

# 山西省能源局文件

晋能源电力发〔2023〕288号

## 关于印发《售电公司综合服务能力 评价标准》的通知

各市能源局，省电力公司、山西地方电力有限公司，山西电力交易中心有限公司，山西省电能服务产业协会，各相关售电公司：

为进一步鼓励和引导售电公司提高综合服务能力，维护市场成员合法权益，推动我省售电市场健康发展，我局制定了《售电公司综合服务能力评价标准》，现予以印发，请遵照执行。



（此件主动公开）

# 售电公司综合服务能力评价标准

根据国家加快培育合格售电主体工作精神和省委省政府推进现代化能源服务体系建设相关要求，为进一步规范售电公司市场行为，强化服务引导，结合我省电力市场建设推进情况，制定本评价标准。根据本标准在全省范围内开展售电公司综合服务能力评价工作，具体如下：

## 一、评价目的

通过开展售电公司综合服务能力评价工作，规范售电公司市场行为，引导售电公司提高综合服务能力，注重服务水准，进一步促进电力市场平稳运行。

## 二、评价范围

纳入山西省售电公司准入目录，且在山西电力交易平台注册生效的售电公司。对于纳入售电公司准入目录且在评价周期内未开展任何交易业务或交易期限小于三个月的售电公司不予评价。

## 三、评价指标

山西省电能服务产业协会会同山西电力交易中心，根据《售电公司综合服务能力评价指标体系》(附件)对售电公司综合服务能力进行评价，并出具售电公司综合服务评价结果。

## 四、评价等级

参照国际通行“四等十级制”，简化评级等级，执行“四等六

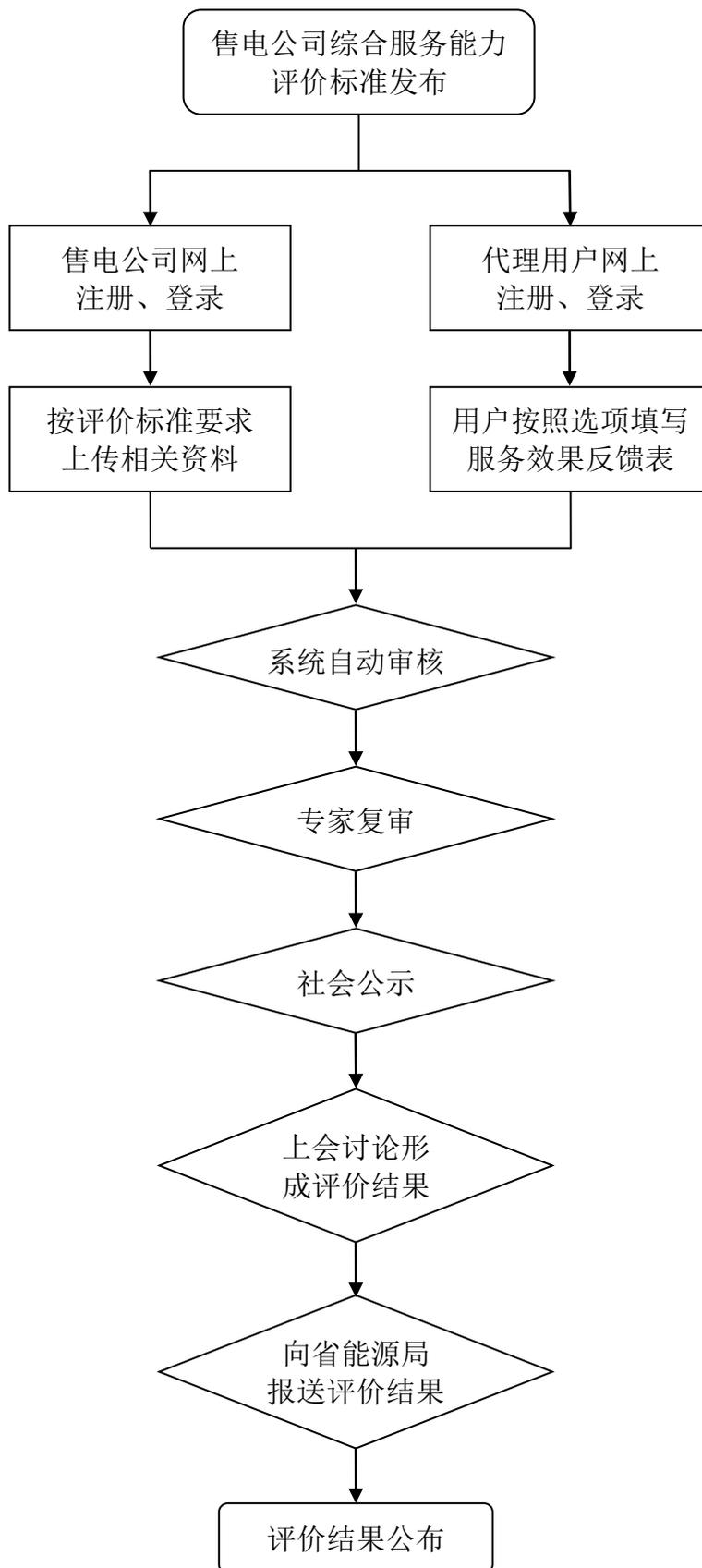
级制”。具体分为：AAA、AA、A、B、C、D，各等级与评价得分排名对应关系及释义如下所示：

等级	评分	释义
AAA	≥ 90	优秀
AA	≥ 80, < 90	良好
A	≥ 70, < 80	较好
B	≥ 60, < 70	一般
C	≥ 50, < 60	较差
D	< 50	差

## 五、评价周期

售电公司综合服务能力年度评价周期为上年10月1日至本年度9月30日。

## 六、评价流程



备注：评审专家签署承诺书，保证不在任何参评售电公司任职且无业务往来。

## 七、评价数据来源及采集方式

评价数据来源为四部分：

1.山西电力交易中心推送的全省售电公司售电业务服务能力情况及连续参与电力市场交易情况；

2.售电公司提供的企业资质、体系认证、服务能力证明材料、增值服务合同、人员情况、规章制度等；

3.用户对售电公司综合服务效果问卷调研反馈表；

4.评审专家对上传资料不全面、不符合要求、存在问题较多的售电公司进行现场核查形成的核查意见。

售电公司在评价期内通过登陆 PC 端或移动终端的 APP 上传评价所需资料，系统根据评价指标自动计算生成相关数据指标。

## 八、评价结果公示公布及应用

售电公司综合服务能力评价结果将通过山西电力交易平台、山西省电能服务产业协会网站（及微信公众平台）向社会公示，公示期为 5 个工作日。公示期内，有关单位或个人如对评价结果有异议，均可通过电话、书面、邮件或其他形式反映。以个人名义提出异议的，需署真实姓名、单位、联系电话；以单位名义提出异议的，文件需加盖单位公章。公示期满或异议处理完毕后，

山西电能服务产业协会形成正式评价结果，将服务能力评价结果报送省能源局，由省能源局通过山西省能源局网站和山西电力交易平台、山西省电能服务产业协会网站（及微信公众平台）面向社会公布。对于评价结果为 AAA 的售电公司由山西省电能服务产业协会颁发服务能力评价等级证书。

评价结果作为用户挑选售电公司的自主筛选项在山西售电零售商城中进行应用，并作为我省保底售电公司的遴选条件之一。具体按照相关文件规定执行。

## **九、附则**

本评价标准由省级政府电力运行主管部门负责解释，自印发之日起施行，有效期 3 年。

附件：售电公司综合服务能力评价指标体系

# 附件

## 售电公司综合服务能力评价指标体系

一级指标	二级指标	评价内容	标准分	评分标准	评分依据
基本情况 (20分)	企业资质	业务资质：企业具备的与售电及综合服务业务相关的资质。	5	以上资质（可以和有资质的电能服务机构或科研单位合作，签署相关协议和证明材料，由合作机构提供资质）每具备1项加1分，最高5分；不具备，不予加分。	售电公司上传的相关资质文件等，经专家评议符合标准的项予以得分。
		其他资质：企业具备的其他认证情况，如高新技术企业、专精特新企业、管理体系认证等。	2	以上认证每具备1项加1分，最高2分；不具备，不予加分。	售电公司上传的相关资质文件等，经专家评议符合标准的项予以得分。
	人员情况	中、高级职称（电力、能源等相关专业），能源管理师、能源审计师、节能管理人员等持证情况。	10	具备售电公司基本准入条件人员（一高三中）条件的得5分，除此之外的实际持证人员，每人加1分，最高5分。	售电公司上传的从业人员社保缴费记录（核查月前至少三个月的连续社保证明缴纳证明）、劳动合同及证书文件。评价期结束前未上传基本准入条件人员资质者，此项不得分。
	规章制度	制度健全、管理规范。	3	各项规章制度健全，2分，不具备，不予加分；组织架构完善且相关内控管理体系流程规范，1分，不具备，不予加分。	售电公司上传的相关制度、组织架构文件及管理體系流程规范文件（加盖公章）。

一级指标	二级指标	评价内容	标准分	评分标准	评分依据
售电业务 服务能力 (30分)	累计零售 用户续约率	评价期内每个月零售用户续约率=本月现存上月普通用户续约数量/上月普通用户数量。 评价期累计零售用户续约率=评价期内12个月每月零售用户续约率的算术平均值。	5	累计零售用户续约率90%以上，得5分； 累计零售用户续约率60%-90%，得3分； 累计零售用户续约率30%-60%，得1分； 累计零售用户续约率30%以下，不得分。	山西电力交易中心数据、用户上传的零售商城中的“零售合约导出”文件。
	度电收益	评价期内公司度电收益=月账单总计收益/总代理电量	10	以全省售电公司度电收益均值为标准。 偏离均值<10%,得10分 偏离均值10%-20%，得8分 偏离均值20%-30%，得6分 偏离均值30%-40%，得4分 偏离均值40%-50%，得2分 偏离均值>50% 或不提交评价期内公司月账单者，此项不得分	全省售电公司度电收益均值依据山西电力交易中心数据，参评售电公司度电收益依据售电公司上传评价期内每月月度账单（加盖公章）。
	评价期内代理电量	评价期内售电公司代理用户月平均代理电量。	5	平均值之上得5分，之下不得分。	山西电力交易中心数据。
	评价期内代理用户数量	评价期内售电公司月平均代理用户数量（含一般工商业）。	5	100户以上，5分；50-100户，3分；50户以下，1分； （以企业名称统计数量，一个企业多个户号算一户。）	售电公司上传的该评价期内每月用户签约结果、山西电力交易中心数据。
	零售市场套餐业务	评价期内与用户绑定的并按照套餐执行的零售套餐种类。	5	1.提供基础价格套餐中任意两类的，得2分，否则不得分； 2.每具备1类零售套餐加1分，最高3分。	售电公司自山西电力交易平台“零售合约明细查询”模块下载进行上传。

一级指标	二级指标	评价内容	标准分	评分标准	评分依据
增值业务服务能力 (25分)	增值服务种类	具备为用户开展增值服务能力。	15	每具备一项增值服务能力（包括综合用能管理、能耗监测、用电咨询、运维托管、虚拟电厂、绿电绿证等）加3分，上限15分。（需提供与上述服务有关的专利、认证证书、获奖证书、相应成功案例等、与服务相匹配的专职技术人员资质等材料）	售电公司上传并经专家认定符合标准的相关证明材料，包括但不限于以下方面：合理用能咨询（负荷聚合商管理系统、虚拟电厂、储能）；综合节能（碳资产信息系统、综合能源管理系统、能耗监测系统）；合同能源管理（分布式光伏项目、分布式风电项目、节能电机更换项目、生产工艺流程改造优化项目、碳捕捉装置项目、储热设备项目、余热余压回收利用项目、固废水废处置项目、原材料供应项目等为用户提供用能管理的合同）；用电设备运行维护（承包运行项目、承包维护检修项目）。
	开展增值服务项目数量	开展上述服务的数量。	10	每为用户开展一项有偿增值服务，加2分；每为用户开展一项无偿增值服务，加1分；最高10分。（需提供与用户的合同）	售电公司上传的合同文件（加盖双方公章）。

一级指标	二级指标	评价内容	标准分	评分标准	评分依据
综合服务效果 (10分)	用户培训、经济效益提升 (均以用户问卷调查反馈为依据)	<p>1、能为用户提供完善的电能(电费结构)优化培训, 相关能源管理制度体系建设培训、最新的电力交易有关政策宣传贯彻培训等。</p> <p>用户培训=评价期内为用户培训的户数/代理用户数×100%</p> <p>2、提供的服务在经济效益方面成果显著,给用户带来了降本增效的经济效益。</p> <p>经济效益提升=评价期内经济效益提升的户数/代理用户数×100%</p>	10	<p>1、用户问卷反馈率</p> <p>用户问卷反馈率=参与调研的用户数量/总代理用户数量</p> <p>反馈率≥50%,得3分</p> <p>40%&lt;反馈率&lt;50%,得2分</p> <p>30%&lt;反馈率&lt;40%,得1分</p> <p>反馈率&lt;30%, 不得分</p> <p>2、用户培训≥40%, 3分;</p> <p>25%≤用户培训&lt;40%, 2分;</p> <p>10%≤用户培训&lt;25%, 1分;</p> <p>用户培训&lt;10%, 不得分;</p> <p>代理售电用户数量小于50户, 且用户培训数量5户以上, 此条得基本分1分。</p> <p>3、经济效益提升≥40%, 4分;</p> <p>25%≤经济效益提升&lt;40%, 3分;</p> <p>10%≤经济效益提升&lt;25%, 2分;</p> <p>经济效益提升&lt;10%, 不得分;</p> <p>代理售电用户数量小于50户, 且经济效益有提升用户数量5户以上, 此条得基本分1分。</p>	<p>培训率及经济效益提升率均以问卷调查结果为计算依据。</p>

一级指标	二级指标	评价内容	标准分	评分标准	评分依据
售电业务 诚信服务 能力 (15分)	连续参与电力市场交易情况	交易时长从售电公司参与第一笔电力市场交易计算, 如出现超过3 (不含) 个月未参加交易情况, 交易时长从恢复交易开始计算, 前期交易时长清零。	6	参与电力市场交易1 (不含) 年以内的, 2分; 参与电力市场交易1年至3 (不含) 年的, 4分; 参与电力市场交易3年以上的, 6分。	山西电力交易中心数据。
	连续参加售电公司综合评价情况	参评年限和参评等级情况。	4	参评1年且参评等级 A 级 (含 A 级) 以上, 1分; 连续参评2年且参评等级 A 级 (含 A 级) 以上, 2分; 连续参评2年以上且参评等级 A 级 (含 A 级) 以上, 4分; 未参评或参评不满足等级要求不得分。	售电公司历年参评等级。
	售电公司信用评级情况	售电公司信用评级和信用中国记录。	5	1、售电公司信用评级为“AAA”“AA”“A”者得3分、为“B”者得2分、为“C”者得1分; 信用评级为“D”者, 此项计0分。 2、信用中国证明该公司无不良记录和投诉情况, 此项得2分。不能提供信用中国证明者, 此项计0分。 3、售电信用评级为“D”者, 或信用中国证明该公司存在不良记录, 此项计0分。	售电公司历年信用评级等级及上传的信用中国信用报告。

