



社区资源指南

最后修订于 2024 年 9 月

如需更新, 请联系 Brandi Nieland
brandi.nieland@maryland.gov

410-767-8150

www.OPC.Maryland.gov

内容

- 向家庭能源计划办公室申请帮助 3
 - 符合资格 3
 - 如何与在何处申请 OHEP 4
 - 您需要向 OHEP 申请的文件清单 4
 - 选择在 OHEP 申请中申请哪些补助金 5
 - 我没有收到家庭能源计划办公室的回复 6
- 医疗证明表格 7
 - 医疗证明表格的好处 7
 - 使用您水电公司获取医疗证明表格的步骤 7
- 免费程序可帮助您降低每月的能源费用 8
- 联系您的水电公司以获取特殊程序 11
 - 与您的水电公司协商 11
- 如何对您当地的水电公司提出投诉 12
 - 您可以在哪里提出投诉 12
 - 关于如何提出投诉的建议 12
- 其他帮助支付水电费的来源 13
 - 燃料基金 13
 - 211MD 13
 - MAP 13
 - MD对退伍军人的承诺 14
- 协助您处理电话费 14
 - 符合资格 14
 - 申请方式和地点 15
 - 如何投诉Lifeline服务提供者 15
- 常见问题 16
 - 什么是预算计费? 16
 - 为什么我突然收到高额账单? 16
 - 我可以改动我的水电费账单到期日吗? 17

本指南将引导您完成我们建议您采取的步骤，以帮助您保持电力正常使用状态。如果遇到任何问题，请随时致电 **410-767-8150** 联系我们的办公室。

向家庭能源计划办公室申请帮助

如果您难以支付水电费，可以寻求帮助。您可以考虑向家庭能源计划办公室(OHEP) 申请经济援助。OHEP 是一项国营计划，旨在帮助符合收入条件的家庭支付能源和燃料费用。您不需要水电关闭通知即可申请。当填写 OHEP 申请时，您正在申请四项补助金和免费的房屋设施改造，以帮助降低您的每月费用。

符合资格

若要符合资格，您必须符合下列收入准则。您不需要水电关闭通知即可申请。您可以在每个财政年度（7 月 1 日至 6 月 30 日）从 OHEP 获得一次帮助。

收入准则：这些是基于您 18 岁或以上的任何人的家庭收入。收入包括所有福利和赚取的收入。如果某人没有收入，他们必须填写零收入表格。收入指南基于总收入，即扣除税前的收入。这些收入指南不考虑您的任何其他账单或其他家庭开支。

生效期限:2023 年 7 月 1 日至 2024 年 6 月 30 日。	
您的资格取决于您在过去 30 天内	
的家庭收入。	
家庭成员/住户	每月最高总收入
1	\$2,510
2	\$3,406
3	\$4,303
4	\$5,200
5	\$6,096
6	\$6,993
7	\$7,890
8	\$8,786
每增加一个人, 增多费用:	\$205

如何与在何处申请 OHEP

您可以通过五种方式申请。

- 1) 线上申请：您需要设置一个帐户才能提交申请。确保将所有必需的文件附加到您的在线申请中。电子签名后，它将要求您提供文件。<https://mymdthink.maryland.gov>
- 2) 亲自申请：在你去之前，打电话检查他们的时间和预约要求，并确保他们亲自见到本人。带上所有必需的文件。
- 3) 邮寄：您可以将完成的申请邮寄到当地的 OHEP 办公室。确保邮寄所有所需文件的副本先将申请表和文件复印备份，再邮寄到您的 OHEP 办公室。
- 4) 发电子邮件：您可以将完成的申请通过电子邮件发送到您当地的 OHEP 办公室。确保将所有必需的文件附加到您发送的电子邮件中。
- 5) 投递箱：您可以将完成的申请表和所有必需的文件放入当地 OHEP 的安全投递箱中。在您将信息放入当地 OHEP 的投递箱之前，请为自己保留一份申请和文件的副本。

您必须附上所有所需文件的副本。缺少文件将阻碍该申请过程。不要提交缺少文件的申请； 你将被拒绝。

您需要向 OHEP 申请的文件清单

完整的 OHEP 应用程序包括以下所有内容——没有例外。提交文件时，请确保可以看到此人的姓名、金额、来源和日期。

- 完成并签署 OHEP 申请。
- 您最近的水电费账单副本。
- 申请人的身份证复印件及其姓名在 OHEP 申请表上。

-
- 家庭中列出的每个人的社会保障卡副本
 - 申请表中列出的所有 18 岁以上家庭成员的收入证明。
 - 适用于您的申请的任何其他表格。OHEP 网站上有一份表格清单：<https://dhs.maryland.gov/office-of-home-energy-programs/>如果您无法访问互联网，请联系您当地的 OHEP 办公室寻求进一步帮助。

****如果您没有其中一些文件，可能还有其他文件可供您使用。****
查看 OHEP 网站上的替换列表。

选择在 OHEP 申请中申请哪些补助金

在您的申请中，它会询问您要申请哪些补助金。OHEP 只会筛选您检查的复选框。请务必选中您可能有资格获得的复选框，以便您可以获得全部福利。这可能很棘手，因此请慢慢阅读赠款部分。

- **EUSP(通用电气服务保护)** 用于电力援助。EUSP 适用于当前账单，并在 12 个月内平均分配。例如：如果您从 EUSP 收到 396 美元，您将在 12 个月内收到 33 美元的账单抵免额。
- **MEAP(马里兰州能源援助计划)** 旨在帮助您使用任何类型的燃料来取暖(天然气、煤炭、木材、石油等)。
- **EARA(电费拖欠退休援助)** 和 **GARA(燃气拖欠退休援助)** 适用于随着时间的推移而累积的逾期电费和燃气费。您可以每 5 年获得一次该补助金。OHEP 不包括 2020 财年和 2021 财年。每笔赠款的价值最高可达 2,000 美元。
- **房屋设施改造**为您的家提供免费升级，使其更加高效和舒适。
- **USPP(水电服务保护计划)** 适用于通过家庭能源计划办公室参与马里兰州能源援助计划 (MEAP) 的消费者。符合资格并加入 USPP 的申请者的几点优势：
 - 如果欠款减少到 400 美元或更少，则首次关闭的 USPP 消费者必须重新连接。
 - USPP 消费者首次可以将 MEAP 福利应用于过去的欠款
 - 当前关闭的 USPP 消费者必须重新连接，如果他们支付低至

-
- 400 美元的欠款或每月未偿还的总付款，以较高者为准。
 - 预算计费注册。

我没有收到家庭能源计划办公室的回复

在 www.myohepstatus.org 查看您的申请状态您的申请状态应在 OHEP 收到您的申请后 15-20 个工作日显示在本网站上。您需要输入申请人的姓氏、社会安全号码的最后 4 位数字和出生日期才能查询状态。

登录后，该网站将为您提供有关的申请信息，包括在哪里申请的流程，您是否已获得资助，或者您的申请是否存在问题。

如果您在本网站上没有看到更新的状态，请致电并发送电子邮件给您当地的 OHEP 并要求更新状态。不要怕多次打电话和发电子邮件。继续检查您的邮件、电子邮件和语音邮件，以获取来自 OHEP 的信息。如果您的申请有任何问题，他们会尝试与您联系。

The screenshot shows the OHEP website interface. On the left is a form titled "Check the status of your OHEP application!" for the fiscal year 2021. The form includes input fields for "Applicant's Last Name", "Applicant's Last 4 Digits Of SSN", and "Applicant's DOB" (with dropdowns for month, day, and year). A "Submit" button is at the bottom. On the right, there is a "Welcome to Office of Home Energy Programs (OHEP)" section with introductory text and details about four grants: MEAP, EUSP, and Arrearage Retirement Assistance. A "Download OHEP Brochure" link and "OHEP NEWS" section are also visible.

有助视频

如果您可以访问互联网，则有一个在线工具包，其中包含更多信息，包括教学视频。 <https://www.youtube.com/watch?v=V-dbDkEzg80>

医疗证明表格

如果您家中有严重的医疗疾病或医疗设备，您可能有资格获得公共服务委员会医疗证明表。医疗证明表指出，终止您的水电服务会加重现有的严重疾病或阻止您使用生命支持设备。此表格必须由医师、执业护士或医师助理签署，然后发送至水电公司存档。

使用水电公司存档已签署具有医疗证明表格有几个好处。水电公司必须在任何服务终止之前了解医疗疾病。

医疗证明表格的好处

将医疗证明表存档在您的水电公司是有好处的。

- 如果您有待处理的关闭通知，在这 30
天内签订付款协议，它将暂停在规定的30天期限内终止。
- 在发生与天气有关的紧急情况时，尽可能核实您的健康状况并为您提供帮助。但是，提交此表格不会为您提供恢复电力服务的优先权
- 在终止方面有额外的保护。

如果您或您家中的某人在医疗上易受伤害，您可以考虑将填写好的表格发送给您的水电公司。

使用您水电公司获取医疗证明表格的步骤

- 1) 打电话给你的水电公司，告诉他们家里有医疗问题，你正在努力让你的医疗保健提供者填写一份医疗证明表。
- 2) 让您的医生、执业护士或医生助理填写并签署表格。
- 3) 至少复印 3 份。一份自己保存，一份给水电公司，一份给 OHEP。
- 4) 致电水电公司并告诉他们您想向他们发送一份完整的医疗证明表格。询问他们将表格发送到哪里。

-
- 5) 在您向水电公司发送完整的表格后，请致电与您的水电公司确认他们已将其存档。

免费程序可帮助您降低每月的能源费用

对房屋进行维修和升级可以显著减少全年的能源消耗，从而为您提供更舒适的家，降低每月电费，并改善空气质量和家庭健康。马里兰州住房和社区发展部(DHCD)

提供的计划可以免费提供绝缘、热水系统改进、加热/冷却维修或更换、可再生能源系统以及其他健康和增强措施等方面的帮助。检查您是否有资格参加其中一项或所有计划。这些计划的资格要求与OHEP援助的资格要求不同。

如何申请这些项目：提交 OHEP 或 DHCD 申请。 您将接受所有三个项目的筛选。

有关应用程序的问题或帮助：致电 1-855-583-8976。

1) **EmPOWER MD 有限收入能效 Program**

一旦确定资格，当地机构将安排对房屋的能源评估。如果住宅的现有条件允许，该计划可能会提供以下改进，以使您的家更安全、更健康和更节能：

- 阁楼、地板和墙壁的隔热层
- 热水系统改进
- 照明改造
- 炉子清洁、调整和安全维修
- 设备更换（如果适用）
- 健康和安项目

合格：

- 必须是以下水电公司之一的客户：BGE、Delmarva Power、Potomac Edison、Pepco、SMECO 或 Washington Gas。
- 必须符合以下收入准则。

最高家庭年收入	
家庭成员/住户	最高年总收入
1	\$68,500
2	\$78,250
3	\$88,050
4	\$97,800
5	\$105,650
6	\$113,450
7	\$121,300
8	\$129,100
对于超过 8 人的家庭/住户，每增加一人，请添加：	\$13,450

2) 房屋设施改造援助计划

一旦确定资格，当地机构将安排在家中进行的能源评估。如果住宅的现有条件允许，该计划可能会提供以下改进，以使您的家更安全、更健康和更节能：

- 减少门空气渗透
- 阁楼、地板、墙壁的隔热层
- 热水系统改进
- 照明改造
- 炉子清洁/调整、安全维修、燃烧器改造或更换
- 健康和安项目

符合资格：

- 房主：房主申请人必须符合收入条件并能够证明住房单元的所有权。
- 承租人：对于出租单元，房东必须证明所有权并同意参与。出租单

位的租户必须符合收入条件。
优先考虑符合条件的老年人、残疾人、有孩子的家庭和能源消耗量最高的申请人。

- 必须符合以下收入准则：

最高家庭年收入	
家庭成员/住户	最高年总收入
1	\$42,570
2	\$55,669
3	\$68,767
4	\$81,866
5	\$94,964
6	\$108,063
7	\$110,519
8	\$112,975
对于超过 8 人的家庭/住户，每增加一人，请添加：	\$10,760

3) 马里兰能源援助计划

一旦确定资格，当地机构将安排一次家庭评估。如果住宅的现有条件允许，该计划可能会提供以下改进，以使您的家更安全、更健康 and 更节能：

- 更换加热/冷却/热水器系统

符合资格：

- 有一个不起作用的加热、冷却和/或水加热系统。
- 必须符合以下收入准则：

家庭每月收入	
家庭成员/住户	最高年总收入
1	\$2,510
2	\$3,406
3	\$4,303
4	\$5,200
5	\$6,096
6	\$6,993
7	\$7,890
8	\$8,786
对于超过 8 人的家庭/住户，每增加一人，请添加：	\$205

联系您的水电公司以获取特殊程序

如果您难以支付水电费，请联系您的水电公司并询问付款计划和其他特殊计划。

与您的水电公司协商

如果您拖欠水电费，请立即联系您的水电公司。

与您的水电公司讨论的事项：

- 请求付款计划。
- 如果您已申请 OHEP，请告知该水电公司。
- 解释你可能落后的原因以及你追赶的计划。

-
- 如果家里有任何医疗问题，请通知水电公司。
 - 如果家里有任何网络虚拟学习者，请通知水电公司。

首先与服务代表交谈。如果您没有任何运气，请求与主管交谈。如果您的水电公司拒绝您的请求，或仅提供您认为不合理的计划，您有权向公共服务委员会的消费者援助部门提出投诉。

如何对您当地的水电公司提出投诉

针对水电公司的投诉将提交给公共服务委员会 (PSC)、社区事务司 (PSC/CAD)。PSC 监管水电，CAD 处理消费者对水电的投诉。您必须先联系该水电公司以尝试解决您的问题。

您可以在哪里提出投诉

投诉有四种方式：

- 1) 在 <https://mdpsc.force.com/complaints/> 在线提交投诉
- 2) 在 www.psc.state.md.us 下载 PSC 投诉表并将其与任何支持文件一起邮寄。
马里兰州公共服务委员会 6 St. Paul Street, 15th Floor Baltimore, MD 21202
- 3) 致电 410-767-8000 并要求将表格发送给您。
- 4) 您可以将您的书面投诉连同任何证明文件传真至 410-333-6844。

关于如何提出投诉的建议

填写 PSC/CAD 投诉表时，OPC 建议如下：

- 在您提出投诉之前，请确保您已经与您的水电公司进行了交谈。
- 清楚说明您的投诉以及您提出投诉的原因。您是在告诉他们为什么不同意水电公司的决定。
- 列出您已经采取了哪些措施来尝试解决该水电公司的问题。具体并包括有关文件、日期和人员的任何详细信息。
- 水电公司对您的投诉做出有据可查的回应。您与谁交谈，在什么日期，以及说了什么。细节很重要。

在 CAD 调查您的投诉时，水电公司不能因有争议的账单金额而终止服务。但是，您仍然要为无可争议的

账单的一部分。您有权就投诉作出书面决定。您也有权对 CAD 的决定提出上诉。如果在投诉程序结束时，您收到不利的决定，您有 30 天的时间向巡回法院提出反对该决定的申请。

其他帮助支付水电费的来源

如果您被OHEP拒绝或需要更多资金来支付水电费，可能还有其他选择。

燃料基金

马里兰州燃料基金是一家私人非营利组织，一旦您向OHEP申请，它可能会帮助您支付燃气/电力/散装燃料费用。您每 12 个月只能使用一次此帮助。燃料基金是一项符合收入条件的计划，服务于以下需求/领域。

- BGE 客户的燃气/电力/散装燃料
- 全州散装燃料援助您可以通过两种

方式申请燃料基金：

- 1) 致电 410-235- 9080
- 2) 在 www.fuelfundmaryland.org 在线申请

211MD

211MD

是一条全天候的热线，提供信息和转介到您所在地区的其他经济援助资源。您可以通过三种方式联系他们：

- 1) 拨打 2-1-1 或 800-685-0185
- 2) 在 www.211md.org 在线搜索资源
- 3) 发送电子邮件至info@211md.org

MAP

MAP 是通往马里兰州长期服务和支持的门户。MAP

专家与护理人员、专业人员和所有有长期护理需求的个人合作，以计划、识别、联系和协助访问私人 and 公共资源以获得长期服务和支持。1-844-MAP-LINK (1-844-627-5465)

MD对退伍军人的承诺

区域资源协调员协助曾在或目前在美国武装部队（现役、警卫或预备役）服役的马里兰州居民及其家人获得心理健康和药物使用服务。他们还提供推荐服务、同伴支持和危机资金。拨打全天候服务热线 1-877-770-4801。

协助您处理电话费

Lifeline项联邦计划，通过提供每月折扣来帮助收入有限的消费者支付电话和互联网服务费用。该计划的费用由所有电话客户分摊。在马里兰州，该计划称为Tel-Life。

您可以将Lifeline援助应用于以下选项之一：

- 现有语音固定（家庭电话）
- 现有语音-手机(手机)
- 独立宽带互联网（移动或固定）
- 现有或新的语音包（固定或移动）和宽带互联网

Lifeline服务提供商必须满足以下最低标准：

- **手机：每月提供至少 1000 分钟**
- **移动网络：提供 3G 或更好的速度和每月至少 4.5G 的使用量**
- **家庭互联网：提供 25/3Mbps 的速度和每月至少 1080GB 的使用量**
- **绑定服务：至少一项服务（语音或互联网）必须满足该服务的最低标准**

符合资格

如果您或您的受抚养人符合以下条件之一，您就有资格获得Lifeline：

- 获得联邦贫困线的 135% 或更少

或者

- 参加以下其中一项计划：

- 食品补充计划(SNAP)
- 医疗补助
- 补充保障收入 (SSI)
- 联邦公共住房援助 (FPHA)
- 退伍军人养老金或幸存者养老金
- 某些部落计划

申请方式和地点

您将直接通过公司注册。许多公司宣传他们的 Lifeline 服务，或者您可以在 www.lifelinesupport.org 找到一份列表注册 Lifeline时，您需要提供以下信息：

- 法定全名
- 出生日期
- 社会安全号码的最后四位数字
- 地址

您还需要提供以下其中一项来验证身份：

- 有效身份证件
- 社会保障卡
- 医疗补助卡
- 上一年的纳税申报表
- 其他身份证明或地址证明

收入证明：

- 年总收入证明
- 计划参与证明（SNAP、Medicaid 等）

如何投诉Lifeline服务提供者

首先，您应该联系提供商以尝试解决问题。如果您不满意，您可以联系其他机构。

马里兰州总检察长办公室

消费者保护司 200 St. Paul

Place

马里兰州巴尔的摩 21202

410-528-8662:消费者调解部热线电子邮件: consumer@oag.state.md.us

如果您对欺骗性或误导性广告或合同有投诉, 或者您对无线或宽带提供商有投诉, 请联系总检察长办公室。

马里兰州公共服务委员会

对外关系办公室 6 St. Paul

Street, 16th Floor Baltimore,

MD 21202

410-767-8028

在线投诉: <https://mdpssc.force.com/complaints/>

马里兰州公共服务委员会对Lifeline提供商进行认证, 并对固定电话语音提供商拥有监管权。它对无线或宽带提供商没有监管权限。

通用服务行政公司

www.usac.org

有关Lifeline计划的一般信息。

常见问题

什么是预算计费?

预算计费计划试图帮助您在一年中平均分摊水电费的成本。预算账单支付计划是公共服务委员会批准的水电计划。

这些付款金额基于估计的使用量, 并不意味着消费者在 12 个月内支付相同的金额。该水电公司将调整根据实际使用情况, 消费者每年至少支付两次费用。随着时间的推移, 消费者的账户上可能会产生信用或借方, 如果借方或贷方变得太高, 水电公司可能会更频繁地上下调整每月付款。

为什么我突然收到高额账单?

如果您突然收到比你预期高得多的账单, 请联系水电公司以确定它可

能是什么。您可能收到高额账单的一些常见原因：

- 您之前居住地的未结账单已添加到您当前的账单中。致电您的水电公司以确定是否已将先前的居住账单添加到您当前的账单中。如果您发现附加费用不是您的，并且您无法通过水电解决此问题，请联系我们的办公室寻求帮助。
- 他的家庭可能有一个有缺陷的炉子或器具，或者没有很好的风化。有可用的效率程序。有关选项，请参阅此数据包的风化部分。
- 您可能已经与收费高于当地水电公司的零售供应商签约。
- 该账单可能基于估计的仪表读数，而不是实际使用情况。致电您的水电公司并请求抄表以进行账单调整。
- 仪表读数错误。仪表读数不正确的情况很少见。您可以要求您的水电公司进行仪表测试。如果您对水电仪表测试不满意，您可以向公共服务委员会申请裁判测试（收取少量费用）。

我可以改动我的水电费账单到期日吗？

Bill Extender Plan

允许消费者获得与其支票收据日期一致的账单支付日期。社会保障或其他政府提供的援助计划的所有水电消费者都应考虑参与账单扩展计划以避免滞纳金。致电您的水电公司并请求加入 Bill Extender Plan。