

山东省售电公司信用评价管理办法（试行）

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条 为规范山东电力市场运营管理，提升市场风险控制能力，维护市场成员合法权益，根据《中共中央办公厅国务院办公厅关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》、《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）、《山东省社会信用条例》、《山东省公共信用综合评价办法》、《山东省信用服务机构监督管理办法（试行）》等文件精神，结合山东电力市场实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于已获得电力市场准入、在山东电力市场注册生效，并参与山东电力市场交易的售电公司开展信用评价。

第三条 山东省售电公司信用评价管理工作，坚持政府推动、社会共建、公正透明、防范风险、褒扬诚信、惩戒失信的原则。

第四条 山东省售电公司信用评价管理工作由山东省发展和改革委员会负责，山东省发展改革委、省能源局、山东能源监管办按照职责分工实施监管。

第五条 山东电力交易中心有限责任公司（以下简称“交易中心”）按照《山东省信用服务机构监督管理办法（试行）》的相关规定，完成信用服务机构自主申报取得相关资质后，由省发

展改革委授权交易中心具体承办山东省售电公司信用评价工作。授权期限自本办法发布之日起两年内有效。在引入第三方信用服务机构前，交易中心作为山东省电力市场售电公司信用评价机构，负责山东电力市场售电公司信用档案建设、公示、公布及管理，按季度定期对售电公司具有的信用等级进行评价，发布信用评价报告，并将相关情况报送省发展改革委、省能源局和山东能源监管办。

第二章 信用评价

第六条 交易中心根据本办法和《山东省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），履行工作职责，公开、公正、规范、透明开展售电公司信用评价工作。

第七条 售电公司信用评价标准为信用评价指标体系总分为1000分。其中，场外评价指标权重300分，场内评价指标权重700分。评价结果采用“四等六级制”，具体依据信用评价得分情况，等级分为AAA、AA、A、B、C、D。分值与信用等级对应关系如下：

信用等级	分值
AAA	901-1000
AA	801-900
A	601-800
B	501-600

C	301-500
D	300 分以下

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。

第八条 售电公司信用评价结合交易工作实际定期发起。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。

第九条 交易中心要开发建设售电公司信用信息系统，建立与信用评价工作相适应的技术支持。要细化信用信息申报、信用评价组织、信用公示及备案等具体流程，通过系统自动采集相关评价数据指标，按照标准进行自动评分评级。依托该系统，按照信用信息的数据标准等，采集、建立企业法人及法定代表人、董

事、监事、高级管理人员等信用记录，并及时归集至山东省公共信用信息平台。依法依规做好与山东省公共信用信息平台（信用中国（山东）网站）的信息共享服务。

第十条 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。

第十一条 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。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，形成初评结果。

第十二条 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。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，可向山东省发展改革委反馈，由山东省发展改革委最终核定。

第十三条 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关有关部门，共享至山东省公共信用信息平台，通过山东电力交易平台等渠道面向社会发布。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 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。

第十七条 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. 受评售电公司解散或者被依法宣告破产的；
2. 受评售电公司退出电力市场的；
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。

第三章 信用信息归集和使用

第十八条 建立售电公司信用信息归集和使用制度。归集售电公司的基本信息、信用承诺、合同履行情况、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，动态披露并共享至山东省公共信用信息平台。

第十九条 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.合同履行情况；

4.历次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（无此情况的无需提供）；

6.其他需要计入信用档案的内容。

第二十条 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，按月汇总报送山东省发展改革委，经认定后将违法违规情况等计入售电公司信用档案。

第二十一条 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。

第二十二条 依据信用评价等级划分售电公司风险等级。售电公司风险级别划分为低风险、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

第二十三条 交易中心每季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，经由山东省发展改革委认定风险等级后，动态调整风险等级。

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，发布流程同第二章第十条、第十一条。动态调整形成的售电公司风险分级名单由交易中心报送山东省发展改革委、省能源局、山东能源监管办，发布流程同第二章第十条、第十一条。

第二十四条 依据信用评价等级和风险级别的情况，实施相应的售电公司管控措施。信用评价结果可用于但不限于以下用途：

- 1.信用风险预警；
- 2.对连续四次信用评价等级为 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.山东省发展改革委、省能源局、山东能源监管办按照职责分工实施监管的依据之一；

7.信用档案应用于但不限于联合惩戒。

第二十五条 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。

第二十六条 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，并将有关情况报送山东省发展改革委、省能源局和山东能源监管办，由省发展改革委、省能源局和山东能源监管办按职责分工依规予以查处。

第四章 信用修复

第二十七条 根据《售电公司管理办法》、《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》、《山东省社会信用条例》、《山东省公共信用综合评价办法》等政策规定，售电公司被认定存在违法失信行为评定为 C 级、D 级的，应在规定期限内开展整改。通过限期完成整改、遵守市场规则、加强内部管理、增加市场信用评价指标得分等方式，在新的评价周期内增加信用评价分值，提升信用等级实现信用修复。

第二十八条 对存在违法失信行为的售电公司，应按照《能源行业市场主体信用修复管理办法（试行）》等国家信用修复政策法规相关要求开展自身信用修复工作，并按照既定程序提交《信用修复申请表》、《信用承诺书》等申请材料。经交易中心认定审核，并取得《信用修复意见通知书》后，完成信用修复。

第二十九条 完成信用修复的售电公司，在惩戒期满后，可重新申请电力市场注册，并参与电力市场交易；其法定代表人、自然人股东、其他相关人员可在惩戒期满后解除相关惩戒措施。对惩戒期满后未能完成信用修复的售电公司，将继续执行电力市场内部惩戒。

第五章 监管措施

第三十条 交易中心按照《山东省信用服务机构监督管理办法（试行）》的相关规定进行自主申报。登录信用中国（山东）网站上的监管系统入口，法定代表人或其授权经办人，通过实名认证，在线自主申报。对不便在线申报的，省发展改革委受理信函等书面申报，代为录入监管系统。

第三十一条 交易中心对申报信息的真实性、准确性、合法性负责。信用服务机构自主申报的基本信息包括：

（一）机构基本信息：名称、统一社会信用代码、注册地、法定代表人和高级管理人员等；企业营业执照、章程、信用业务制度等，经法定代表人签字并加盖公章的信用承诺书。

（二）从业人员基本信息：姓名、性别、身份证号、职称职务、联系方式等；从业人员签字的信用承诺书。交易中心及其从业人员信用承诺书格式由省发展改革委统一制定。

（三）省发展改革委对交易中心自主申报的基本信息进行审核。对审核通过的信用服务机构，省发展改革委在信用中国（山东）网站、省发展改革委网站公告。

第三十二条 交易中心及相关工作人员在信用评价过程中，应当确保信息安全，不得存在下列行为。存在以下行为之一的，由省发展改革委依据《山东省社会信用条例》的的相关规定进行处理。

（一）强迫或者变相强迫信用主体接受信息采集，或者将服务与信息采集相捆绑的；

（二）虚构、篡改、违规删除市场信用信息的；

（三）泄露涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的市场信用信息的；

（四）未经信用主体授权擅自将非公开的市场信用信息提供给第三方查询或者使用的；

（五）通过虚假宣传、承诺评价等级等方式承揽业务，或者对信用主体进行恶意评级评价的；

（六）法律、行政法规禁止的其他行为。

第三十三条 交易中心作为信用服务机构期间，应当遵循客观、公正、审慎、安全的原则，并依法接受监督管理。对在开展业务过程中知悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私和其他个人信息依法负有保密义务，不得危害国家安全、公共安全和公共利益，不得损害信用主体的合法权益。

第三十四条 交易中心应当建立机构及其从业人员的基本行为准则和业务规范，加强规范管理，提高执业水平，强化自律约束。应当坚持诚信履职、诚信服务，坚持公正性和独立性，提高服务质量，提升诚信经营意识。

第六章 附则

第三十五条 本办法由省发展改革委解释，自发布之日起实施。

第三十六条 信用评价机构和参评售电公司均可按程序对本办法提出修订建议。任何单位及个人不得擅自更改本办法相关内容及执行标准。

附：山东省电力市场售电公司信用评价指标体系

附件

山东省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	100	偿债能力	100	资产总额	50	资产总额	资产总额≥2亿元人民币，得50分； 1亿元人民币≤资产总额<2亿元人民币，得30分； 2千万元人民币≤资产总额<1亿元人民币，得10分。
				资产负债率	50	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50分； 资产负债率排名位于10%-30%间，得40分； 资产负债率排名位于30%-70%间，得30分； 资产负债率排名位于70%-90%间，得20分； 资产负债率排名位于后10%，得10分； 不提供数据的，得0分。
信用情况	200	个人信用	40	企业法定代表人及主要股东信用记录	40	依据为个人征信报告(来自于中国人民银行)	无不良记录，得40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	60	信用记录	30	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	无不良信用记录，30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10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。

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		
						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。)	
				企业纳税记录	30	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30分;B,得20分;M(新进市场主体),得15分;C,得10分;D,得0分。不提供纳税等级证明,得0分。
		公共信用评价	100	公共信用评价结果	100	山东省信用中心提供	山东省信用中心提供。
分值总计					300		

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	200	规模优势	80	服务用户用电量	20	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 \geq 平均数*2,得20分;平均数 \leq 结算电量 $<$ 平均数*2,得15分;平均数*0.5 \leq 结算电量 $<$ 平均数,得10分;结算电量 $<$ 平均数*0.5,得5分。

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		
				服务用户数	20	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 \geq 平均数*2,得 20 分; 平均数 \leq 代理用户数 $<$ 平均数*2,得 15 分; 平均数*0.5 \leq 代理用户数 $<$ 平均数,得 10 分; 代理用户数 $<$ 平均数*0.5,得 5 分。
				用户粘性	20	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 \geq 平均数*2,得 20 分; 平均数 \leq 用户粘性 $<$ 平均数*2,得 15 分; 平均数*0.5 \leq 用户粘性 $<$ 平均数,得 10 分; 用户粘性 $<$ 平均数*0.5,得 5 分。
				专业人员结构	20	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 20 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 18 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 15 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 12 分。
		注册信息	40	注册变更规范性	20	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 20 分; 驳回 2 次以上的, 每驳回 1 次, 扣 10 分, 扣完为止。

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		
							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5分，扣完为止。
				注册信息完整性	20	注册信息完整无缺失	交易平台注册信息完整，得20分； 每缺失1项信息，扣10分，扣完为止。 联系人信息错误或手机号码空号，扣10分。
		信用优势	80	欠费缴纳及时性	80	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	80	服务渠道	40	线下服务渠道	20	对外公布客服电话、营业场所地址	交易中心抽查联络电话、客服电话工作时间是否能保持接通，每发现一次扣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	20	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20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1分； 不具备网站或APP的，不得分。

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		
		服务建设	40	对外服务手册	10	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 10 分；如没有则不得分。
				客户服务团队	20	是否有专业的客户服务团队	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 20 分；无法解答代理用户相关问题的，每发生 1 起扣 1 分，扣完为止；无客户咨询服务团队的，得 0 分。
				培训参与率	10	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 10 分；50%≤培训参与率<100%，得 5 分；培训参与率 < 50%，得 0 分。
交易管理	120	交易规范	40	交易规范性	40	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 20 分，扣完为止。
		市场活跃	20	市场活跃性	20	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 20 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 10 分；售电公司成功参与市场化交易次数 < 平均值*0.8，得 5 分。
		需求申报	60	需求申报准确性	60	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 50 分；每月预测偏差在±5%至±10%之间（包含±5%和±10%），得 30 分；每月预测偏差在±10%至±15%之间（包含±15%），得 10 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。

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		
结算管理	90	合同执行	60	合同执行情况	60	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5分，扣完为止。
		结算依据确认	30	结算依据确认	30	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5分，扣完为止。
信息披露	90	信息公开	60	信息公开规范性	20	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20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10分，扣完为止。
				信息公开及时性	20	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内之前完成信息公开，得20分； 公开信息不及时的，每发生一次扣5分，扣完为止。
				信息公开完整性	20	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20分； 公开信息不完整的，每存在一项，扣5分，扣完为止。
		信息管理	30	负责人信息	10	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10分； 若未设置或者设置了但联系不上得0分。
管理规范	10			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10分，若没有，得0分。		

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		
				信息披露工作配合度	10	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2分,扣完为止。
合规管理	12	投诉情况	40	投诉举报	40	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40分; 被匿名投诉1次且经查实的,扣5分; 被实名投诉1次且经查实的,扣10分;扣完为止。
		市场秩序	40	违规记录	40	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40分; 认定存在不良市场行为,每发生1次扣10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	40	纠纷频次	40	评价周期内发生司法案件的次数	无法律纠纷,得40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10分;被追究行政或刑事法律责任的,扣20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					700		