

云南省市场监督管理局

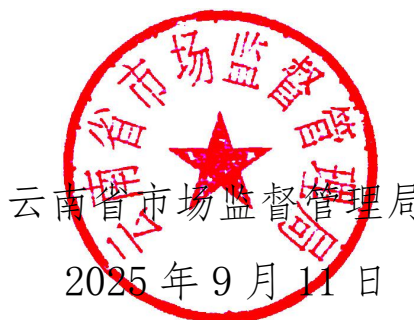
云南省市场监督管理局关于督促相关企业落实 居民水电气计量和价格行为主体责任的通知

各州、市市场监管局：

为进一步规范居民生活用水、用电、用气计量和价格行为，切实保障民生基本权益，现将《云南省市场监督管理局关于进一步规范居民水电气计量和价格行为提醒告知书》下发给你们，请及时传达至辖区内各相关服务企业。请各单位依据职能职责，督促相关企业严格落实主体责任，并加强对企业落实情况的指导和监督检查，确保各项提醒事项落到实处，切实规范计量和价格行为，维护公平有序的市场秩序和消费者的合法权益。

工作中如遇重大情况和问题，请及时报告省局。

附件：云南省市场监督管理局关于进一步规范居民水电气计量
和价格行为提醒告知书



2025年9月11日

（联系人：龙 燕 联系电话：18213493506）

附件

云南省市场监督管理局关于进一步规范居民 水电气计量和价格行为的提醒告知书

各供水、供电、供气服务企业：

为持续规范居民生活用水、用电、用气计量和价格行为，切实保障民生基本权益，依据《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国计量法实施细则》《中华人民共和国价格法》《政府制定价格听证办法》《城镇供水价格管理办法》等法律法规及政策规定，现就有关事项提醒如下，请各供水、供电、供气服务企业结合实际，认真抓好贯彻落实。

一、计量方面

（一）增强法律意识

认真学习并严格遵守《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国计量法实施细则》等法律法规，以及国家及省级关于加强民用“三表”管理的相关指导意见，切实增强法治观念和服务意识，强化社会责任，确保各项规定严格执行。

（二）履行主体责任

加强对民用“三表”的计量管理，提升合格计量器具和优质公共服务供给能力。建立完善民用“三表”强制检定计量器具管理档案，对在用民用“三表”进行登记造册，及时报当地市场监管部门

备案，严格执行民用“三表”首次检定及轮换制度，切实保证在民用“三表”计量的准确性。

（三）规范首次强制检定管理

在安装使用民用“三表”前，必须经法定计量检定机构实施首次强制检定，经检定合格并取得《检定证书》或加贴强制检定合格标识（封印标志）后，方可安装使用。严禁安装使用未取得型式批准证书或假冒伪劣的民用“三表”，杜绝利用民用“三表”进行计量作弊，确保计量准确可靠，切实维护消费者的合法权益。

（四）畅通投诉渠道

认真对照国家、省、市现行政策开展自查自纠，对发现的问题立即整改，主动接受业主及社会监督。畅通群众投诉渠道，完善投诉处理机制，及时妥善处理群众反映的计量纠纷并反馈结果，对使用中发现计量性能明显失准和用户投诉的民用“三表”，应立即停用并及时更换经检定合格的仪表。如双方协商需送检，送检期间不得影响用户水、电、气的正常使用。

二、价格方面

（一）严守居民价格红线，杜绝政策“走样”执行

1. 刚性执行政府定价：严格按照政府批复的居民水电气基础价格、阶梯分档标准（如用电量分档、用气量季节调整）、计价周期执行，不得擅自缩短计费周期、提高分档起点或变相调整单价。

2. 清理违规收费项目：全面自查收费清单，立即停止收取“开口费”“接入费”“远程抄表费”等未经政府定价目录批准的费用；

不得将工程建设、设备维护等成本以“服务费”名义转嫁居民，严禁向用户收取水电气计量装置费用。

3. 精准落实惠民政策：建立特殊群体（低保户、特困人员、残疾人、80 岁以上老年人等）台账，确保价格减免、补贴政策“应享尽享”。

（二）强化价格信息公示，保障居民知情权

1. 拓展公示渠道：水电气企业在营业网点、社区公告栏、小区单元门等线下位置显著公示的同时，通过企业官网、APP、微信公众号等线上平台同步公开，确保老年人、不使用智能设备居民“看得见、读得懂”。对于抄表到户和合表用户居民可在线上通过企业官网、APP、微信公众号等线上平台查询水电气收费明细，线下通过社区公告栏、小区单元门等显著位置公示水电气用户收费明细。

2. 明确公示内容：清晰列出居民电气基础价格、阶梯价格表（含分档数量、对应单价）、收费项目及标准、优惠政策适用条件与办理方式、计量器具校验周期、投诉举报电话（12315 及企业专线）等，内容需标注政策依据及生效时间。

3. 及时动态更新：遇价格调整、政策变动（如阶梯气价联动机制启动），需提前 7 个工作日公示调整方案、计算依据及执行时间，并通过短信、社区通知等方式主动告知居民，同步做好政策解读工作。

（三）规范计费收费全流程，严防“暗箱操作”

1. 保障计量准确：严格按照国家计量标准定期校验居民水电气

表具，校验结果主动向居民公示；对超期未校验、计量异常的表具，应免费更换并追溯核查历史数据，多收费用需全额退还。

2. 禁止强制捆绑消费：不得强制居民购买指定品牌燃气报警器、净水器等设备，不得将“购买增值服务”作为开户、通气的前提条件；居民自主选择的设备安装，收费标准需单独公示并明码标价。

（四）优化民生服务保障

1. 提升便民服务水平：针对老年人、行动不便居民，提供上门查询账单、政策咨询、优惠申请代办等服务；线上缴费平台需保留现金、线下缴费渠道，不得强制要求“扫码缴费”。

2. 用户可通过建设主管部门、企业官网、APP 等查询水电气施工企业的相关资质信息。