附件2

浙江省售电公司信用评价管理办法

（试行）

为规范浙江电力市场运营管理，提升市场风险控制能力，维护市场成员合法权益，根据《售电公司管理办法》（发改经体〔2021〕1595号）、《关于加强和规范涉电力领域失信联合惩戒对象名单管理工作的实施意见》（发改运行规〔2018〕233号）、《关于对电力行业严重违法失信市场主体及其有关人员实施联合惩戒的合作备忘录》（发改运行〔2017〕946号）、《浙江省电力中长期交易规则（2021年修订版）》（浙发改能源〔2021〕427号）、《浙江电力市场监管实施办法（试行）》（浙监能市场〔2019〕17号）等文件精神，结合浙江电力市场实际，制定本办法。

一、总则

（一）构建浙江省售电公司信用管理体系，包括信用评价机制、信用档案机制、风险分级机制和风险防控机制。通过信用评级和信用档案加强售电公司信用管理；将信用评级作为风险防范的决策、监管依据，对应风险级别，采取相应管控措施，形成售电公司风险防控联动机制。引导售电公司规范交易行为、提升服务水平，维护社会公共利益和市场主体合法权益，保障浙江电力市场交易的规范运作和良好发展。

（二）浙江省能源局、浙江能源监管办按职责开展监管。浙江省能源局负责建立完善浙江省售电公司信用管理体系，浙江电力交易中心有限公司（以下简称交易中心）依据本办法履行相应管理职责。

（三）本办法适用于参与浙江电力市场交易的售电公司。

二、信用评价机制

（一）实行售电公司全周期信用管理，建立售电公司信用评价机制，对已获得电力市场准入、在浙江电力市场注册生效并参与浙江电力市场交易的售电公司开展信用评价。

（二）评价机构为交易中心。根据售电公司信用评价体系统一的评价标准，交易中心应认真履行工作职责，公开、规范、透明开展售电公司信用评价工作。

（三）评价标准为《浙江电力市场售电公司信用评价指标体系》（以下简称“信用评价指标体系”）（详见附件）。信用评价指标体系总分为100分。其中，场外评价指标权重30分，场内评价指标权重70分。

（四）依据信用评价得分情况，信用评价等级设置为AAA、AA、A、B、C、D六个等级。其中：AAA级表示信用表现优秀。履约能力很强，履约表现很好，经营状况很好，在维护电力市场秩序、促进社会信用体系建设等方面贡献突出；AA级表示信用表现良好。履约能力强，履约表现好，经营状况好，能够积极维护电力市场秩序、促进社会信用体系建设；A级表示信用表现较好。履约能力较强，履约表现较好，经营状况稳定，能够维护电力市场秩序、促进社会信用体系建设；B级表示信用表现一般。履约能力弱，履约表现一般，经营状况一般，不能有效维护电力市场秩序、促进社会信用体系建设；C级表示信用表现差。履约能力很弱，履约表现差，经营状况差，对维护电力市场秩序、促进社会信用体系建设产生负面影响。D级表示信用表现极差。无基本履约能力，履约表现极差，经营状况极差，对维护电力市场秩序、促进社会信用体系建设产生极大的负面影响。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **信用评价等级** | **信用评价分数区间** | **信用评价情况** |
| AAA | 90分及以上 | 优秀 |
| AA | 75-89分 | 良好 |
| A | 60-74分 | 较好 |
| B | 40-59分 | 一般 |
| C | 30-39分 | 差 |
| D | 30分以下 | 极差 |

（五）售电公司信用评价结合交易工作实际定期发起，每年度开展一次，条件成熟时可缩短评价周期。对于纳入售电公司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。根据定期复查和不定期抽查结果进行等级调整。

（六）售电公司信用评级工作，包含初评、初评结果公示、异议受理、结果复核、正式发布等流程。

（七）售电公司应按照信用评价指标体系数据需求，及时通过电力交易平台提交企业信用、财务状况等数据及证明材料，并对其真实性、有效性负责。

（八）交易中心依托电力交易平台归集相关数据和信息，在评价周期结束后的次月完成售电公司信用评价，计算信用评价分值，确定信用评价等级。

（九）信用评价结果在电力交易平台面向社会进行公示，公示期为自公示之日起5个工作日。

（十）对评价结果有异议的，可在3个工作日内实名向交易中心提出申诉，说明理由并提供相关证明材料。交易中心在收到申诉后5个工作日内完成复核、答复工作。若售电公司对交易中心给出的答复仍有异议，可向浙江省能源局反馈，由浙江省能源局最终核定。

（十一）异议处理完成后，交易中心形成正式评价结果，在7个工作日内将信用评价结果报送政府机构有关部门，共享至浙江省公共信用信息平台，通过电力交易平台等渠道面向社会发布。

（十二）对于售电公司在信用评价结果发布后发生的重大违规违约事件，交易中心应及时发布相关风险提示。

（十三）若售电公司具体失信行为被行政机关或复议机关决定撤销、变更的，亦或被人民法院判决撤销、变更的，售电公司可通过提出申请并提供佐证材料，由交易中心对相关失信记录进行删除或修改。在信用修复完成后，由交易中心负责更正相关信息或信用评价结果，将更正后的信用评价结果同步推送政府相关部门和省公共信用信息平台。

（十四）交易中心应加强市场主体隐私保护，不得泄露影响公平竞争和涉及用户隐私的相关信息，对私有信息进行保护性处理。

（十五）评价结果发布前发生下列情形之一的，交易中心可以终止评价：

1.受评市场主体解散或者被依法宣告破产的；

2.受评市场主体退出电力市场的；

3.评价工作不能正常开展的其他情形。

因上述原因终止的，交易中心应当及时公告并说明原因。

三、信用档案机制

（一）建立售电公司信用档案机制，归集售电公司的基本信息、信用承诺、合同履约情况、信用评价等级、经认定的违法违规情况、被强制退市或执行联合惩戒的情形等，动态披露并共享至浙江省公共信用信息平台。

（二）售电公司信用档案主要包含以下内容：

1.售电公司基本信息；

2.信用承诺书，含承诺符合售电公司准入条件的各项佐证材料；

3.合同履约情况；

4.历年信用评级结果及风险级别，含信用评级依据；

5.列入“黑名单”、行政处罚、行政强制、承诺未履行以及其他行政认定不良信息；

6.其他需要计入信用档案的内容。

（三）交易中心负责售电公司信用档案日常管理，对售电公司故意隐瞒真实情况、提供虚假承诺、违背承诺以及违法违规等行为，按月汇总报送浙江省能源局、浙江能源监管办，经认定后将违法违规情况等计入售电公司信用档案。

（四）售电公司信用档案记录内容纳入信息披露范围，作为公众信息，通过电力交易平台实时更新并披露。

四、风险分级机制

（一）建立风险分级机制，依据信用评价等级划分售电公司风险等级。

（二）售电公司风险级别按照严重程度划分为低风险、一般风险、较大风险、重大风险四个级别。其中：评价等级为A级及以上，售电公司风险级别为低风险；评价等级为B级，售电公司风险级别为一般风险；评价等级为C级，售电公司风险级别为较大风险；评价等级为D级，售电公司风险级别为重大风险。

|  |  |
| --- | --- |
| **信用评级** | **风险等级** |
| AAA | 低风险 |
| AA |
| A |
| B | 一般风险 |
| C | 较大风险 |
| D | 重大风险 |

（三）交易中心每年度依据售电公司信用评价结果，认定售电公司风险级别。售电公司信用评价工作开展期间发生风险事件的，经由浙江省能源局认定风险等级后，动态调整风险等级。

（四）售电公司风险等级与信用评价结果一并发布，通过交易中心网站等渠道面向公众披露,发布流程同五（九）至五（十一）。动态调整形成的售电公司风险分级名单由交易中心报送浙江省能源局、浙江能源监管办，经核定后发布流程同五（九）至五（十一）。

五、风险防控机制

（一）建立风险防控机制，依据信用评价等级和风险级别对售电公司采取相应管控措施。

（二）信用评价结果可应用但不限于以下用途：

1.信用风险预警；

2.对连续三次信用评价等级为B级的售电公司，其评价结果自动降为C级；

3.市场准入、退出管理，交易过程管理；

4.电力领域失信联合惩戒对象黑名单管理；

5.交易新业务、新品种试点或推广顺序拟定，特殊交易品种准入等；

6.浙江省能源局分类审批、监管依据；

7.信用档案应用于但不限于联合惩戒。

（三）结合市场运营实际和信用评价运行情况，适时将售电公司信用评价等级和履约保函缴纳额度衔接。

（四）认定为一般风险的售电公司，交易中心通过公告、通知等形式向各市场主体发出风险提示；认定为较大风险的售电公司，交易中心通过公告、通知、函件、系统提示等方式向与其存在合同关系的相关方发出风险预警，并将有关情况报送浙江省能源局和浙江能源监管办，由浙江省能源局和浙江能源监管办按规定对违法违规行为予以查处。

（五）根据《售电公司管理办法》等，存在违法失信行为被评定为C级、D级的售电公司，应当在规定期限内开展整改。

六、附则

本办法由省发展改革委、省能源局负责解释，自发布之日起实施。

附：浙江电力市场售电公司信用评价指标体系

附

浙江电力市场售电公司信用评价指标体系

| **1.场外指标** |
| --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标内容/计算公式** | **评分标准** |
| **名称** | **分数** | **名称** | **分数** | **名称** | **分数** |
| 财务状况 | 10 | 偿债能力 | 10 | 资产总额 | 5 | 资产总额 | 资产总额≥2亿元人民币，得5分；1亿元人民币≤资产总额＜2亿元人民币，得3分；2千万元人民币≤资产总额＜1亿元人民币，得1分。 |
| 资产负债率 | 5 | 资产负债率=负债总额/资产总额×100%(来自于市场主体的资产负债表) | 参评企业的资产负债率从低到高排序：资产负债率排名位于前10%，得5分；资产负债率排名位于10%-30%间，得4分；资产负债率排名位于30%-70%间，得3分；资产负债率排名位于70%-90%间，得2分；资产负债率排名位于后10%，得1分不提供数据的,得0分。 |
| 信用情况 | 20 | 个人信用 | 4 | 企业法定代表人及主要股东信用记录 | 4 | 依据为个人征信报告（来自于中国人民银行） | 无不良记录，得4分；法定代表人、主要股东有不良记录，得0分；不提供企业法定代表人及主要股东的信用证明，得0分。 |
| 企业信用 | 6 | 信用记录 | 3 | 依据为社会信用记录（企业被政府、相关监管机构处罚或通报批评；国家企业信用信息公示系统年度报告；“信用中国网站”所公布的信用不良记录。）、金融信用记录（资信报告是银行对市场主体的记录资料作较全面的描述并对该市场主体信誉状况进行评价的证明文件。） | 无不良信用记录，3分；企业存在不良信用记录的，视情况严重程度每1条不良信用记录扣1分，或直接不得分。不提供社会信用记录和金融信用记录的，得0分。 |
| 企业纳税记录 | 3 | 依据为纳税证明（来自于国家税务总局网站） | 提供了纳税证明，按照税务局的等级评分：A，得3分；B，得2分；M（新进市场主体），得1.5分；C，得1分；D，得0分。不提供纳税等级证明，得0分。 |
| 公共信用评价 | 10 | 公共信用评价结果 | 10 | 浙江省信用中心提供 | 浙江省信用中心提供。 |
| **分值总计** | **30** |  |  |

| **2.场内指标** |
| --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标内容/计算公式** | **评分标准** |
| **名称** | **分数** | **名称** | **分数** | **名称** | **分数** |
| 运营能力 | 20 | 规模优势 | 8 | 服务用户用电量 | 2 | 评价周期末的售电公司绑定用户用电量 | 计算评价周期内售电公司累计结算电量（兆瓦时）。结算电量≥平均数\*2，得2分；平均数≤结算电量＜平均数\*2,得1.5分；平均数\*0.5≤结算电量＜平均数,得1分；结算电量＜平均数\*0.5,得0.5分。 |
| 服务用户数 | 2 | 评价周期末的售电公司绑定用户数量（户） | 计算售电公司评价周期内平均代理用户数量。代理用户数≥平均数\*2,得2分；平均数≤代理用户数＜平均数\*2,得1.5分；平均数\*0.5≤代理用户数＜平均数,得1分；代理用户数＜平均数\*0.5,得0.5分。 |
| 用户粘性 | 2 | 用户粘性=（当年年度代理的用户数量-上年年度代理的用户数量）/上年年度代理的用户数量\*100% | 用户粘性平均数为当年年度参与市场的所有售电公司用户粘性的算数平均值；用户粘性≥平均数\*2,得2分；平均数≤用户粘性＜平均数\*2,得1.5分；平均数\*0.5≤用户粘性＜平均数,得1分；用户粘性＜平均数\*0.5,得0.5分。 |
| 专业人员结构 | 2 | 取得高级专业职称（且能够提供社保证明）的人数 | （1）专业人员职称满足1名高级职称和3名中级职称，且有额外3名人员及以上取得高级专业职称的，得2分；（2）专业人员职称满足1名高级职称和3名中级职称，且有额外2名人员取得高级专业职称的，得1.8分；（3）专业人员职称满足1名高级职称和3名中级职称，且有额外1名人员取得高级专业职称的，得1.5分；（4）专业人员职称满足1名高级职称和3名中级职称要求的，得1.2分。 |
| 注册信息 | 4 | 注册变更规范性 | 2 | 注册或变更资料驳回次数和注册信息变更及时性 | 注册或变更申请驳回次数2次及以下，得2分；驳回2次以上的，每驳回1次，扣1分，扣完为止。注册信息变更时，应在5个工作日内向电力交易中心申请变更。每发生一次未及时变更，扣0.5分，扣完为止。 |
| 注册信息完整性 | 2 | 注册信息完整无缺失 | 交易平台注册信息完整，得2分；每缺失1项信息，扣1分，扣完为止。联系人信息错误或手机号码空号，扣1分。 |
| 信用优势 | 8 | 欠费缴纳及时性 | 8 | 评价周期内售电公司欠费缴纳及时性 | 需要支付欠费的售电公司应及时缴纳欠费，出现1次使用履约保函情况，本项得0分；发生2次使用履约保函情况，直接降为C级。 |
| 服务能力 | 8 | 服务渠道 | 4 | 线下服务渠道 | 2 | 对外公布客服电话、营业场所地址 | 交易中心抽查联络电话、客服电话工作时间能是否保持接通，每发现一次扣0.1分。抽查时间为工作日（法定节假日除外）上午9：00-11：30、下午14：00-17：00。以下情况不得分：1.未公布客服电话或营业场所地址；2.客服电话为空号；3.营业场所人去楼空或实际为其他企业。 |
| 线上服务渠道 | 2 | 是否具备网站、APP等网上办事渠道 | 具备网站或APP，且可以正常登录及进入办事流程，得2分；交易中心不定时登录网址或者APP，在正常服务期间（不包括系统检修）无法正常登陆或不能正常进入办事流程，每发现一次扣0.1分；不具备网站或APP的，不得分。 |
| 服务建设 | 4 | 对外服务手册 | 1 | 对外公布的服务标准、规范 | 有对外公布的服务标准或规范手册，得1分；如没有则不得分。 |
| 客户服务团队 | 2 | 是否有专业的客户咨询服务团队 | 售电公司有专业的客户咨询服务团队，可以有效解答代理用户关于电力市场、注册、绑定、电费等相关问题，得2分；无法解答代理用户相关问题的，每发生1起扣0.1分，扣完为止；无客户咨询服务团队的，得0分。 |
| 培训参与率 | 1 | 培训参与率=参加交易中心组织的培训次数/交易中心组织培训的总次数\*100% | 培训参与率=100%，得1分；50%≤培训参与率<100%，得0.5分；培训参与率＜50%，得0分。 |
| 交易管理 | 12 | 交易规范 | 4 | 交易规范性 | 4 | 规范参与电力市场交易的能力 | 在参与市场交易时发生不按要求申报、错误申报、不按要求提交资料等行为，每发生1次扣2分，扣完为止。 |
| 市场活跃 | 2 | 市场活跃性 | 2 | 评价周期内售电公司参与市场化交易情况 | 售电公司成功参与市场化交易次数≥平均值\*1.2，得2分；平均值\*1.2＞售电公司成功参与市场化交易次数≥平均值\*0.8，得1分；售电公司成功参与市场化交易次数＜平均值\*0.8，得0.5分。 |
| 需求申报 | 6 | 需求申报准确性 | 6 | 预测用电量与实际用电量的偏差 | 每月预测偏差在±5%以内，得0.5分；每月预测偏差在±5%至±10%之间（包含±5%和±10%），得0.3分；每月预测偏差在±10%至±15%之间（包含±15%），得0.1分；每月预测偏差在±15%以上，不得分。该指标按月评价，评价周期内得分累加；评价周期按1年计，如评价周期调整，合计分值等比例调整。 |
| 结算管理 | 9 | 合同执行 | 6 | 合同执行情况 | 6 | 评价周期内售电公司合同执行情况 | 分尖峰、高峰、低谷、一口价按月统计售电公司合同执行情况；售电公司尖峰（高峰、低谷、一口价）合同执行情况=售电公司当月尖峰（高峰、低谷、一口价）实际用电量/售电公司当月尖峰（高峰、低谷、一口价）合同电量；售电公司尖峰（高峰、低谷、一口价）合同执行情况<0.8或售电公司尖峰（高峰、低谷、一口价）合同执行情况>1.2，每次扣0.5分，扣完为止。 |
| 结算依据确认 | 3 | 结算依据确认 | 3 | 评价周期内售电公司结算依据确认情况 | 统计周期内售电公司结算依据确认情况；每月售电公司结算依据发布后，在3个工作日内未完成结算依据确认的，每次扣0.5分，扣完为止。 |
| 信息披露 | 9 | 信息公开 | 6 | 信息公开规范性 | 2 | 按照信息披露管理办法要求，规范公开必须披露的信息 | 必须披露的信息在电力交易平台按照标准格式规范公开，得2分；公开信息不规范、不按照国家及地方相关政策文件要求公开信息的，每发生一次扣1分，扣完为止。 |
| 信息公开及时性 | 2 | 按照信息披露管理办法要求，及时公开必须披露的信息 | 必须披露的信息在规定时间之前完成信息公开，得2分；公开信息不及时的，每发生一次扣0.5分，扣完为止。 |
| 信息公开完整性 | 2 | 按照信息披露管理办法要求，完整公开必须披露的信息 | 必须披露的信息完整公开的，得2分；公开信息不完整的，每存在一项，扣0.5分，扣完为止。 |
| 信息管理 | 3 | 负责人信息 | 1 | 各市场主体应设置专职或兼职信息披露管理人 | 各市场主体上报联系人及联系方式，若有，得1分；若未设置或者设置了但联系不上得0分。 |
| 管理规范 | 1 | 制定本单位信息披露工作管理规范，明确职责 | 各市场主体可通过信息披露平台上报佐证材料，若有盖章版管理办法，得1分，若没有，得0分。 |
| 信息披露工作配合度 | 1 | 及时回复其他市场主体、交易中心问询 | 售电公司应当天回复市场主体问询，特殊问题无法回复的应当天告知市场主体无法回复的原因，最晚3个工作日内回复。电力交易中心根据市场主体反馈，及日常工作情况评分，如未及时反馈市场主体和交易中心问询，发现1次扣0.2分，扣完为止。 |
| 合规管理 | 12 | 投诉情况 | 4 | 投诉举报 | 4 | 评价周期内是否存在被投诉、被举报情形 | 无被投诉、被举报记录，得4分；被匿名投诉1次且经查实的，扣0.5分；被实名投诉1次且经查实的，扣1分；扣完为止。 |
| 市场秩序 | 4 | 违规记录 | 4 | 评价周期内是否存在扰乱市场秩序的不良市场行为 | 无不良市场行为，得4分；认定存在不良市场行为，每发生1次扣1分；发生3次及以上，评价不高于B级。经认定，存在哄抬电价、欺骗签约、威胁签约等违规行为，或存在虚假信息申报、虚假信息宣传、不正当竞争等严重扰乱市场秩序行为的，发生1次降一级。 |
| 司法案件 | 4 | 纠纷频次 | 4 | 评价周期内发生司法案件的次数 | 无法律纠纷，得4分；每发生1次民事诉讼（仲裁）案件且被判决（裁决）承担民事责任的，扣1分；被追究行政或刑事法律责任的，扣2分；发生3次以上民事案件或者1次以上行政、刑事案件的，承担民事责任的、或被追究行政或刑事法律责任的，评价不高于B级。 |
| **分值总计** | **70** |  |  |