

国家能源局江苏监管办公室文件

苏监能稽查〔2025〕15 号

江苏能源监管办关于印发 2025 年江苏供电企业 优质服务监管评价指标体系的通知

省电力公司，各市供电公司：

为进一步优化用电营商环境、提高供电服务质量，促进供电企业提升供电服务品质、查找服务短板、量化服务质效、选树服务典型，巩固供电监管工作成效，持续推进江苏供电企业优质服务水平保持全国前列，根据《供电监管办法》等有关规定，决定印发 2025 年江苏供电企业优质服务监管评价指标体系，现将有关事项通知如下：

一、工作目标

开展江苏供电企业优质服务情况监管评价工作，要全面落实

优化营商环境改革要求，全力创新能源监管工作方式，全心服务江苏经济高质量发展。聚焦江苏地域发展特点、用户需求痛点、能源监管重点，构建国内领先、江苏特色、科学公正的供电优质服务情况监管评价体系，推动获得电力体验更加便利，接电用电成本更加便宜，电力供应保障更加可靠，电力市场秩序更加公平，用电营商环境更加优化，不断满足全省用电企业和人民群众对优质电力服务要求，为江苏经济社会高质量发展营造良好用电营商环境。

二、基本原则

（一）问题导向、聚焦重点。围绕用户对供电服务的感知，聚焦绿色便利、经济规范、安全可靠和公平阳光四个方面，构建监管评价体系。突出问题导向，靶向推动各供电企业精准查找问题，补齐短板弱项。

（二）立足监管、突出特色。立足能源监管要求，借鉴世界银行营商环境“获得电力”评价标准和国家营商环境“获得电力”评价方法，结合江苏用电特点，更加注重大用户和小微企业差异化体验，提升供电服务针对性、有效性。

（三）管评结合、以评促升。采取评价机制与监管检查相融合，确保供电监管各项措施有效落地实施，督促指导供电企业加快服务转型；梳理总结典型做法，研究解决共性问题，推动供电企业优质服务水平不断提升；加大第三方调查覆盖率和频次，强化测评过程监督，确保数据真实可靠。

三、主要内容

(一) 指标构成

评价共涉及四个维度，20 个指标，总分 100 分。四个维度分别为绿色便利（20 分）、经济规范（20 分）、安全可靠（40 分）和公平阳光（20 分），根据供电企业实际情况计算得分（详见附件）。具体如下：

1. 绿色便利

绿色便利维度主要评价供电企业在用电报装和新能源接入等方面提高办电便利度工作开展情况。下设六项指标，分别为规范用电报装收资、新能源质效服务、充电基础设施建设、压缩报装时间、行政审批并联办理和免办政策、重大项目服务评价。

2. 经济规范

经济规范维度主要评价供电企业在降低办电成本等用电报装方面的工作开展情况。下设三项指标，分别为降低接电成本、规范量价费政策执行和电网企业服务满意度。

3. 安全可靠

安全可靠维度主要评价供电企业在提升电能质量、故障抢修工作规范情况以及在频繁停电问题台账管理、基础设施改造等频繁停电治理方面工作开展情况。下设四项指标，分别为提升电能质量、及时抢修服务、优化网架结构和发电作业能力建设、频繁停电治理。

4. 公平阳光

公平阳光维度主要评价供电企业在信息公开、市场秩序、投诉处理及宣传等方面工作开展情况。下设七项指标，分别为落实资质查验职责、规范市场行为、关联企业管理、规范信息公开、12398 投诉办理质效、12398 投诉处理情况和加强新闻宣传。

（二）评价方法

指标评价工作方式采取参评单位自报、监管机构核查和第三方评价相结合方式。江苏能源监管办委托第三方，随机抽取各单位样本，开展用户问卷调查和满意度调查。江苏能源监管办根据日常监管情况和第三方调查结果进行评分。

1.评价对象。江苏 13 家设区市级供电公司和 55 家县级供电公司。

2.数据归集。各单位按照评价周期提供政府对供电企业服务重大项目的成效评价相关文件，以及通过新闻媒体宣传报道典型经验做法等材料，由省电力公司统一汇总后报送江苏能源监管办。

3.数据验证。通过第三方调查、现场核查或非现场监管等方式，核查供电企业各项指标的完成情况，以及有关数据信息的真实性、完整性和准确性。

4.评价计算。每个维度指标分值为 100 分，再根据各维度指标权重加权求和，计算得出各供电企业指标评价结果。

5.评价发布。每年度发布江苏供电企业优质服务指标监管情况报告，对供电企业优质服务情况进行评价。

四、工作要求

（一）提高认识，落实责任。全面推进供电企业优质服务情况监管评价工作，是贯彻落实党中央、国务院和国家能源局关于优化用电营商环境工作部署，巩固深化主题教育成果，推动江苏经济高质量发展的重要举措，各供电企业要高度重视，落实责任，加强部门间的统筹协调，积极配合开展监管评价工作，促进江苏供电服务质量不断提升。

（二）及时准确，务求实效。各供电企业要对照通知要求，准确把握工作内容，及时、准确、完整、如实地报送相关材料。江苏能源监管办将对各供电企业的指标完成情况开展核查、委托第三方调查和用户满意度回访，如发现瞒报、漏报或提供虚假信息，将按《供电监管办法》《电力企业信息报送规定》等有关规定处理。

（三）主动作为，促进提升。各供电企业要将监管评价工作作为自身查找供电服务短板，实现用电营商环境再提升的重要抓手，不断创新服务举措，优化工作方式，提升工作能力和服务水平。江苏能源监管办将充分运用评价结果，对存在突出问题的供电企业进行重点监管，加大督查力度。同时，各供电企业要及时梳理总结典型经验与做法，研究解决共性问题，推动江苏供电企业优质服务水平不断提升。

以上通知，请认真贯彻执行。执行中遇到的问题，请及时与江苏能源监管办联系。

联系人：燕丽娜，联系电话：025-83115283。

附件：2025 年度供电企业优质服务情况监管评价指标表

国家能源局江苏监管办公室

2025 年 4 月 8 日



2025 年度供电企业优质服务情况监管评价指标表

序号	分类	指标权重	分项分值	指标名称	指标释义	数据来源
1	绿色便利	20%	15	规范用电报装 收费	用电报装收费符合《供电营业规则》及政府部门有关规定。	江苏能源监管办考评， 第三方调查。
2			25	新能源服务质效	分布式光伏报装环节时间符合国家有关规定。	江苏能源监管办考评。
3			20	充电基础设施建设	电动自行车充电设施接电服务政策落实到位。	江苏能源监管办考评。
4			20	压缩报装时间	用电报装各个环节时长符合《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）等有关要求。	江苏能源监管办考评。
5			10	行政审批并联办理和免办政策执行	业扩外线工程涉及审批手续可并联办理或免办政策的严格执行。	江苏能源监管办考评。
6			10	重大项目服务评价	政府有关部门对供电企业服务重大项目的绩效评价文件或批示等。	各单位自报，江苏能源 监管办考评。
7	经济规范	20%	30	降低接电成本	用户投资界面及低压供电容量标准设置符合《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）要求。	江苏能源监管办考评， 第三方调查。

序号	分类	指标权重	分项分值	指标名称	指标释义	数据来源
8			30	规范电价政策执行	准确执行国家和省价格主管部门电价政策，未违规收取业务费用。	江苏能源监管办考评。
9			40	电网企业服务满意度	通过第三方问卷调查和电话回访了解用户对供电企业服务满意度。	第三方调查。
10			40	提升电能质量	《电能质量管理办法（暂行）》（国家发改委8号令）、《电力可靠性管理办法（暂行）》（国家发改委50号令）等有关规定落实情况，各级供电企业供电可靠率、平均停电时间和停电次数，以及电压合格率、配电网故障压降率等是否达到监管要求。	江苏能源监管办考评。
11	安全可靠	40%	10	及时抢修服务	抢修抵达和处置时长均符合对外承诺（不可抗力因素除外）。通过第三方问卷调查和电话回访了解用户对供电企业抢修服务满意度。	江苏能源监管办考评， 第三方调查。
12			20	优化网架结构和发电作业能力建设	治理超重载线路、单辐射线路以及多用户挂接配变线路，发电作业可靠性贡献度、新增不停电人员数、新增中低压发电车数等是否达到监管要求。	江苏能源监管办考评。
13			30	频繁停电治理	频繁停电问题台账清单真实准确，问题压降率和治理成效是否达到监管要求，推动地方因地制宜做好非电网直供电小区等用电薄弱区域综合治理工作。	江苏能源监管办考评。
14	公平阳光	20%	15	落实资质查验职责	供电企业严格履行电力工程承揽单位资质查验职责，筛选符合承装修试等级的施工单位进行施工。	江苏能源监管办考评。
15			15	规范市场行为	供电企业是否存在用户工程“三指定”和其他影响市场公平开放的行为。	江苏能源监管办考评， 第三方调查。

序号	分类	指标权重	分项分值	指标名称	指标释义	数据来源
16			10	关联企业管理	电网企业所属关联企业是否存在工程转包、违法分包以及不合理关联交易行为。	江苏能源监管办考评。
17			10	规范信息公开	供电企业营业厅、门户网站、官方 APP 等落实各项信息公开事项。	江苏能源监管办考评。
18			20	12398 投诉办理质效	12398 投诉处理时效性及 12398 投诉办理结论准确性。	江苏能源监管办考评。
19			20	12398 投诉处理情况	12398 投诉处理满意率和 12398 投诉申诉率。	江苏能源监管办考评。
20			10	加强新闻宣传	在新闻媒体上发布宣传报道典型案例、经验做法以及工作成效等。	各单位自报，江苏能源监管办考评。

一	二	三	四	五	六	七	八	九	十	十一	十二	十三	十四	十五	十六	十七	十八	十九	二十	二十一	二十二	二十三	二十四	二十五	二十六	二十七	二十八	二十九	三十	三十一	三十二	三十三	三十四	三十五	三十六	三十七	三十八	三十九	四十	四十一	四十二	四十三	四十四	四十五	四十六	四十七	四十八	四十九	五十	五十一	五十二	五十三	五十四	五十五	五十六	五十七	五十八	五十九	六十	六十一	六十二	六十三	六十四	六十五	六十六	六十七	六十八	六十九	七十	七十一	七十二	七十三	七十四	七十五	七十六	七十七	七十八	七十九	八十	八十一	八十二	八十三	八十四	八十五	八十六	八十七	八十八	八十九	九十	九十一	九十二	九十三	九十四	九十五	九十六	九十七	九十八	九十九	一百
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----

