

2023年度上海市供电服务质量监管报告

国家能源局华东监管局

2024年4月

为持续优化用电营商环境，提升用户“获得电力”服务水平，根据《电力监管条例》《供电监管办法》等法规规章规定，国家能源局华东监管局对国网上海市电力公司供电服务质量实施监管，在企业自查、日常监管、现场检查的基础上，形成本报告。

一、基本情况

国网上海市电力公司供电营业区面积6340.5平方公里，服务人口2487.09万，用户数量1183.86万户，其中企业用户170.24万户，居民用户1013.62万户。2023年，全年售电量1621.89亿千瓦时，最高负荷3675万千瓦。

二、监管评价

（一）供电能力和供电质量

1. 供电能力

截至2023年底，上海市配电网共有500千伏线路63条，线路总长1562.074公里，变压器126台，容量4.55万MVA；220千伏线路700条，线路总长5362.677公里，变压器316台，容量6.77万MVA；110千伏线路2086条，线路总长5071.31公里，变压器632台，容量3.32万MVA；35千伏线路3761条，线路总长1.87万公里，变压器1370台，容量3.10万MVA；10千伏线

路1.82万条，线路总长9.07万公里，变压器18.40万台，容量15.48万MVA。

2. 供电可靠性

2023年，上海城网平均供电可靠率为99.9989%，用户平均停电时间（SAIDI）为0.093小时/户，用户平均停电频率（SAIFI）为0.072次/户。

3. 电压合格率

2023年，全市城市综合电压合格率为99.998%，其中：A类¹99.999%、B类²99.999%、C类³99.998%、D类⁴99.996%。全市农村综合电压合格率为99.996%，其中：A类99.999%、B类99.998%、C类99.999%、D类99.988%。

4. 电压监测点设置情况

截至2023年底，全网设置电压监测点11329个，其中：A类电压监测点2882个；B类电压监测点1882个；C类电压监测点3521个；D类电压监测点3044个。

（二）供电安全

2023年国网上海市电力公司持续推进全市用户特别是重要用户的安全隐患排查整改，其中，重点对398户重要用户及高电压等级用户完成了包括电气试验、继保配置、应急电源配置、运维管理等8类问题的销号制清理。

（三）供电服务

1. 带地区供电负荷的变电站的10（6、20）kV母线电压。

2. 35千伏专线用户和110千伏及以上用户。

3. 35千伏非专线用户或10（6、20）千伏用户每1万千瓦容量选择一户。

4. 低压用户每百台配电变压器选择一个重要用户或首末用户。

1. 办电时间

2023年，全市供电企业装表接电时间（自受电装置检验合格并办结相关手续之日起）：低压非居民用户2.51万户，平均接电时间1.27天；高压单电源用户979户，平均接电时间1.62天；高压双电源用户1022户，平均接电时间1.67天。指标优于《国家发展改革委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）相关要求。

2. 用户受电工程检查情况

国网上海市电力公司依据《供电监管办法》《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》《电力建设工程质量监督管理暂行规定》《建设工程质量管理条例》等规定，对用户受电工程建设提供必要的业务咨询和技术标准咨询；按照国家有关标准开展用户受电工程进行中间检查和竣工检验，发现用户受电设施存在故障隐患时，书面告知用户并指导其予以消除，发现用户受电设施存在严重威胁电力系统安全运行和人身安全的隐患时，指导其立即消除。

3. 停电、限电或者中止供电情况

国网上海市电力公司需要停电或者限电时，按照《供电监管办法》等规定，提前公开相关信息：（1）因供电设施计划检修需要停电的，提前7日公告停电区域、停电线路、停电时间；（2）因供电设施临时检修需要停电的，提前24小时公告停电区域、停电线路、停电时间。

2023年，国网上海市电力公司通过供电营业厅、企业门

户网站⁵、国网95598智能互动服务网站⁶等渠道，主动公开停电信息，共计发布2.6万条。

4. 供电故障响应情况

国网上海市电力公司建立完善报修服务制度，公开报修电话，保持电话畅通，24小时受理供电故障报修。

全市城市区域故障报修平均到达现场抢修时间16.33分钟，农村地区故障报修平均到达现场抢修时间19.12分钟，指标优于《供电监管办法》要求。

(四) 办电费用

高压接电：根据《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号），上海市相继出台《上海市人民政府办公厅转发市发展改革委等六部门〈关于本市清理规范城镇供水供电供气行业收费 促进行业高质量发展的实施意见〉的通知》（沪府办〔2021〕34号）等9项配套文件，全市城镇规划建设用地范围内高压用户不再承担电力接入工程费用。

低压接电：根据《国家发展改革委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）及上海市相关配套文件，全市实现低压居民、200kVA及以下低压散户电力接入全免费。

(五) 信息公开

根据《供电监管办法》《供电企业信息公开实施办法》

⁵ www.sh.sgcc.com.cn

⁶ osg-web.sgcc.com.cn/osgweb/index

等规定，国网上海市电力公司通过供电营业厅、网上国网 APP、企业门户网站⁷、国网 95598 智能互动服务网站⁸等渠道，主动公开供电企业基本情况、办理用电业务、执行的电价和收费标准、供电质量、停限电、供电服务所执行的法律法规和相关制度、技术标准等信息。根据国家能源局《电网公平开放监管办法》（国能发监管规〔2021〕49号），在门户网站设立电网公平开放信息栏目，按月发布《上海电网公平开放情况月报》（常规电源和电网互联项目部分），用电报装信息和办理进度，用电投诉处理情况等。

（六）投诉处理

国网上海市电力公司建立用电投诉处理制度，在供电营业场所设置公布 95598 供电服务热线和 12398 能源监管热线标识。

2023 年，全市各供电公司处理用户投诉平均时长 5.6 个工作日，优于《供电监管办法》“供电企业应当自接到投诉之日起 10 个工作日内提出处理意见并答复用户”的规定。其中，超过 10 个工作日完成处理的投诉 0 件，投诉处理及时率 100%。

（七）其它

执行行政许可规定方面，国网上海市电力公司遵守国家有关供电营业区、电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可等规定，未发现违规行为。

市场开放情况方面，国网上海市电力公司通过国网电子

⁷ www.sh.sgcc.com.cn

⁸ osg-web.sgcc.com.cn/osgweb/index

商务平台、上海市公共资源交易中心等渠道，公开发布招投标信息、采购文件及成交结果，方便各市场主体投标及查询。

供用电合同签订方面，国网上海市电力公司遵循平等自愿、协商一致、诚实信用的原则，与用户、趸购转售电单位签订供用电合同。

电力需求侧管理方面，在市政府有关部门指导下，国网上海市电力公司编制年度迎峰度夏、迎峰度冬负荷管理方案，强化宣贯培训和演练，深入挖掘空调、充电等负荷资源，扩大虚拟电厂接入容量，优化上海市电力负荷管理系统虚拟电厂运行管理和监控平台，接入虚拟电厂运营商22家，指导用户科学、合理和节约用电，提高电能使用效率。2023年，未执行有序用电。

三、监管建议

（一）持续提升“获得电力”水平

进一步强化主体责任落实，对照1479号文台账任务，全力抓好“获得电力”目标任务落实，切实巩固改革成果。积极推动改革举措常态化、规范化、制度化，充分发挥典型示范带动作用，加强电力营商环境创新举措的梳理总结和复制推广，确保人民群众获得感更强烈、更满意。要深入做好“获得电力”改革成效的宣传工作，积极营造优化电力营商环境的良好舆论氛围，努力推进上海“获得电力”服务水平再上新台阶。

（二）持续提高供电能力和供电质量

持续优化完善配电网电网结构，超前规划配网布局，提

升装备技术水平，牢固树立供电可靠性管理的“核心抓手”地位。持续强化以规划网格为基础的可靠性网格化管理体系，创新推广理论可靠性评估，针对性提升配电网薄弱环节。加强配电网规划建设，推进不停电新技术应用，加强抢修工单精细化管控，提升不停电作业能力、电网故障抢修能力，减少停电时长、频次，在已达到世界先进水平的基础上进一步提高供电可靠性。

（三）进一步提升电力环境可持续性

坚持绿色发展理念，积极探索绿色转型路径，加速建设新型电力系统，稳步推进电网建设绿色、智能化转型，促进自身运营低碳化发展，推动经济社会绿色发展。深化“1+N”综合能源服务应用，积极推动清洁能源消纳，服务绿电、绿证交易，深挖工业企业、商务楼宇节能改造潜力，以数字化、智能化电力服务助力节能降碳。大力支持绿色生活方式，加快建设新能源汽车充电设施，推动岸电设施建设及应用，拓展交通领域电能替代场景。

（四）进一步提高用户满意度

进一步规范业务办理和服务行为，持续提升前端服务能力、效率和规范性。升级完善各类服务标准，精准发现用户关心事项和潜在需求，挖掘不同场景下客户的服务需求，进一步推广深化线上办电业务，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。