

2025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

2026年5月

为深入优化用电营商环境，持续提升“获得电力”服务水平，切实规范供电服务行为，国家能源局华东监管局依据《电力监管条例》《供电监管办法》等法律法规及政策文件规定，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2025年底，上海市供电服务面积6340.5平方公里，服务人口2485.41万。国网上海市电力公司供电服务用户数量1252.92万户，其中企业用户177.42万户，居民用户1075.50万户，全年售电量1837.71亿千瓦时，最高用电负荷4215.9万千瓦。

二、监管评价

（一）供电能力和供电质量

1. 供电能力

截至2025年底，上海市电网共有500千伏及以上线路65条，线路总长1562.0284公里，变压器148台，容量5.79万MVA；220千伏线路538条，线路总长5440.9722公里，变压器329台，容量7.15万MVA；110千伏线路1107条，线路总长5291.5692公里，变压器671台，容量3.51万MVA；35千伏线路4151条，

线路总长1.86万公里，变压器1356台，容量3.07万MVA；10千伏线路1.87万条，线路总长9.11万公里，接入电网的变压器19.24万台，容量17.24万MVA。

2. 供电可靠性¹

2025年，上海城网平均供电可靠率为99.9995%，用户平均停电时间（SAIDI）为0.048小时/户，用户平均停电次数（SAIFI）为0.058次/户。

3. 电压合格率

2025年，全市城市综合电压合格率为99.997%，其中：A类²99.997%、B类³99.996%、C类⁴99.998%、D类⁵99.998%。全市农村综合电压合格率为99.994%，其中：A类99.994%、B类99.996%、C类99.993%、D类99.993%。

4. 电压监测点设置情况

截至2025年底，全网设置电压监测点9926个，其中：A类电压监测点3107个；B类电压监测点2273个；C类电压监测点1025个；D类电压监测点3521个。

（二）供电安全

2025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

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

生类、通信类、金融数据类重要电力用户联合排查、治理和通报机制，对 93 户用户联合检查整改 7 类 67 处问题。

（三）供电服务

1. 办电时间

2025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3.1846万户，平均接电时间1.06个工作日；高压单电源用户2020户，平均接电时间1.30个工作日；高压双电源用户1176户，平均接电时间1.20个工作日。指标优于《国家发展改革委 国家能源局关于深化提升“获得电力”服务水平 全面打造现代化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2025〕624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及技术标准咨询；严格按照国家有关标准开展用户受电工程中间检查与竣工检验，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。

2025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2.2682万条。

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时间14.71分钟，农村地区故障报修平均到达现场时间17.66分钟，指标优于《供电监管办法》要求。

（四）办电费用

高压接电：为落实《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）文件精神，上海市经信委、发改委相继出台配套文件，将城镇规划建设用地范围内高压用户接入工程纳入土储资金。2025年服务高压用户3196户，节省用户投资69.41亿元。

低压接电：根据《国家发展改革委 国家能源局关于全

⁶ www.sh.sgcc.com.cn

⁷ osg-web.sgcc.com.cn/osgweb/index

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）、《国家发展改革委 国家能源局关于深化提升“获得电力”服务水平 全面打造现代化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2025〕624号）及上海市相关配套文件，国网上海市电力公司积极拓展“三零”服务对象，2025年10月，将“零投资”服务范围拓展至所有200千瓦及以下低压用户，2025年服务低压用户20.37万户，节省投资11.20亿元。

（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、国网95598智能互动服务网站等渠道，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、服务承诺及服务热线等内容。按照要求，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》《国网上海市电力公司用户侧储能系统并网服务指南》《国网上海市电力公司分布式光伏并网服务工作手册》《上海电网调度系统新能源并网服务指南（试行）》《上海电网调度系统新型储能并网服务指引（试行）》《上海电网调度系统常规电源并网服务指引（试行）》《分布式电源接入系统设计内容深度规定》及《上海电网公平开放情况（月报）》、上海电网可开放容量（主变、配变和10千伏线路）等，充分保障用户知情权与监督权。

（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。

2025 年，全市各供电公司处理用户投诉平均时长 4.87 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、采购及成交信息，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。2025年推广契约制接电，覆盖10千伏、35千伏业扩项目，以权责清晰、按期送电为核心，2025年完成契约接电服务协议签订643户。

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。深入挖掘数据中心、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63家，优化配置电力资源。2025年末执行有序用电。

三、监管建议

（一）锚定营商环境标杆，深化“获得电力”改革成效

各级供电企业要紧扣上海“五个中心”建设与打造国际一流营商环境目标，全面落实优化营商环境各项部署要求，严格执行《国家发展改革委 国家能源局关于深化提升“获得电力”服务水平 全面打造现代化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2025〕624号）等最新政策。深化落实营商环境对外服务承诺，全面提升供电优质服务水平，切实保障经营主体用电需求。巩固“三零”“三省”服务成果，聚焦“高效办成一件事”改革，深化“水电气网联合报装”“一证办电”等便捷服务。持续推进办电便捷性，营造良好营商环境，助力上海加快建设具有国际竞争优势的国家营商环境创新试点城市，打造国际领先用电营商环境新高地。

（二）聚焦新型电力系统，提升供电保障能力

各级供电企业要深入推动新型电力系统建设，结合“十五五”主网架升级目标，科学统筹电源与电网、传统与新兴资源协调发展，全面提升电力系统韧性和承载能力。加大配电网建设改造力度，重点更新老旧配电设施、高能耗配变，优化网架结构，提升配电网数字化、智能化水平。强化配电自动化应用，加大不停电作业规模，精细化管控抢修工单，

加快故障抢修复电。深化落实频繁停电、低电压问题长效整治机制，优化计划停电管理，保障临港新片区、张江科学城等重点区域供电需求，支撑集成电路等战略性新兴产业高质量发展，持续保持上海供电质量全球先进水平。

（三）服务双碳战略目标，加快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，加快建设新型能源体系，服务碳达峰碳中和目标。完善电碳业务体系，支撑绿电、绿证交易规模化发展，引导虚拟电厂、构网型储能等新型主体公平参与电力市场。持续推进新能源汽车充电、岸电设施建设应用，拓展电能替代场景，以数字化电力服务助力城市绿色低碳高质量发展。积极拓展公共增值服务，开展用能数据采集与数字化分析，免费提供能效诊断等服务，运用“AI+大数据”分析用能特性、提出节能建议，推动供电服务向“供电+能效”服务延伸。

（四）统筹城乡民生需求，保障居民可靠用电

各级供电企业应遵循“依法依规、积极稳妥”原则，有序化解现有居民小区用电突出问题，健全居民小区可靠供电保障机制，加快配套电网工程建设，保障小区用电设施接入需求。强化城乡民生用电服务保障，常态化开展供电设施状态监测，加强迎峰度夏（冬）等特殊时期及重点地段的电网设备状态检修与事故应急抢修保障，确保供电安全可靠。落实民生用电保障服务，切实满足民生用电需求。推进供电服务信息及时精准直达用户，主动推送故障抢修、安全用电等与生产生活密切相关的供用电服务信息，依法依规实施欠费

停电时，须严格履行提前告知等规定的程序。

（五）规范信息公开标准，持续增强用户用电获得感

各级供电企业要全面、及时、准确公开供电服务法规政策、管理制度与技术标准，保障用户知情权、参与权、监督权。加强用户诉求全流程闭环管控，依法依规高效处理投诉举报。聚焦老年群体、小微企业等特殊用户，完善适老化、便捷化服务举措，规范服务行为，为用户提供更便捷、智能、绿色、多元的供电服务，不断提升用户获得感与满意度。