

国网辽宁省电力有限公司信息公开指南

为了更好地提供信息公开服务，国网辽宁省电力有限公司编制了《供电服务信息公开指南》（以下简称《指南》），供广大电力客户使用。

一、信息公开机构

企业名称：国网辽宁省电力有限公司

办公地点：沈阳市和平区宁波路18号

联系方式：024-23143000

办公时间：周一至周五，8:30-12:00，13:30-17:00，法定节假日除外

传真：024-23853810

二、主动公开

国网辽宁省电力有限公司采取企业门户网站、网上国网App、95598网站、供电营业厅等多种主动公开形式。

按照《供电企业信息公开实施办法》（国能发监管规〔2021〕56号）中规定的信息公开内容，国网辽宁省电力有限公司对各类信息公开内容、渠道及时限说明如下：

1.企业介绍。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开企业介绍，包含企业性质、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.信息公开目录。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开信息公开目录，包括信息索引、名称、内容概要、生成日期等内容。如有变化，

应当自发生变化之日起10个工作日内更新。

3.信息公开年报。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开信息公开年报。每年3月底前编写上一年度信息公开年报并对外发布，同时按要求报国务院能源主管部门派出机构。

4.信息公开指南。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开信息公开指南，包含信息的分类、获取方式、信息公开工作机构的名称、办公地址、办公时间、联系电话、传真号码、电子邮箱等内容。如有变化，应当自发生变化之日起10个工作日内更新。

5.业务办理指南。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开业务办理指南，包含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。

6.电价标准。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开电价标准，包含向各类用户计收电费时执行的政策文件。如有变化，应当自发生变化之日起10个工作日内更新。其中，每月底前3日通过网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等线上线下渠道，公布次月的代理购电用户电价等相关信息。

7.收费项目及标准。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开收费项目及标准，包含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。

8.供电质量。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开供电质量，包含供电可靠率、综合电压合格率、平均停电时间及频率、频繁停电治理情况等。供电可靠率、综合电压合格率、平均停电时间及频率、频繁停电治理情况按季度发布。

9.政策法规。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开政策法规，包含供电企业供电服务所执行的法律法规和供电企业制定的涉及用户利益的制度标准。如有变化，应当自发生变化之日起10个工作日内更新。

10.服务规范。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开服务规范，包含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。

11.电网可开放容量及受限情况。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开电网可开放容量及受限情况，包含省发改委发布的分布式光伏接入电网承载力评估情况、各地市供电公司用电报装可开放容量及分布式光伏可开放容量等内容。相关情况按季度更新。

12.受电工程市场信息。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站、供电营业厅等渠道公开受电工程市场信息，包含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。

13.停限电有关信息。已在网上国网App、95598网站、企业门户网站等渠道公开停限电有关信息，包含电网检修信息（计划检修、临时检修、故障停电等停电信息）、通过政府决策程序后的供电营业区有序用电方案、限电序位等。其中，**停电信息**已在网上国网App“电网检修信息”模块、95598网站“电网检修公告”模块、企业门户网站“信息公开-停电信息”模块公示；**限电信息**在网上国网App“信息公开-政策法规-政策文件”模块、95598网站“信息公开-政策法规-政策文件”模块、企业门户网站“信息公开-限电信息”模块公示。相关信息应按国家规定将有关情况及时公布。

三、依申请公开

电力客户需要国网辽宁省电力有限公司提供主动公开以外的供电信息时，按照《供电企业信息公开实施办法》（国能发监管规〔2021〕56号）相关要求，应当采用书面形式。采用书面形式确有困难的，申请人可以口头提出，由受理该申请的供电企业代为填写信息公开申请。

（一）联系方式

地址：辽宁省沈阳市宁波路18号

邮编：110006

联系方式：024-23143000

（二）申请步骤

1.提出申请

申请人填写《国网辽宁省电力有限公司信息公开申请表》（以下简称《申请表》）提出申请（见附件）。《申请表》

应填写完整，内容真实有效。申请人应同时提供有效身份证明材料。申请人应当对申请材料的真实性负责。

2. 申请处理

(1) 公司收到《申请表》后，对《申请表》进行审查。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，供电企业应当给予指导和释明，并自收到申请之日起3个工作日内一次性告知申请人作出补正，说明需要补正的事项和合理的补正期限。答复期限自供电企业收到补正的申请之日起计算。申请人无正当理由逾期未补正的，视为放弃申请，供电企业不再处理该信息公开申请。

(2) 根据申请的内容，公司自收到申请（指可以正式受理的申请）之日起，可以当场答复的，当场予以答复；不能当场答复的，应当自收到申请之日起7个工作日内予以答复；如需延长答复期限的，应当经公司供电服务信息公开领导小组办公室主要负责人同意，并告知申请人，延长答复的期限不得超过15个工作日。如不能公开的，应当说明理。

附件：

国网辽宁省电力有限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	
	通信地址			邮政编码
	联系电话			
	电子邮箱			
法人/ 其它 组织	名称		组织机构代码	
	营业执照信息			
	法定代表人		联系人姓名	
	联系人电话			
	联系人电子邮箱			
申请人签名或者盖章				
申请时间				
申请公开事项				
标题				
信息 用途				

所需 信息 内容 描述	
获取 信息 方式	<input type="checkbox"/> 邮寄 <input type="checkbox"/> 电子邮件 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 自行领取/当场阅读、抄录