

全省电力市场售电公司服务能力 评价标准

(试行)

根据国家积极培育售电市场主体有关文件精神 and 省委省政府推进现代化能源服务体系建设相关要求，为进一步规范售电主体市场行为，强化服务引导，制定本评价标准。根据本评价标准在全省范围内开展售电公司服务能力评价工作，具体如下。

一、评价目的

通过开展售电公司服务能力评价工作，引导售电公司提高综合服务水平，维护市场主体合法权益，规范售电公司市场行为，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。

三、评价指标

由山西省电能服务产业协会根据《全省电力市场售电公司服务能力评价指标体系》(附件)对售电公司服务能力进行评价，并出具售电公司增值服务评价结果。

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，各等级与评价得分对应关系及释义如下所示：

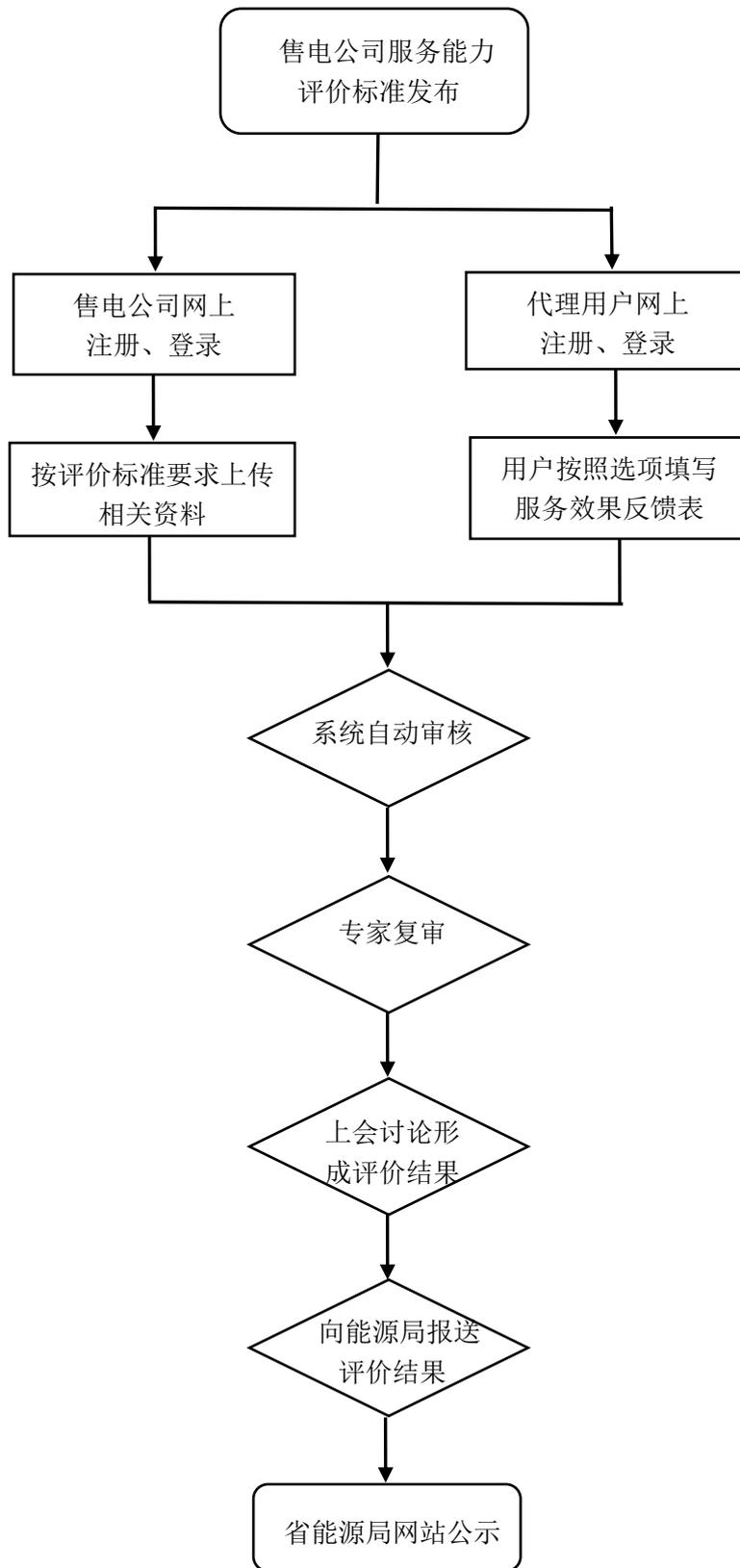
| 等级 | 评分 | 释义 |
|-----|-----------------|----|
| AAA | ≥ 90 | 优秀 |
| AA | $\geq 70, < 90$ | 良好 |
| A | $\geq 50, < 70$ | 较好 |
| B | $\geq 30, < 50$ | 一般 |
| C | $\geq 20, < 30$ | 较差 |
| D | < 20 | 差 |

备注：AA、A、B等级，可用“+”、“-”符号进行微调，表示略高于或低于本等级。

五、评价周期

售电公司服务能力评价每年度开展一次，评价周期为上年7月至当年6月。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的售电公司不做评级，近三年未参加任何交易业务的售电公司报请政府进入关注名录。

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

评价数据来源四部分：一是售电公司提供的代表其公司服务能力的资质、管理体系证明材料、人员情况、现场办公场所等的扫描件或图片；代表公司服务能力的业务合同（协议）扫描件；代表其优良记录的证明材料及其它材料。二是用户通过手机 APP 填写的服务效果问卷调查反馈表。三是电力交易中心推送的售电公司**签约用户数**。四是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。

评价数据由售电公司在评价期内通过登陆 PC 端或移动终端的 APP 进行相关资料的上传；服务效果反馈数据由售电公司代理的用户关注评价公众号填写调查问卷进行数据采集。最后由系统根据评价指标自动计算生成相关数据指标。

八、评价结果公示及应用

售电公司服务能力评价工作坚持公正性、独立性、可信性、实用性原则，不涉及任何经济往来，售电公司无需缴纳任何费用。评价结果将通过国家相关网站、山西省能源局网站、山西省电能服务产业协会网站（或微信公众平台）面向市场主体公示，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，需加盖单位公章。

评价结果为 **AA** 级及以上,颁发服务能力评价等级证书,供电力用户在选择售电公司作为合作对象时的首选参考;

评价结果为 **C** 级,进入观察期,按照评价内容限期三个月整改,供电力用户在选择售电公司作为合作对象时慎重考虑;

评价结果为 **D** 级,报请政府列入“警戒名单”,执行联合惩戒,适时启动相关淘汰程序。

九、附则

本评价标准自 2020 年 11 月 1 日起施行,2023 年 10 月 31 日失效。

附:全省电力市场售电公司服务能力评价指标体系

附

全省电力市场售电公司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 |
|---------------|------|---|-----|---|
| 服务资质 (10分) | 基本资质 | 十、能代表能效提升及电能服务能力的资质（如电能咨询、设计、中介服务、制造、修试、安装、调试、建设等）； 十一、获得的其他资质、体系认证情况（如软件企业、专精特新企业、管理体系认证等）。 | 3 | 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0.5分，最高3分；不具备，不予加分。 |
| | 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。 | 4 | 除售电公司基本准入条件人员(一高三中)外的实际持证人员，每人加1分，最高4分。 |

| | | | | |
|---------------|--------|--|----|---|
| | 现场管理 | 制度健全、环境良好、管理规范。 | 3 | 各项规章制度健全，1分； 符合日常工作开展必备办公条件，1分； 组织架构完善且相关内控管理体系流程规范，1分； 以上各项每具备1项加1分，最高3分，不具备，不予加分。 |
| 服务业务 (45分) | 服务项目种类 | 服务项目开展种类，如：配电设备管理、电力数据采集、电能替代、分布式能源、多能互补、储能技术综合应用、节能设备供应服务、合同能源管理、综合节能、用电咨询、投融资服务、系统优化方案提供等。 | 15 | 包括售电公司和相关服务机构为用户提供的服务项目种类，提供相关协议和证明材料。 售电公司为代理用户每开展1项不同类型服务项目加5分，最高15分。 |
| | 服务应用 | 服务市场开发情况=服务用户项目数量/代理售电用户数量×100% | 25 | 包括售电公司和相关服务机构为用户提供的服务也属于评价范围，提供相关协议和证明材料。 40%≤服务市场开发情况<100%，25分； 25%≤服务市场开发情况<40%，20分； 10%≤服务市场开发情况<25%，15分； 代理售电用户数量小于50户，且服务用户数量5户以上此项得基本分8分。 |

| | | | | |
|---------------|-----------------------|--|----|---|
| | 信息化水平 | 售电公司研发、采购及应用技术支持系统的情况。 | 5 | 1、售电公司实际应用相关技术支持系统接入交易平台开展交易业务，2分； 2、售电公司有自主研发的售电业务技术支持系统，且实际应用于电力交易业务并接入电力交易平台，5分；本项需提供相关证明材料。 |
| 服务效果 (30分) | 用户培训(均以用户问卷调查反馈为依据) | 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贯培训等。 用户培训=评价期内为用户培训的户数/代理用户数×100% | 15 | 用户培训≥40%，15分； 25%≤用户培训<40%，12分； 10%≤用户培训<25%，9分； 代理售电用户数量小于50户，且用户培训数量5户以上此项得基本分6分。 |
| | 管理效益提升(均以用户问卷调查反馈为依据) | 提供的服务在管理方面有助于用户提升内部的能效管理水平。 管理效益提升=评价期内管理效益提升的户数/代理用户数×100% | 8 | 管理效益提升≥40%，8分； 25%≤管理效益提升<40%，6分； 10%≤管理效益提升<25%，4分； 代理售电用户数量小于50户，且管理效益有提升用户数量5户以上此项得基本分3分。 |

| | | | | |
|---------------|---------------------------|--|---|--|
| | 经济效益提升 (均以用户问卷调查反馈为依据) | 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。 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% | 7 | 经济效益提升≥40%, 7分; 25%≤经济效益提升<40%, 5分; 10%≤经济效益提升<25%, 3分; 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户以上此项得基本分2分。 |
| 服务创新 (5分) | 商业模式创新、技术创新 | 商业赢利模式比较清晰,适合推广和复制;新技术、新产品能带来可观的经济效益适合大范围应用推广。 | 5 | 引进第三方提供的新技术、新产品也属于评价范围,需提供相关证明材料。 商业模式创新, 每项2分; 新技术、新产品创新, 每项1分; 以上各项累计加分最高不超过5分。 |
| 诚实守信 (10分) | 信用管理 | 从业人员的信用情况。 | 3 | 售电公司从业人员无任何不良记录, 3分。 |
| | 市场承诺 | 一、在交易服务中杜绝与其他方“合谋”而获取不正当利益行为; 二、无利用第三方干预市场交易服务及合同履行行为。 | 3 | 十二、交易服务过程中不存在任何“合谋”行为, 1.5分; 十三、交易服务过程中不存在利用第三方干预市场行为, 1.5分; |

| | | | | |
|--------------|------|--|------------|--|
| | | | | 以上两类行为（或有其他扰乱市场行为）每发生 1 项，此项不得分。 |
| | 优良记录 | 企业获得的国家级、省部级、地市级及相关行业协会等颁发的代表售电公司荣誉和信用的优良记录。 | 4 | 近三年，获得政府部门及行业协会、集团评选的其他各类荣誉等，国家级奖项每项加 2 分；省部级奖项每项加 1 分；地市级奖项每项加 0.5 分； 以上各项累计加分最高不超过 4 分。 |
| 加分项合计 | | | 100 | |