

2024 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

2025 年 6 月

为持续优化用电营商环境，提升“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

截至 2024 年底，上海市供电服务面积 6340.5 平方公里，服务人口 2480.26 万。国网上海市电力公司供电服务用户数量 1212.86 万户，其中企业用户 174.63 万户，居民用户 1038.23 万户，全年售电量 1745.80 亿千瓦时，最高负荷 4030 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2024年底，上海市电网共有500千伏及以上线路65条，线路总长1562.016公里，变压器148台，容量5.79万MVA；220千伏线路560条，线路总长5523.490公里，变压器323台，

容量6.95万MVA；110千伏线路1078条，线路总长5167.940公里，变压器655台，容量3.44万MVA；35千伏线路3985条，线路总长1.97万公里，变压器1368台，容量3.09万MVA；10千伏线路1.83万条，线路总长9.09万公里，变压器18.86万台，容量15.90万MVA。

2. 供电可靠性¹

2024年，上海城网平均供电可靠率为99.9991%，用户平均停电时间（SAIDI）为0.074小时/户，用户平均停电频率（SAIFI）为0.054次/户。

3. 电压合格率

2024年，全市城市综合电压合格率为99.984%，其中：A类²99.995%、B类³99.939%、C类⁴99.991%、D类⁵99.997%。全市农村综合电压合格率为99.993%，其中：A类99.995%、B类99.987%、C类99.995%、D类99.991%。

4. 电压监测点设置情况

截至2024年底，全网设置电压监测点9324个，其中：A类电压监测点2989个；B类电压监测点2029个；C类电压监测点956个；D类电压监测点3350个。

（二）供电安全

2024年国网上海市电力公司持续推进全市用户特别是

¹剔除重大自然灾害影响

²带地区供电负荷的变电站的10（6、20）kV母线电压

³35千伏专线用户和110千伏及以上用户

⁴35千伏非专线用户或10（6、20）千伏用户每1万千瓦容量选择一户

⁵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

重要用户的安全隐患排查整改，其中，重点对 383 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。建立医疗卫生类重要电力用户联合排查、治理和通报机制，对 47 户医疗用户联合检查整改 7 类 82 处问题。

（三）供电服务

1. 办电时间

2024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2.04万户，平均接电时间1.91天；高压单电源用户2097户，平均接电时间1.42天；高压双电源用户1174户，平均接电时间1.4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）等相关要求。

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。

2024年，国网上海市电力公司通过供电营业厅、企业门户网站⁶、国网95598智能互动服务网站⁷等渠道，主动公开停电信息，共计发布2.8万条。

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17.90分钟，农村地区故障报修平均到达现场抢修时间21.10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

⁶ www.sh.sgcc.com.cn

⁷ osg-web.sgcc.com.cn/osgweb/index

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》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⁸、国网95598智能互动服务网站⁹等渠道，主动公开供电企业基本情况、办理用电业务有关信息、执行的电价和收费标准、供电质量、停限电公告、供电服务所执行的法律法规及制度标准、可开放容量、服务承诺及服务热线等信息。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，公开《国网上海市电力公司关于电源接入和电网互联前期工作管理实施细则》及《分布式电源接入系统设计内容深度规定》等，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）。

⁸ www.sh.sgcc.com.cn

⁹ osg-web.sgcc.com.cn/osgweb/index

（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。

2024 年，全市各供电公司处理用户投诉平均时长 5.25 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）其他方面

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（冬）有序用电方案，强化宣贯培训和演练。深入挖掘空调、充换电、用户侧储能等

可调节资源，扩大虚拟电厂接入规模，优化上海市电力负荷管理系统、虚拟电厂运行管理平台，累计接入虚拟电厂运营商36家，优化配置电力资源。在用电环节推动实施节约用电、需求响应、绿色用电、电能替代、智能用电、有序用电，推动电力系统安全降碳、提效降耗。2024年，未执行有序用电。

三、监管建议

（一）持续巩固“获得电力”改革成效

各级供电企业要全面落实主体责任，巩固各项提升“获得电力”服务水平举措，确保优化用电营商环境政策落地见效。聚焦经营主体和人民群众关心事项，将改革举措做深做实，进一步精简办电流程、资料，确保“三零”“三省”等服务举措和延伸投资界面政策落实到位。打造一批可复制、可推广的电力营商环境创新举措典型案例，确保人民群众电力获得感持续提升。深入开展“获得电力”改革成效的宣传工作，推动各方资源力量深度参与电力营商环境工作，积极营造优化电力营商环境的良好舆论氛围，助力上海“获得电力”服务水平再建新高地。

（二）进一步提升供电保障能力

各级供电企业要强化政治站位和责任意识，全面落实国家有关政策要求，加大配电网建设改造力度，持续优化网架结构，大力推进老龄化配电设施、高能耗配变更新，全面提升配电网供电保障能力和综合承载能力。加强配电自动化建

设，提高配电网数字化、智能化水平。强化设备运维和抢修管理，及时消除设备隐患缺陷，加快故障抢修复电，对用户资产设备要切实履行保底服务责任。持续推进频繁停电、低电压问题整治常态化长效化工作机制，优化计划停电管理，加大不停电作业力度，减少停电频次和时间，不断提升供电质量和可靠性，切实保障人民群众美好生活的用能需求。

（三）持续推进能源绿色低碳转型

各级供电企业要坚持绿色发展理念，加快建设新型电力系统与新型能源体系，大力开展绿色科技创新，服务碳达峰碳中和，推动经济社会高质量绿色发展。积极推进碳业务体系建设，加强城市能源电力双碳路径研究，支撑地方、行业、企业涉碳政策落地，加快涉碳标准研究制定，积极探索电碳新兴业务。强化能源消费绿色转型支撑，服务新能源入市，扩大绿电绿证交易规模，引导虚拟电厂、构网型储能等新型主体公平参与市场。持续推动新能源汽车充电设施、岸电设施建设及应用，打造城市“绿色样板”。

（四）进一步优化用户服务体验

各级供电企业要按照规定全面、及时、准确公开供电服务所执行的法规政策、制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术标准等信息，切实保障用户的知情权、参与权和监督权。加强用户诉求处理全流程管控，依法依规处理各类诉求，提升用户服务体验。持续规范业务办理和服务行为，深化“刷

脸办电” “一证办电” “水电气网联合报装” 等便捷服务，围绕经营主体高品质办电用电需求和人民群众美好生活用能期盼，提供更加便捷、智能、绿色、多元的卓越供电服务。