保电事件客户侧应急处置科学研究和开发，采用先进的监测预警和应急处置技术，充分发挥公司专家队伍和专业人员的作用，提高重要保电事件客户侧应急处置的能力。

# 3 事件危险源分析

## 3.1 风险分析

山东电网承担着优化全省电力资源配置，保障山东能源安全，为山东经济社会发展提供安全、可靠、优质电力供应的任务，供电区域 15.7 万平方公里，供电人口 9900 余万。山东东西最长约 700 公里，南北最长约 420 公里，电网是规模较大、网架结构较复杂的交直流互联电网，电源中心位于西南部、负荷中心则位于经济发达的中东部，电网安全稳定控制难度较大。受地形地质构造复杂和全球气候变暖影响，经营区域内各类自然灾害时有发生，可能造成电网设施设备损毁，引起电网大面积停电。再者，用电客户群体复杂多样，客户对用电安全的重视程度不一，客户受电设施运行维护情况差别较大，各类突发事

件和自然灾害均可能对客户用电可靠性造成影响,在保障社会重要活动等特殊时期的影响还将进一步扩大,给公司带来较大的风险和压力。

## 3.2 危害程度分析

重要保电事件客户侧应急处置不当将可能影响社会重要活动的正常进行、导致灾害损失扩大或引发不稳定因素等。

(1) 影响党委、政府部门、消防、公安、军队等重要机构电力正常供应,影响其社会职能的正常运转,不利于社会安定和国家安全;

(2) 影响大型商场、广场、影剧院、住宅小区、医院、学校、大型写字楼、大型游乐场等高密度人口聚集点基础设施电力正常供应,引发群众恐慌,扰乱社会秩序;

(3) 影响城市交通、高铁、电铁、机场等电力正常供应,大批旅客滞留;

(4) 影响化工、冶金、煤矿、非煤矿山等高危用户的电力正常供应,引发生产运营事故及次生衍生灾害;

(5) 保电事件客户侧应急处置不当在当前新媒体时代极易成为社会舆论的热点;在公众不明真相的情况下,若有错误舆情,可能造成公众恐慌情绪,影响社会稳定。

## 4 事件分级

根据保电事件的重要程度和影响范围,将重要保电事件分为特别重大、重大、较大及一般四级。

### 4.1 特别重大事件

山东省承办世界、国家级且有党和国家领导人出席,具有特别重大影响的政治、经济、文化、体育等活动及特别重大突发事件处置,需要公司协调解决电力供应保障或支援的事件,以及公司确定的保电事件。

## 4.2 重大事件

山东省承办或主办世界、国家、省级且有省级领导出席，具有重大影响的政治、经济、文化、体育等活动及重大突发事件处置，需要公司协调解决电力供应保障或支援的事件，以及公司确定的保电事件。

## 4.3 较大事件

山东省举办重要政治、经济、文化、体育等活动及突发事件处置，需要公司协调解决电力供应保障或支援的事件，以及公司确定的保电事件。

## 4.4 一般事件

举办市、县两级重要政治、经济、文化、体育等活动及突发事件处置，需要公司协调解决电力供应保障或支援的事件，以及公司确定的保电事件。

# 5 应急指挥机构及职责

## 5.1 应急指挥机构

### 5.1.1 公司应急指挥机构

公司成立重要保电事件(客户侧)处置领导小组及其办公室。

(1) 重要保电事件(客户侧)处置领导小组(简称“客户保电专项领导小组”)统一领导协调客户侧重要保电事件的应急处置工作。组长由营销分管副总经理担任，副组长由公司有关助理、副总师担任，成员由公司营销部、办公室、财务部、安监部、设备部、建设部、物资部、外联部、调控中心、应急管理中心等部门主要负责人组成。

(2) 公司重要保电事件(客户侧)处置领导小组办公室(简称“客户保电专项办公室”)设在营销部，办公室负责人由营销部负责人担任，成员由公司营销部、办公室、财务部、安监部、设备部、物资部、外联部、工会、调控中心、应急管理中心等部门派人组成。

### 5.1.2 各单位应急指挥机构

各单位成立重要保电事件（客户侧）处置领导小组和应急处置指挥部，领导小组和指挥部成员参照公司本部相应机构，根据自身实际确定。

## 5.2 应急指挥机构的职责

### 5.2.1 公司客户保电专项领导小组职责

- （1）接受国网公司、山东省应急指挥机构及上级主管部门的领导；
- （2）根据公司处置重要保电事件客户侧应急处置工作的需要，向国网公司、山东省有关职能部门提出援助请求；
- （3）统一领导公司重要保电事件客户侧应急处置工作，研究决定公司相关部署和决策，指导各类客户用电保障和应急支援工作；
- （4）决定启动、调整和终止重要保电事件应急响应。

### 5.2.2 公司客户保电专项办公室职责

- （1）落实客户保电专项领导小组布置的各项工作，并向领导小组汇报有关应急处置工作；
- （2）负责协调公司各专业部门开展应急处置工作；指挥调度有关单位开展应急处置工作；
- （3）开展信息搜集、统计汇总、上报工作；
- （4）协助发布有关信息。

### 5.2.3 公司有关职能部室职责

营销部（农电工作部）：负责组织重要保电事件期间客户用电安全服务，协调相关部室参与重要保电事件客户侧应急处置工作。

办公室：负责应急处置过程中与政府协调工作和社会维稳工作。

财务资产部：负责重要保电事件客户侧应急处置工作所需资金的投入。

安全监察部（保卫部）：负责重要保电事件客户侧应急处置过程中的安全监督管理及治安保卫等工作。

设备管理部：负责在重要保电事件期间落实电网设备设施供电保障，以及为客户用电应急支援和抢修恢复工作提供必要的技术和人员支持。

建设部：负责组织基建施工力量参加重要保电事件客户侧应急处置工作。

物资部（招投标管理中心）：负责重要保电事件客户侧应急处置应急物资供应工作。

对外联络部：负责重要保电事件期间对外信息发布、媒体应对、舆情监测引导等工作。

电力调度控制中心：负责重要保电事件期间电网运行方式管理工作。

应急管理中心：与气象、林业、自然资源等政府有关部门建立监测预报预警联动机制，实现相关灾情、险情等信息的实时共享。通过电网防灾减灾、台风等系统信息，加强对气象、山火、地质等灾害的监测。负责客户应急发电设备协调支援工作。

本部其他部门做好客户侧保电事件应急处置相关工作，完成领导小组交办的各项工作。

#### **5.2.4 各单位客户保电专项领导小组主要职责**

（1）接受本市政府应急指挥机构及公司的领导，组织力量参加社会应急救援工作；

（2）根据本单位重要保电事件客户侧应急处置工作的需要，向地方政府有关职能部门提出援助请求；

（3）统一领导本单位重要保电事件客户侧应急处置工作，研究决定相关部署和决策，指导各类客户用电保障和应急支援工作。

#### **5.2.5 各单位重要保电事件客户侧应急处置指挥部职责**

（1）落实本单位客户保电专项领导小组布置的各项工作，并向领导小组汇报有关应急处置工作；

（2）负责协调本单位各专业部门开展应急处置工作；

（3）开展信息搜集、统计汇总、上报工作；

（4）协助发布有关信息。

## 6 预防与预警

### 6.1 风险监测

6.1.1 公司有关职能部门应密切监测重大活动、重大事件情况及客户用电可能存在安全隐患的风险。

#### 6.1.2 风险监测的方法和信息收集包括以下渠道

(1) 公司各单位应密切关注政府发布的重要活动、特殊时期或突发事件等信息，掌握重要保电事件客户侧风险有关信息，及时上报公司客户保电专项办公室及相关职能部门；

(2) 公司各单位利用技术监测手段或其它手段，对重要保电事件客户侧风险进行预测分析，及时上报公司客户保电专项办公室及相关职能部门；

(3) 公司客户保电专项办公室、职能部门及下属各单位应与政府有关部门建立相应的重要保电事件客户侧风险监测预报预警联动机制，实现相关信息的实时共享。

#### 6.1.3 风险监测报告

各单位发现、获得重要保电事件客户侧风险隐患后，应及时分别向公司客户保电专项办公室和有关职能部门上报。

### 6.2 预警发布

#### 6.2.1 重要保电事件风险预警分级

根据重要保电事件的紧急程度、危害程度以及发展态势，重要保电事件预警分为一级、二级、三级和四级，依次用红色、橙色、黄色和蓝色表示，一级为最高级别。

##### 6.2.1.1 一级预警

出现下列情况之一，为一级预警：

(1) 国网公司、省政府有关部门发布特别重大保电任务的；

(2) 由于自然灾害、电网运行等原因，可能对特别重大保电任务产生影响，或者造成特级重要电力客户供电中断的；

(3) 公司客户保电专项领导小组根据重要保电事件风险监控情况、可能危害程度和社会影响等综合因素，研究发布一级预警。

#### **6.2.1.2 二级预警**

出现下列情况之一，为二级预警：

(1) 国网公司、省政府有关部门发布重大保电任务的；

(2) 由于自然灾害、电网运行等原因，可能对重大保电任务产生影响，或者造成一级重要电力客户供电中断的；

(3) 公司客户保电专项领导小组根据重要保电事件风险监控情况、可能危害程度和社会影响等综合因素，研究发布二级预警。

#### **6.2.1.3 三级预警**

出现下列情况之一，为三级预警：

(1) 政府有关部门发布较大保电任务的；

(2) 由于自然灾害、电网运行等原因，可能对较大保电任务产生影响，或者造成二级重要电力客户供电中断的；

(3) 公司客户保电专项领导小组根据重要保电事件风险监控情况、可能危害程度和社会影响等综合因素，研究发布三级预警。

#### **6.2.1.4 四级预警**

出现下列情况之一，为四级预警：

(1) 政府有关部门发布一般保电任务的；

(2) 由于自然灾害、电网运行等原因，可能对一般保电任务产生影响的；

(3) 公司客户保电专项领导小组根据重要保电事件风险监控情况、可能危害程度和社会影响等综合因素，研究发布四级预警。

### **6.2.2 预警发布**

(1) 公司客户保电专项办公室接到各单位上报重要保电事件客户侧风险预警信息以及国网公司、山东省有关部门预警通知后，立即会同相关职能部门汇总相关信息，分析研判，提出公司重要保电事件客户侧风险预警建议，经公司客户保电专项领导小组批准后发布。

(2) 重要保电事件客户侧风险预警信息内容包括重要事件的类别、预警级别、预警期、可能影响范围、警示事项、应采取的措施和发布机关等。

(3) 根据重要保电事件可能影响范围、严重程度、紧迫性，预警信息由公司客户保电专项办公室及时发布。

(4) 按照有关规定公司客户保电专项办公室向上级主管部门报送重要保电事件客户侧风险预警发布情况。

## **6.3 预警行动**

### **6.3.1 一级、二级预警行动**

发布重要保电事件风险一级、二级预警信息后，应采取以下部分或全部措施：

#### **6.3.1.1 公司本部**

(1) 公司客户保电专项办公室和相关职能部门组织收集相关信息，密切关注事态发展，及时向公司客户保电专项领导小组报告；

(2) 做好召集客户保电专项领导小组成员单位开展应急会商和值守的准备工作；

(3) 相关职能部门根据职责分工协调组织应急队伍、应急物资、应急电源、交通运输等准备工作，做好客户用电安全服务和异常情况处置及相关信息披露准备；

(4) 公司客户保电专项办公室启动值班制度；

(5) 公司客户保电专项办公室应加强与政府部门的沟通，及时汇报相关信息。

#### **6.3.1.2 各单位**

- (1) 启用客户侧应急处置指挥部；
- (2) 启动应急值班，及时收集相关信息并报告公司客户保电专项办公室，做好信息披露准备；
- (3) 按本单位预案规定，加强客户侧设备巡视和监测，针对可能发生的风险做好客户用电安全服务工作；
- (4) 组织协调应急队伍、应急电源、应急电源和交通运输，做好异常情况处置准备工作。

### **6.3.2 三级、四级预警行动**

发布重要保电事件风险三级、四级预警信息后，应采取以下部分或全部措施：

#### **6.3.2.1 公司**

- (1) 公司客户保电专项办公室和相关职能部门密切关注事态发展，收集相关信息，及时向公司客户保电专项领导小组报告；
- (2) 公司有关职能部门根据职责分工督促各单位做好组织应急抢修和应急物资、应急电源、交通运输等准备工作，督促客户用电安全服务、异常情况处置和相关信息披露准备。

#### **6.3.2.2 公司各单位**

- (1) 做好启用客户侧应急处置指挥部的准备工作。
- (2) 按本单位预案规定，加强设备客户侧巡视和监测，针对可能发生的风险开展客户用电安全服务和异常情况处置等工作；
- (3) 及时收集和报送相关信息，做好信息披露准备；
- (4) 协调做好应急队伍、应急物资、应急电源和交通运输的准备工作。

## **6.4 预警调整**

公司客户保电专项办公室或有关职能部门根据预警阶段电网运行及电力供应趋势，预警行动效果，提出对预警级别调整的建议，报公司客户保电专项领导小组批准后发布。

## 6.5 预警结束

### 6.5.1 预警结束条件

经过预警行动后，事态发展已经得到控制且不满足预警条件时，可以结束预警。

### 6.5.2 预警结束程序

公司客户保电专项办公室或有关职能部门根据收集的相关信息，及时向公司客户保电专项领导小组汇报，由公司客户保电专项领导小组根据结束条件决定预警结束。

### 6.5.3 预警结束方式

公司客户保电专项办公室根据公司客户保电专项领导小组预警结束命令，发布预警结束通知。

## 7 应急响应

### 7.1 响应分级

公司重要保电事件应急响应分为 、 、 级，响应级别确定可采取以下方式：

(1) 发生特别重大、重大、较大、一般保电事件时，分别对应 、 、 、 级应急响应。

(2) 公司客户保电专项领导小组根据重要保电事件影响范围、严重程度和社会影响，确定响应级别。

### 7.2 先期处置

(1) 公司密切关注事件情况以及各单位先期处置效果，责成各职能部门布置重要保电事件应急处置各项前期准备工作。

(2) 公司有关职能部门组织、指挥、调度相关应急力量，保证客户用电可靠，督促公司各单位做好应急支援工作。

(3) 公司有关职能部门督促各单位主动与政府有关部门联系沟通，通报信息，完成相关工作。

(4) 公司各单位初步收集事件进展情况，及时汇总上报，并组织开展重要保电事件应急处置前期准备工作。

### 7.3 响应启动

(1) 各单位启动本单位重要事件保电应急响应，应立即向公司客户保电专项办公室报告。

(2) 公司客户保电专项办公室接到各单位启动本单位重要保电事件应急响应报告后，立即汇总相关信息，分析研判，提出对事件的定级建议，报公司客户保电专项领导小组，由公司客户保电专项领导小组宣布公司的客户侧重要保电级别。

(3) 重要保电事件符合特别重大或重大事件标准，公司客户保电专项领导小组指导指挥开展工作。

(4) 重要保电事件符合较大或一般事件标准，公司客户保电专项办公室负责跟踪、督导各单位开展保电工作。

### 7.4 响应行动

#### 7.4.1 、 级响应行动

重大及以上重要保电事件响应行动，应采取以下部分或全部措施：

##### 7.4.1.1 公司

(1) 由公司客户保电专项领导小组组织启动应急值班，开展信息汇总和报送工作，与政府有关部门联系沟通，协助开展信息披露工作；

(2) 客户保电专项办公室协调各部门开展客户侧应急处置工作；

(3) 各部门按照处置原则和部门职责开展应急处置工作。

##### 7.4.1.2 公司各单位

本单位客户保电专项领导小组和客户侧应急处置指挥部按照本预案处置原则及本单位预案开展应急支援、抢修恢复和信息披露工作。

## **7.4.2 、 级响应行动**

### **7.4.2.1 公司**

(1) 客户保电专项办公室接收各单位上报综合信息，必要时向公司客户保电专项领导小组汇报。

(2) 有关职能部门按职责分工接收各单位上报专业信息，关注各单位按照本单位预案组织应急处置工作效果，必要时向公司客户保电专项办公室报告。

### **7.4.2.2 公司各单位**

(1) 客户保电专项领导小组和客户侧应急处置指挥部按照本预案处置原则及本单位预案规定开展应急救援、抢修恢复工作；

(2) 启用应急指挥中心，开展应急值班、信息汇总和报送工作，及时向公司客户保电专项办公室和专业职能部门汇报，做好信息披露工作。

## **7.5 响应调整**

公司客户保电专项领导小组根据事件危害程度、救援恢复能力和社会影响等综合因素，按照事件分级条件，决定是否调整响应级别。

## **7.6 响应结束**

当同时满足以下条件时，特别重大和重大的重要保电事件由公司客户保电专项领导小组研究决定终止事件响应，并发布终止命令；较大及一般的重要保电事件由公司事件处置牵头负责部门根据相关单位重要保电事件处置效果，报请公司营销分管副总经理批准后终止事件响应。

(1) 国家、山东省社会重要活动、特殊时期结束时；

(2) 国家、山东省社会严重自然灾害、突发事件结束时。

## **8 信息报告**

### **8.1 报告渠道**

#### **8.1.1 预警阶段**

各单位向公司客户保电专项办公室汇报综合信息，向公司职能部门汇报专业信息。

### **8.1.2 事件响应阶段**

(1)各单位重要保电事件客户侧应急处置指挥部向公司客户保电专项办公室报告；各单位相关职能部门向公司职能部门报告；

(2)各职能部门将专业信息汇总后向公司客户保电专项办公室报告；

(3)公司客户保电专项办公室根据相关规定，向公司客户保电专项领导小组和公司安全应急办、总值班室报告综合信息，根据客户保电专项领导小组的要求，向国家电网有限公司保电主管部门和省能源局、省能监办等政府部门报告相关信息。

## **8.2 报告内容**

### **8.2.1 预警阶段**

(1)各单位向公司报告本单位预警发布和预警结束情况；

(2)各单位向公司报告天气状况及发展趋势、应急电源车、保电工作开展情况、已采取措施等信息。

### **8.2.2 特别重大、重大事件应急响应阶段**

(1)相关单位向公司客户保电专项办公室报告本单位重要保电事件客户侧应急处置工作启动、调整和结束应急响应情况；

(2)重要保电事件发生后，相关单位向公司客户保电专项办公室报告重要保电事件发生时间、地点和范围，对电网、客户的影响，已经采取的措施等；

(3)相关单位向公司客户保电专项办公室报告重要保电事件进展及发展趋势，应急抢修队伍、应急物资、应急装备需求等情况。

### **8.2.3 较大、一般事件应急响应阶段**

(1)相关单位向公司客户保电专项办公室和有关职能部门汇报本单位重要保电事件客户侧应急处置工作启动、调整和结束应急响应情况；

(2)必要时,相关单位向公司客户保电专项办公室和有关职能部门汇报:重要保电事件进展及发展趋势,应急抢修队伍、应急物资、应急装备需求信息、拟采取的措施等。

### 8.3 报告要求

8.3.1 相关单位向公司客户保电专项办公室和当地人民政府及相关部门汇报信息,必须做到数据源唯一、数据正确;

8.3.2 预警阶段和较大、一般事件响应执行每周定点零报告制度;

8.3.3 特别重大、重大事件响应执行每天定点零报告制度;

8.3.4 各单位根据公司临时要求,完成相关信息报送;

8.3.5 公司根据国网公司、山东省相关部门临时要求报送有关信息。

## 9 后期处置

### 9.1 现场恢复

9.1.1 贯彻“保障供应、重点支援”原则,对现场恢复工作进行规划和部署,制定恢复方案。

9.1.2 国家、山东省社会重要活动、特殊时期结束,严重自然灾害、突发事件得到控制或者消除后,各单位应当及时终止应急处置措施,着手现场恢复工作,恢复正常状态。

### 9.2 总结评价

重要保电事件结束后,客户保电专项办公室应对使用的应急预案和事件处置过程进行全面地总结、评估,找出不足并明确改进方向,及时对应急预案的不足之处予以修订。并将重要保电事件客户侧应急处置方案、处置评估报告、处置总结报告等文字资料,以及记录重要保电事件客户侧应急处置过程的相关图片、资料报主管部门备案。

## 10 应急保障

### 10.1 应急队伍保障

10.1.1 在公司系统现有用电检查、电力调度、抢修维护力量的基础上，按照“平战结合”的原则，建立快速反应机制，组建应急抢修队伍。

10.1.2 建立公司和各单位两级应急专家库，为应急抢修和救援提供技术支撑。

10.1.3 加强应急技能培训，提高应急装备水平，定期开展应急演练。

10.1.4 加强与社会力量的联动协调，提高协同作战能力。

### 10.2 应急物资装备保障

10.2.1 建立公司和各单位两级应急物资储备，实现应急物资信息共享，统一调配使用。

10.2.2 公司系统各单位应加强对应急物资和装备的维护及保养，确保应急物资和装备处于良好状态。

### 10.3 通信与信息保障

公司系统各单位应以公司常规通信资源和社会公共通信资源为主，应急通信系统为辅，保证应急指挥和现场抢险救援的通信畅通，信息传输及时无误。

### 10.4 经费保障

各单位应将可以预见的、涉及国家、山东省重要社会活动的应急保电资金需求纳入本单位年度预算方案；对于重大自然灾害等突发事件保电资金需求应按公司预算管理有关规定程序审批后，纳入预算管理。

### 10.5 其他保障

落实应急物资紧急调配运输车辆保障工作，确保车辆运行状态、载重能力、数量及时间等满足应急物资及应急队伍需要。加强后勤工作，提高保障能力；加强与地方政府的联系沟通，夯实综合保障基础。

## 11 培训和演练

### 11.1 培训

公司本部、各单位应组织与重要保电事件客户侧应急处置实施密切相关的管理人员和作业人员开展培训。应急预案的培训每年至少组织一次。

### 11.2 演练

公司客户保电专项办公室根据实际情况,成立重要保电事件客户侧应急处置演练机构,制订应急演练计划,编写演练文件,落实保障措施,每3年至少组织开展一次应急演练,增强应急处置的实战能力,不断增强预案的有效性和操作性。公司客户保电专项办公室对各单位演练工作进行检查。

## 12 附则

### 12.1 预案评审和备案

公司组织相关人员对本预案进行评审,并及时向国家电网有限公司、省能源局、省能监办备案。

### 12.2 预案修订

根据国家应急管理相关法律法规的制定、修改和完善,公司部门职责或应急资源的变化,以及应急处置过程中发现的问题和出现的新情况,由公司营销部组织评估修订本预案,修订期限原则上为3年。

### 12.3 制定与解释

本预案由国网山东省电力公司营销部制定并负责解释。

### 12.4 预案实施

本预案自发布之日起实施。

## 13 附件

附件 13.1 客户保电专项领导小组及人员联系方式

附件 13.2 公司应急值班电话

- 附件 13.3 政府部门、监管机构、国网公司联系方式
- 附件 13.4 重要保电事件客户侧应急处置专家联系方式
- 附件 13.5 重要保电事件客户侧应急处置报告模板
- 附件 13.6 重要保电事件客户侧应急处置预警流程图
- 附件 13.7 重要保电事件客户侧处置应急响应流程图

### 附件 13.1 客户保电专项领导小组人员及联系方式

姓名	职务	处置领导小组中岗位	电话
刘继东	副总经理	组长	0531-80126010
李云亭	副总工程师、营销部（农电工作部）主任	副组长兼领导小组办公室主任	0531-80126210
白玉	总经理助理、办公室主任	成员	0531-80126030
武健	财务资产部主任	成员	0531-80126115
田健	安全监察质量部主任	成员	0531-80126155
李猷民	设备管理部主任	成员	0531-80126180
李其莹	建设部主任	成员	0531-80126280
李政	物资部主任	成员	0531-80126310
韩丽雅	对外联络部主任	成员	0531-80126860
王勇	电力调度控制中心主任	成员	0531-80126520

注：人员岗位如有变动，以实际在岗人员为准，以下同。

### 附件 13.2 公司应急值班电话

公司部门	电话	传真
办公室总值班室	0531-80126666	0531-80126667
应急值班室	0531-80125959	0531-80126667
应急办公室（营销部）	0531-80126230 0531-80126229	0531-80126214
电力调度控制中心	0531-80127005 0531-80127006 0531-80127007	

### 附件 13.3 政府部门、监管机构、国网公司联系方式

部门名称	值班电话	值班传真
山东省政府应急办公室(省政府值班室)	0531-86062094	0531-86910629
山东省能源局	0531-68627760	0531-68627725
山东省应急管理厅	0531-81792255	0531-81792256
国家能源局山东监管办公室	0531-67807807 67807867	0531-67800756
国家电网有限公司总值班室	010-66598109	010-66598138
国家电网有限公司营销部	010-66597650	010-66597650
国调中心	010-66597842 010-66597843	010-66597839

#### 附件 13.4 重要客户保电事件客户侧应急处置专家联系方式

序号	单位	部门	姓名	办公电话
1	济南供电公司	三级职员兼营销部主任	李向奎	824-2210
2	青岛供电公司	副总师兼营销部主任	李元付	884-2710
3	淄博供电公司	营销部主任	宋增祥	870-2210
4	潍坊供电公司	副总师兼营销部主任	张宏涛	880-2210
5	烟台供电公司	营销部主任	慕 晓	834-6006
6	济宁供电公司	营销部主任	林 涛	854-2210
7	临沂供电公司	营销部主任	王 景	842-2451
8	德州供电公司	营销部主任	范建军	860-2210
9	泰安供电公司	营销部主任	梁小姣	875-2021
10	聊城供电公司	副总师兼营销部主任	许吉凯	851-2210
11	枣庄供电公司	营销部主任	田晓磊	848-2225
12	滨州供电公司	营销部主任	代佰华	866-2210
13	威海供电公司	营销部主任	王贻亮	839-2210
14	菏泽供电公司	营销部主任	王鑫萌	856-2210
15	东营供电公司	副总工程师兼营销部主任	姜吉平	864-2210
16	莱芜供电公司	营销部主任	亓 勇	878-2210
17	日照供电公司	营销部主任	宫池玉	846-2210
18	胜利供电公司	生产营销部主任	张 涛	0546-8562210
19	国网山东电科院	客服中心主任、书记	梁雅洁	812—5700
20	国网山东电科院	客服中心副主任	刘勇超	812—5702
21	国网山东电科院	客服中心大客户服务室主管	陈云龙	812-5751

## 附件 13.5 重要保电事件客户侧应急处置报告模板

上报单位：

事件名称		事件级别	
事件时间		事件地点	
信息来源			
事件具体描述： 一、影响程度 1、面积： 2、数量： 3、恢复进度：			
处理过程与结果：			

批准人：

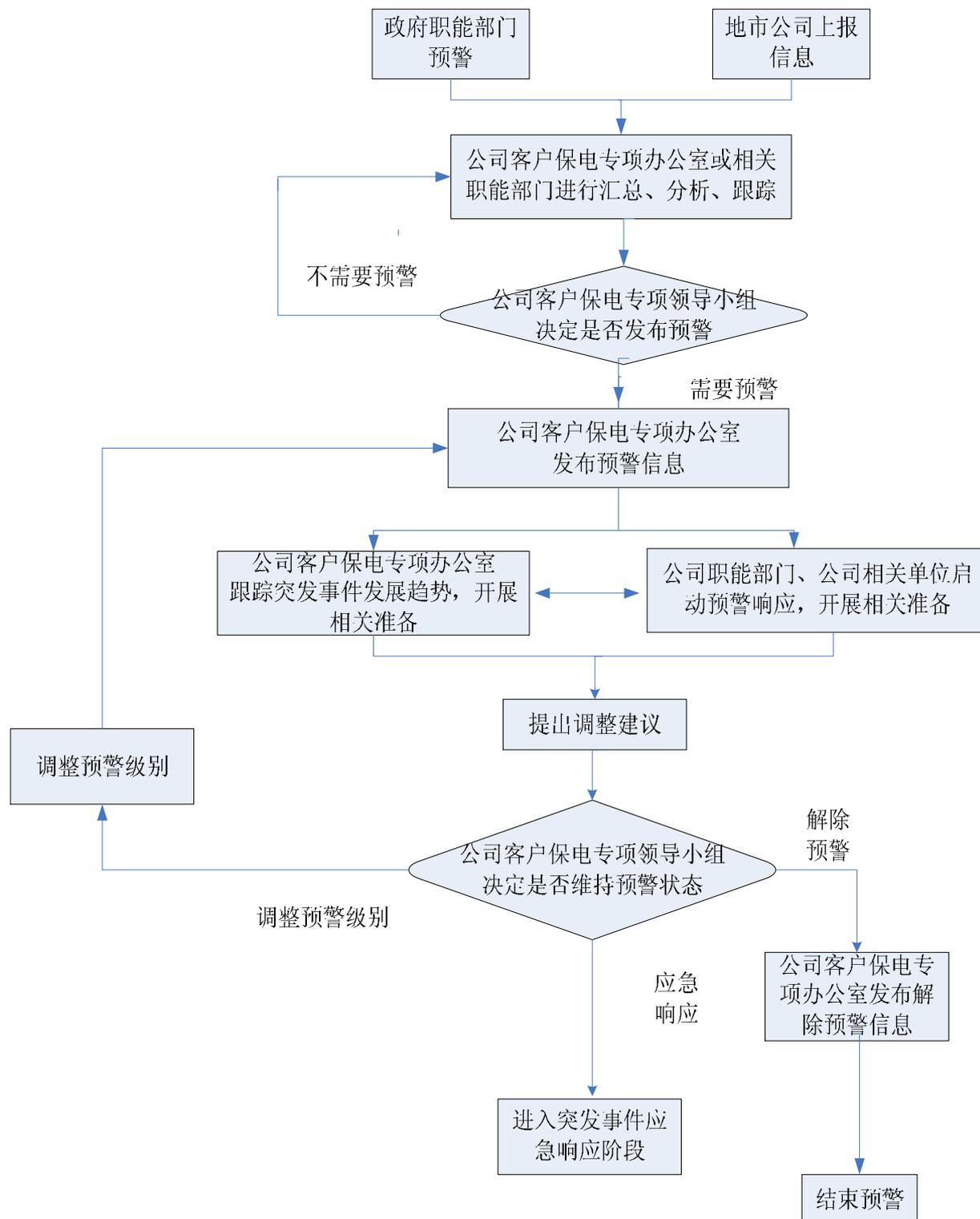
审核人：

报告人：

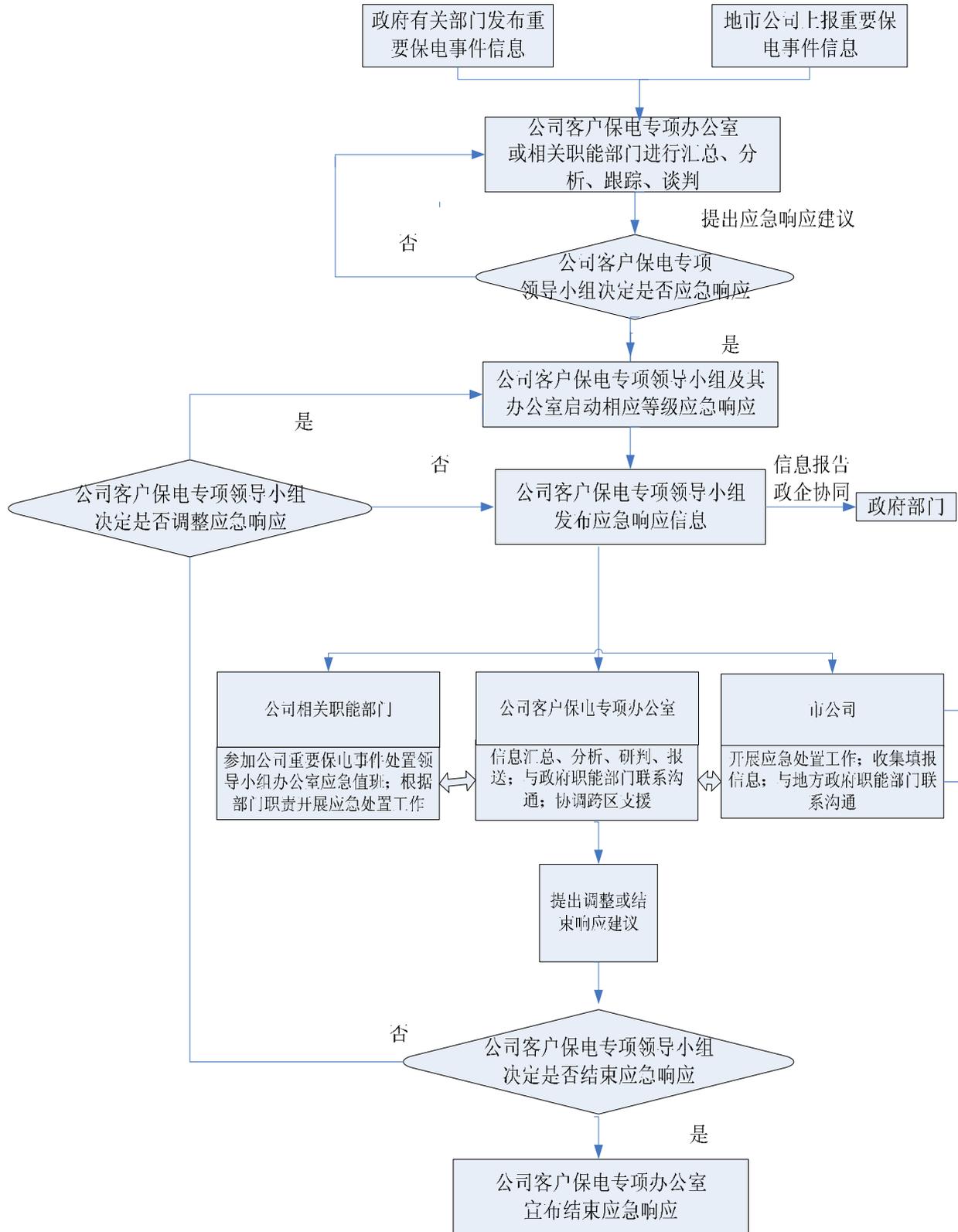
报告时间：

注：可另附页。

## 附件 13.6 重要保电事件客户侧应急处置预警流程图



## 附件 13.7 重要保电事件客户侧应急处置应急响应流程图



## 附件 13.8 相关应急预案

《国家电网有限公司重要保电事件（客户侧）应急预案》

《山东省大面积停电事件应急预案》

《国网山东省电力公司突发事件总体应急预案》

《国网山东省电力公司台风应急预案》

《国网山东省电力公司防汛应急预案》

《国网山东省电力公司雨雪冰冻灾害应急预案》

《国网山东省电力公司地震地质灾害应急预案》

《国网山东省电力公司设备事故应急预案》

《国网山东省电力公司重要保电事件（客户侧）应急预案》

《国网山东省电力公司电力短缺事件应急预案》

以及各地市公司电力服务事件应急预案和相关现场处置方案。

