

国家能源局华东监管局 上海市发展和改革委员会 文件 上海市经济和信息化委员会

华东监能市场〔2019〕120号

关于印发《上海电网企业运营效率和服务质量 考核办法（试行）》的通知

国网上海市电力公司：

为贯彻国家发改委《关于推进输配电价改革的实施意见》（发改经体〔2015〕2752号）、《省级电网输配电价定价办法（试行）》（发改价格〔2016〕2711号）等文件精神，落实市电力体制改革联席会议和市输配电价改革工作会议部署，健全对电网企业的约束和激励机制，我们研究制定了《上海电网企

业运营效率和服务质量考核办法（试行）》，现印发你公司，
请按照执行。

附件：上海电网企业运营效率和服务质量考核办法（试
行）



国家能源局华东监管局



上海市发展和改革委员会



上海市经济和信息化委员会

2019年12月16日

华东能源监管局综合处

2019年12月17日印发

附件：

上海电网企业运营效率和服务质量考核办法（试行）

第一章 总则

第一条 为促进上海电网企业提高管理水平，降低输配电成本，提升运营效率和服务质量，高标准、高质量地完成输、配、供电服务，保障上海电力供应，根据《省级电网输配电价定价办法（试行）》等有关规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于国网上海市电力公司。

第三条 本办法考核内容包括安全可靠、成本管理、服务质量、信息报送四个方面。

第四条 华东能源监管局会同上海市发展改革委、上海市经济信息化委依照本办法对上海电网企业运营效率和服务质量进行考核。

第二章 安全可靠考核

第五条 上海电网企业应保持安全生产形势持续稳定和保障电网安全可靠运行。如发生电力安全事故、较大及以上人身伤亡事故、重大及以上电力设备事故，或存在瞒报、谎

报、迟报、漏报国家规定的事故事件情形的，本办法所涉及的各项考核奖励全部取消。

第六条 安全可靠考核主要项目包括安全生产和可靠性。

第七条 安全生产考核根据当年电力安全生产事故或事件发生情况进行考核。当上海电网企业实现全年安全生产零事故零事件（指电力安全事件）时，给予奖励，增加准许收入 150 万元；未能实现零事故零事件但完成了上海市安委会和上海市电力安委会下达的年度安全生产目标，不奖不罚；未能完成年度预定安全生产目标时，扣减准许收入 150 万元。

第八条 可靠性考核根据上年可靠性指标和“十三五”规划指标值为基准值，主要包括供电可靠性指标和输变电设施可靠性指标，考核方法如下：

（一）供电可靠性。当年供电可靠率（全市范围），高于上年度供电可靠率，给予奖励，增加准许收入 100 万元；当年供电可靠率（全市范围）等于上年度供电可靠率，不奖不罚；当年供电可靠率（全市范围）低于上年度供电可靠率，扣减准许收入 100 万元。

当年供电可靠率（中心城区及重点区域），高于《上海市能源发展“十三五”规划》指标值（2020 年为 99.993%），给予奖励，增加准许收入 50 万元；当年供电可靠率（中心城区及重点区域），等于《上海市能源发展“十三五”规划》指标值，不奖不罚；当年供电可靠率（中心城区及重点区域），

低于《上海市能源发展“十三五”规划》指标值，扣减准许收入 50 万元。

(二) 输变电设施可靠性。当年 220 千伏及以上线路和变压器可用系数高于上年度系数，分别给予奖励，增加准许收入 50 万元；当年线路、变压器可用系数等于上年度系数，不奖不罚；当年线路、变压器可用系数低于上年度系数，分别扣减准许收入 50 万元。

第三章 成本管理考核

第九条 上海电网企业应不断提升运营水平，积极降低成本，提高投资效率，以合理的价格为用户提供优质的输、配、供电服务。

第十条 成本管理考核主要项目包括综合线损率、输配电设备投资效率、单位电网资产维护成本和全员劳动生产率。

第十一条 综合线损率考核根据当期政府核定输配电价时确定的综合线损率为基准值，当增加或减少超过 0.2 个百分点进行考核，考核方法如下：

当（年度综合线损率-基准值）<-0.2%时，每多减少 0.1 个百分点，给予奖励，增加准许收入 100 万元；当-0.2%≤（年度综合线损率-基准值）≤0.2%时，不奖不罚；当（年度综合线损率-基准值）>0.2%时，每多增加 0.1 个百分点，

扣减准许收入 100 万元。

其中：年度实际综合线损率 = (供电量 - 售电量) / 供电量；基准值为当期输配电价批复文件中确定的线损率。

第十二条 输配电设备投资效率考核根据输配电定价成本监审最末一年母公司口径平均固定资产原值和实际售电量为基准计算的投资效率为基准值，当增长或降低超过 2 个百分点时进行考核，考核方法如下：

当 $[(\text{输配电设备投资效率} - \text{基准值}) / \text{基准值}] > 2\%$ 时，每多增加 1 个百分点，给予奖励，增加准许收入 100 万元；当 $2\% \geq [(\text{输配电设备投资效率} - \text{基准值}) / \text{基准值}] \geq -2\%$ 时，不奖不罚；当 $[(\text{输配电设备投资效率} - \text{基准值}) / \text{基准值}] < -2\%$ 时，每多下降 1 个百分点，扣减准许收入 100 万元。

其中：输配电设备投资效率 = 售电量 $\times 2 /$ (年初固定资产原值 + 年末固定资产原值)。对因政府要求 (超出普遍服务范畴的) 或不可抗力造成的电网固定资产增加，由电网企业举证，经认定后在考核中剔除。

第十三条 单位电网资产维护成本考核根据输配电定价成本监审最末一年母公司口径运行维护成本 (除折旧费外的全部输配电成本) 和平均固定资产原值为基准计算的单位电网资产维护成本为基准值，当增长或降低超过 1.5 个百分点时进行考核，考核方法如下：

当 $[(\text{单位电网资产维护成本} - \text{基准值}) / \text{基准值}] < -1.5\%$ 时，每多减少 1 个百分点，给予奖励，增加准许收入 100 万

元；当 $-1.5\% \leq [(单位电网资产维护成本-基准值)/基准值] \leq 1.5\%$ 时，不奖不罚；当 $[(单位电网资产维护成本-基准值)/基准值] > 1.5\%$ 时，每多增加1个百分点，扣减准许收入100万元。

其中：单位电网资产维护成本=运行维护成本 $\times 2 /$ （年初固定资产原值+年末固定资产原值）。对因政府要求（超出普遍服务范畴的）或不可抗力造成的电网资产维护成本增加，由电网企业举证，经认定后在考核中剔除。

第十四条 全员劳动生产率根据上年全员劳动生产率为基准值进行考核，当增长超过7%或低于1%时进行考核，考核方法如下：

当 $[(全员劳动生产率-基准值)/基准值] > 7\%$ 时，给予奖励，增加准许收入100万元；当 $7\% \geq [(全员劳动生产率-基准值)/基准值] \geq 1\%$ 时，不奖不罚；当 $[(全员劳动生产率-基准值)/基准值] < 1\%$ 时，扣减准许收入100万元。

其中：全员劳动生产率=年度售电量/平均职工人数；平均职工人数=（年初正式职工人数+年末正式职工人数）/2。

第四章 服务质量考核

第十五条 上海电网企业应加强对电网的建设、运行管理，持续提高电能质量和供电服务水平，为本市营造国际一流营商环境提供基础和支撑。

第十六条 服务质量考核主要项目包括供电质量、供电服务和世行营商环境“获得电力”指标。

第十七条 供电质量考核主要考核全市城市、农村综合电压合格率。上述指标以上一年度数据为基准值，当变化幅度超过 0.001% 时进行考核，考核方法如下：

当城市、农村综合电压合格率-基准值 $>0.001\%$ 时，每多增加 0.001%，给予奖励，增加准许收入 50 万元。当 $0.001\% \geq$ 城市、农村综合电压合格率-基准值 $\geq -0.001\%$ 时，不奖不罚；当城市、农村综合电压合格率-基准值 $<-0.001\%$ 时，每多减少 0.001%，扣减准许收入 50 万元。

第十八条 供电服务考核主要考核用户接电时间、12398 及 12345 热线投诉、电力用户回访满意率。考核方法如下：

(一) 用户接电时间。低压用户平均接电时间、10 千伏用户平均接电时间、35 千伏以上用户平均接电时间以上一年度数据为基准值，当变化幅度超过 10% 时进行考核。

当 $[(\text{低压用户平均接电时间、10 千伏用户平均接电时间、35 千伏以上用户平均接电时间}-\text{基准值})/\text{基准值}] < -10\%$ 时，每多减少 10 个百分点，给予奖励，增加准许收入 20 万元；当 $-10\% \leq [(\text{低压用户平均接电时间、10 千伏用户平均接电时间、35 千伏以上用户平均接电时间}-\text{基准值})/\text{基准值}] < 10\%$ 时，不奖不罚；当 $[(\text{低压用户平均接电时间、10 千伏用户平均接电时间、35 千伏以上用户平均接电时间}-\text{基准值})/\text{基准值}] > 10\%$ 时，每多增加 10 个百分点，扣减准许收入 20

万元。

(二) 12398 能源监管热线投诉。主要考核百万人投诉量、投诉处理及时率。上述指标以上一年度数据为基准值，当变化幅度超过下列标准时进行考核。

当 12398 能源监管热线百万人投诉量-基准值 <-1 时，每多减少 1，给予奖励，增加准许收入 10 万元；当 $-1 \leq 12398$ 能源监管热线百万人投诉量-基准值 ≤ 1 时，不奖不罚；当 12398 能源监管热线百万人投诉量-基准值 >1 时，每多增加 0.5，扣减准许收入 10 万元。

当 12398 能源监管热线投诉处理及时率-基准值 $>1\%$ 时，每多增加 1%，给予奖励，增加准许收入 10 万元。当 $1\% \geq 12398$ 能源监管热线投诉处理及时率-基准值 $\geq -1\%$ 时，不奖不罚；当 12398 能源监管热线投诉处理及时率-基准值 $<-1\%$ 时，每多减少 1%，扣减准许收入 10 万元。

(三) 12345 市民热线投诉。该指标以上一年度数据为基准值，当变化幅度超过下列标准时进行考核。

当 $[(12345 \text{ 市民热线投诉数}-\text{基准值}) / \text{基准值}] < -10\%$ 时，每多减少 10 个百分点，给予奖励，增加准许收入 10 万元；当 $-10\% \leq [(12345 \text{ 市民热线投诉数}-\text{基准值}) / \text{基准值}] \leq 10\%$ 时，不奖不罚；当 $[(12345 \text{ 市民热线投诉数}-\text{基准值}) / \text{基准值}] > 10\%$ 时，每多增加 10 个百分点，扣减准许收入 10 万元。

(四) 用户回访满意率。该指标以上一年度数据为基准

值，当变化幅度超过下列标准时进行考核。

当 12398 能源监管热线回访满意率-基准值 $>5\%$ 时，每多增加 1%，给予奖励，增加准许收入 10 万元。当 $5\% \geq 12398$ 能源监管热线回访满意率-基准值 $\geq -5\%$ 时，不奖不罚；当 12398 能源监管热线回访满意率-基准值 $< -5\%$ 时，每多减少 1%，扣减准许收入 10 万元。

第十九条 世行营商环境“获得电力”指标考核。该指标根据历史最佳排名为基准值，考核方法如下：

当本年“获得电力”排名比历史最佳排名上升时，给予奖励，每上升 1 位，增加准许收入 100 万元。

第五章 信息报送考核

第二十条 上海电网企业应按本办法所明确的各项考核要求和《国家发展改革委办公厅关于电网企业配合做好输配电价改革工作的通知》（发改办价格〔2015〕1849 号）文件要求提供相关信息，确保上报信息和复核提供的信息真实、完整、及时。

第二十一条 上海电网企业提供的有关信息不完整或不及及时，影响正常考核的，扣减准许收入 50 万元。

第二十二条 上海电网企业提供的有关信息不真实，由华东能源监管局会同上海市发展改革委、上海市经济信息化委共同研究后确定扣减金额，直至全部取消本办法所涉及的

各项考核奖励。

第六章 考核流程

第二十三条 上海电网企业应于每年 4 月底前向华东能源监管局和上海市发展改革委行文报送附表（详见附件）。

第二十四条 华东能源监管局会同上海市发展改革委、上海市经济信息化委对上海电网企业提供的数据予以复核，包括但不限于抽查、询问、现场复核等方式。上海电网企业根据复核需要提供相关材料，包括但不限于上一年度经审计的财务决算报告、投资规划批复和概决算资料、固定资产、收入和输配电成本明细账等相关信息及其他相关资料。

第二十五条 华东能源监管局会同上海市发展改革委、上海市经济信息化委根据复核结果，原则上于每年 6 月 15 日前计算形成初步考核结果，听取上海电网企业意见。

第二十六条 华东能源监管局会同上海市发展改革委、上海市经济信息化委原则上于 7 月中旬发布考核结果。

第七章 考核资金

第二十七条 考核资金在核定上海电网企业下一监管周期输配电价时予以兑现。

第二十八条 上海电网企业可对在提升运营效率和服务

质量方面作出突出贡献的部门或个人予以一定奖励。当年度上海电网企业整体考核结果为增加准许收入时，原则上可以在增加准许收入金额的 10%以内对部门或个人进行奖励。奖励结果报华东能源监管局和上海市发展改革委备案。

第二十九条 考核周期实行年度考核。一个监管周期结束前，根据该监管周期内每年的考核结果计算应增加或减少下一监管周期准许收入的金额。

第八章 附则

第三十条 本办法由华东能源监管局会同上海市发展改革委负责解释。

第三十一条 本办法自 2020 年 1 月 1 日起试行，有效期 3 年。

附件:

上海电网企业运营效率与服务质量考核指标表

指 标	年初数/上年数	年末数/本年数	备 注
一、安全可靠考核			
1. 电力安全事故数量			
2. 较大及以上人身伤亡事故数量			
3. 重大及以上电力设备事故数量			
4. 电力安全事件数量			
5. 年度预定安全生产目标			填写“完成” 或“未完成”
6. 供电可靠性(全市范围)			
7. 供电可靠性(中心城区和重点区域)			
8. 220千伏及以上线路可用系数			
9. 220千伏及以上变压器可用系数			
二、成本管理考核			
1. 供电量			
2. 售电量			
3. 本地电厂上网电量			
4. 网间输送电量			
5. 固定资产原值(母公司口径)			
6. 运行维护费(母公司口径)			
其中: 材料费			

修理费			
职工薪酬			
其他费用			
7. 正式职工人数			
三、服务质量考核			
1. 城市综合电压合格率			
2. 农村综合电压合格率			
3. 低压用户平均接电时间			
4. 10 千伏用户平均接电时间			
5. 35 千伏以上用户平均接电时间			
6. 12398 能源监管热线百万人投诉量 (件/百万人口)			
7. 12398 能源监管热线投诉处理及时率			
8. 12345 市长热线投诉数(件)			
9. 12398 回访满意率			
10. 世行营商环境“获得电力”排名			