



您的家庭能源清单

国家能源行动组织 (National Energy Action) 是一家致力于解决燃料贫困和提升能效的全国性慈善机构。这份手册将为您详细介绍可获得的财务帮助以及您可以采取的切实可行的措施，以帮助您让家中更加温暖，同时降低能源费用。



核对清单内容



与您的能源供应商沟通

pg 02

如果您难以控制能源费用，请咨询您的供应商



定期读取仪表读数

pg 02

定期读取仪表读数有助于确保您的账单数据准确无误



优先服务登记册 (PSR)

pg 03

被列入该登记册意味着您的供应商会优先考虑为您提供服务



保持居家安全

pg 03

请确保电器设备定期由专业技术人员进行检修维护



不要错过享受福利的机会

pg 04

确保申领所有您有资格享受的福利



能源优惠与补贴

pg 05

请核实您是否符合取暖补贴及冬季燃料补贴的申请条件



能源效率

pg 06

做出微小改变就能对账单产生显著影响



搬家与能源管理

pg 07

搬入或搬出房屋时，应该做些什么



如果能源供应商倒闭，应该怎么办

pg 08

请勿惊慌，监管机构会联系您



实用资源与求助热线

pg 09

查找本手册中提及的所有机构列表

与您的能源供应商沟通

如果您难以承担能源账单，或开始出现付款逾期甚至陷入债务，请务必尽快联系供应商。他们能帮您确认是否享受最优套餐，讨论您的能源使用情况，并告知可用的支持计划或援助方案。

如果您拖欠能源供应商费用，他们会根据您的个人情况和支付能力制定还款计划。越早联系，越能尽快获得帮助。

定期读取仪表读数

根据您支付电费或燃气费的方式，仪表类型有所不同。如果您有信用计量表并收到账单，您需提交电费和燃气费的仪表读数。

如果账单上的仪表读数标有“e”，说明该读数为供应商估算，可能不准确。估算读数可能导致高额意外账单，因此您应定期提交准确读数。

仪表读数从左到右读取。
不包括红色数字或红色方框内的数字。

小贴士：给仪表拍照以记录准确读数。



优先服务登记册

能源供应商

北爱尔兰所有能源供应商均设有客户服务登记册。为弱势客户提供各类支持服务，适用对象包括：

- 达到领取养老金年龄者；
- 残障人士或慢性病患者；
- 有听力或视力障碍，或有额外沟通需求者。

您可获得广泛的支持服务。请联系您的能源供应商进行登记，了解他们能提供的帮助。

区域网络运营商

依赖电力维持医疗需求的人士，可加入北爱尔兰电力网络 (NIEN) 医疗客户服务登记册，以便在停电期间获得额外支持。

如果您家中有医疗设备 (如呼吸机、专用床垫、喂养系统或升降设备)，登记后可在停电或计划中断供电时通过电话接收最新信息。请访问 www.nienetworks.co.uk/help-advice/vulnerable-customers/customer-care-register。

保持居家安全

一氧化碳是一种无色、无味、无臭的致命气体。一氧化碳存在的常见迹象：

- 燃气火焰呈橙色或黄色 (正常应为蓝色)
- 设备表面或上方有煤烟污渍
- 煤火或木火燃烧缓慢或熄灭

房主可能有资格享受燃气供暖和设备的免费年度安全检查。具体资格请咨询供应商。安全检查不能替代对燃气设备的定期维护。

如果闻到煤气味或担心燃气安全，请致电北爱尔兰燃气紧急服务 24 小时热线：[0800 002 001](tel:0800 002 001)。

不要错过享受福利的机会

确保申领所有您有资格享受的福利。这被称为“收入最大化”。它不仅能增加您的收入，还可能让您解锁其他福利。常见的误区是认为只有失业者才有资格——实际上有许多在职福利，因此值得在线查询。只需约 10 分钟即可完成查询：www.gov.uk/benefits-calculators。

通话费用

0800 和 0808 开头的号码：从固定电话和手机拨打均免费。

01、02、03 开头的号码采用标准费率，通话费因运营商而异（固定电话通常每分钟 9-13 便士，手机每分钟 3-55 便士）。它们通常包含在免费通话套餐中。请参阅 www.gov.uk/call-charges。

如需申领福利或查询资格的额外帮助，可联系以下机构：

北爱尔兰咨询服务 (Advice NI)

咨询热线：0800 915 4604

电子邮箱：advice@adviceni.net

拨打电话服务

该服务确保您获得所有应得的福利、服务和支持。

电话：0800 232 1271

电子邮箱：makethecall@dfcni.gov.uk

北爱尔兰财务支持服务 (NI – Finance Support Service)

若面临财务危机，可申请“自由裁量支持”或“短期福利预支”。要了解支持范围，请访问：
www.nidirect.gov.uk/campaigns/finance-support。



能源折扣与补贴

冬季燃料补贴

当局将向所有出生于 **1959 年 9 月 22 日之前** 的北爱尔兰居民发放 **2025 - 2026 年冬季燃料补贴**，除非您选择不领取。

您可以获得 **100 至 300 英镑** 的补贴，用于支付冬季取暖费。您无需执行任何操作，款项将自动支付。

您不会收到要求提供个人银行详细信息的短信或电子邮件。

如果您的收入超过 35,000 英镑，则冬季燃料补贴稍后将通过英国税务海关总署 (HMRC) 追回。

如需了解更多信息，请访问 www.gov.uk/winter-fuel-payment。

电话：**0800 731 0160**

寒冷天气补贴

部分家庭有资格获得每周 **25 英镑** 的寒冷天气补贴。当所在地区平均气温连续七天记录或预测为 **0 摄氏度** 及以下时，领取特定福利的家庭将自动获得补贴。补贴发放时段为 **11 月 1 日至次年 3 月 31 日**，每持续七天寒冷天气发放 **25 英镑**。

满
足该天气
条件的每周
发放 **25
英镑**

能源效率

能源使用效率越高，维持居家温暖、安全和健康所需的能耗成本越低。请联系北爱尔兰国家能源行动组织 (NEA NI) 获取手册，包含节能小贴士。电子邮箱 northern.ireland@nea.org.uk。

你可能有资格获得免费或优惠的保温材料或供暖措施。请联系北爱尔兰能源咨询服务 (NI Energy Advice)。获取免费、独立、公正的能源建议，包括能源补贴和其他援助信息。

免费热线：0800 111 4455

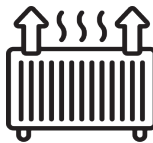
电子邮箱：nienergyadvice@nihe.gov.uk

网站：www.nihe.gov.uk/energy

让您的家尽可能高效利用能源是降低成本并保持室内温暖的最佳方式。您可以自行采取一些低成本、立竿见影的措施，例如：



为门窗加装防风条——可在当地五金店购买相关产品。



安装散热器反光板，帮助将更多热量反射到室内。



傍晚时分拉上窗帘，留住更多热量。

在北爱尔兰租房时，房东负有特定责任，需确保出租房屋安全、适宜居住并符合法律标准。包括：提供《租赁信息通知》(Tenancy Information Notice)；确保燃气和电气安全；完成“房东注册计划” (Landlord Registration Scheme) 登记。

若您担心房屋不安全且房东未解决相关问题，可联系当地议会的环境卫生官员。相关信息请访问：www.nidirect.gov.uk/contacts/local-councils-in-northern-ireland。

搬家与能源管理

搬入

我的电力由谁供应？

请致电 NIE Networks, 联系电话为 **03457 643 643**; 您可能需要使用电费账单上的 MPRN (17 位数字)。如需继续使用当前供应商, 请联系他们并提供新的仪表读数, 以免被收取之前使用的电费。

我的燃气由谁供应？

请查看燃气账单或充值收据。您也可以联系当地的燃气网络运营商：

- **Greater Belfast/Larne 地区**：Phoenix Energy – **03454 55 55 55**
- **Ten Towns 地区**：firmus energy – **0330 024 9000**
- **Gas to the West 地区**：SGN Natural Gas – **0800 975 7774**

想要更换供应商？请访问 www.consumercouncil.org.uk, 获取最优惠价格。

搬出

请至少提前两个工作日告知供应商您即将搬家, 以免产生额外费用。请提供以下信息：

- **个人账号** (账单上显示)
- **个人 MPRN/GPRN** (17 位数字, 账单上也有显示)
- **搬出的具体日期**
- **搬出当天的最终仪表读数**, 并拍照留存
- **转寄地址** (用于支付最终账单或接收退款)

告知您的房东或新住客

- 如果您是出租或出售房屋, 请告知房东或新住客您已关闭账户。
- 他们需要使用房屋的 MPRN 向其选择的供应商自行注册。

如果能源供应商倒闭，应该怎么办

如果您的能源供应商倒闭，监管机构北爱尔兰公用事业监管机构 (Utility Regulator for Northern Ireland) 会在几周内自动将您转移到新的供应商。在您的账户转移到新供应商之前，请勿尝试更换能源供应。如果您在关闭账户之前更换供应商，则可能会发现更难追回未结清的款项。请等待新供应商联系您。

与此同时：



定期抄表并
拍照留存 (如
果可以)。



保留所有旧账
单, 这些单据有
助于证明您的
付款历史记录、
赊购余额或债
务。



如果您拥有在
线账户, 请从
应用程序下载
所有账单。



记录账户余
额, 您可以在
最近的账单中
找到此信息。

在您的新账户正式开通后，新供应商将会写信通知您。如果您在两周内没有收到新供应商的回复，请立即联系他们。新供应商还会为您制定全新资费方案，因此，请联系他们，确保其提供最优惠的方案。如果您对新供应商或资费方案不满意，则可以更换供应商，无需支付退出费。

如需了解更多信息，请访问：
北爱尔兰公用事业监管机构
网站：www.uregni.gov.uk

北爱尔兰消费者委员会
网站：www.consumerCouncil.org.uk

实用资源与求助热线

以下是本手册中提及的机构列表，以及其他可能为您提供帮助的组织：

消费者服务

北爱尔兰消费者委员会 (CCNI) 是北爱尔兰法定消费者机构。该机构提供咨询与信息、调查并解决投诉，并代表消费者权益发声。CCNI 发布最新能源对比表，并提供价格对比工具。请访问 www.consumercouncil.org.uk。

电话：**028 9025 1600**

电子邮箱：info@consumercouncil.org.uk

福利与债务咨询

确保正确申领福利。这不仅能增加收入，还可能让您有资格获得其他援助。可咨询以下机构：

ADVICE NI 提供福利与债务咨询服务。

咨询热线：**0800 915 4604**

电子邮箱：advice@adviceni.net

拨打电话服务帮助确认您获得所有应得的福利、服务和支持。

电话：**0800 232 1271**

电子邮箱：makethecall@dfcni.gov.uk

能源效率

北爱尔兰能源咨询服务 (NI ENERGY ADVICE) 为家庭住户提供免费、公正的建议，内容涵盖保温和供暖方案以及其他援助资源。

免费热线：**0800 111 4455**

电子邮箱：nienergyadvice@nihe.gov.uk

网站：www.nihe.gov.uk/energy

节能信托基金会 (ENERGY SAVING TRUST) 提供居家节能指导。网站：www.energysavingtrust.org.uk。

LIGHTNING REACH 平台

安全的 Lightning Reach 门户网站支持您向多家供应商申请援助。请访问：www.lightningreach.org。

紧急食品与危机支持

食品银行：需通过当地咨询机构、医生、健康访视员、社会服务部门或住房官员转介。您可获得食品券并凭券在食品银行兑换食品。

查找食品券领取点及最近食品银行

www.trussell.org.uk/emergency-food/get-a-food-voucher。

智能手机应用：如 **OLIO** 和 **TooGoodToGo**，可实时通知您附近低价食品信息。

家庭取暖用油

取暖用油不同于天然气和电力，通常为批量配送。供应商提供多种支付方式及灵活储蓄计划。具体可咨询您的供应商。

您可通过**消费者委员会**查询家庭取暖用油价格每周变动的更多信息：

www.consumercouncil.org.uk/home-heating/price-checker。

北爱尔兰住房局 (NIHE) 燃油节约网络

为何不加入北爱尔兰住房局的燃油节约网络？

若该网络的注册供应商覆盖您的邮编区域，您可享受会员折扣。您可发送邮件至 NIenergyadvice@nihe.gov.uk 来联系该机构。

更多实用资源与求助热线

安全相关

如闻到煤气味、发现燃气泄漏或需紧急服务，可拨打 24 小时免费燃气紧急热线：**0800 002 001**。

如遇停电或电表、电缆等入户设备安全问题，联系北爱尔兰电力网络 (NIE Networks) 紧急电话：**03457 643 643**。

如需其他帮助，请联系其他支持机构

北爱尔兰能源咨询服务 (NI Energy Advice)

免费热线：0800 111 4455

nienergyadvice@nihe.gov.uk

北爱尔兰消费者委员会 (Consumer Council Northern Ireland)

免费热线：0800 121 6022

www.consumerCouncil.org.uk

北爱尔兰咨询服务 (Advice NI)

免费热线：0800 915 4604

www.adviceni.net

北爱尔兰国家能源行动组织 (National Energy Action Northern Ireland)

电话：028 9023 9909

northern.ireland@nea.org.uk



Accessibility
& Language



您可以将国家能源行动组织的网站和手册翻译成 160 多种语言，并获得 100 多种语言的文本转语音服务。您还可以调整文本以适应神经多样性需求（包括注意力缺陷多动障碍和阅读障碍以及视力障碍）。请使用我们官网 www.nea.org.uk 上的“**Recite Me**”按钮。

国家能源行动组织是一家全国性的燃料贫困慈善机构，致力于帮助所有人拥有温暖、安全且健康的家园。更多信息请访问官网 www.nea.org.uk。

© 国家能源行动组织 2026 年 4 月 慈善机构注册号：290511。
担保有限公司。在英格兰及威尔士注册，注册号：01853927。