

云南省城镇供水协会文件

云水协〔2025〕39号

关于征求《城镇供水供电供气公用企业计量行为合规指南（征求意见稿）》意见建议的通知

各会员单位：

为进一步落实城镇供水供电供气公用企业主体责任，有效解决当前公用企业在计量管理上存在的突出问题，推动企业强化计量管理，规范计量行为，市场监管总局起草了《城镇供水供电供气公用企业计量行为合规指南（征求意见稿）》。请各会员单位认真研究并结合工作实际于2025年8月22日前反馈意见建议至协会秘书处，统一汇总上报。

联系人：陈曦 13888293602 邮箱：1643260854@qq.com
特此通知

附件：《城镇供水供电供气公用企业计量行为合规指南（征求意见稿）》



城镇供水供电供气公用企业计量行为合规指南

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条（总则）为进一步落实城镇供水供电供气公用企业主体责任，推动企业强化计量管理，规范计量行为，切实维护消费者权益和社会公共利益，根据《中华人民共和国计量法》（以下简称《计量法》）、《中华人民共和国计量法实施细则》（以下简称《实施细则》）等有关规定，结合实际，制定本指南。

第二条（适用范围）本指南适用于城镇供水供电供气公用企业及其员工在经营管理中开展的各类计量活动。

本指南所称城镇供水供电供气公用企业，是指在全国范围内提供城镇居民供水、供电和供气等基础设施和服务，负责建设和维护城镇居民供水、供电和供气等基础设施，并向居民用户提供相应服务的企业。

本指南所称计量器具，是指城镇供水供电供气公用企业所管理的，具有固定安装地点，用于贸易结算的城镇居民水电气用量测量的民用水电气表。

本指南所称计量行为合规，是指城镇供水供电供气公用企业及其员工的经营管理行为应符合《计量法》《计量法实施细则》、水电气行业管理相关法律、法规、规章、强制性国家标准、计量技术规范及其他计量相关规范性文件的规定。

第三条（主要职责）城镇供水供电供气公用企业应自觉宣

传和贯彻执行国家、地方计量法律法规、方针政策、计量技术规范及标准，制定计量管理规章制度及相关技术标准等。

第二章 计量管理制度建立

第四条（管理制度）城镇供水供电供气公用企业应当建立与经营管理活动相适应的计量管理制度，明确计量管理部门职责和人员，确保依职尽责，责任到人。计量管理制度应包括但不限于：计量管理部门及人员职责、计量宣贯培训制度、计量器具管理制度、计量台账档案管理制度、计量数据监测制度、计量风险评估及预警制度、计量投诉和纠纷处置制度等。

第五条（宣传培训考核）城镇供水供电供气公用企业应当建立完善计量宣传、培训和考核制度，定期组织下属分公司、计量管理部门及员工开展计量法律法规、规章制度以及相关技术规范 and 标准等宣贯培训和考核，并合理运用培训考核结果。

第六条（诚信计量体系）城镇供水供电供气公用企业应当开展诚信计量体系建设，践行诚信计量公开承诺，公示计量管理制度以及计量器具生产、检定、使用等状态信息，规范计量器具使用，落实维护计量器具性能准确的主体责任，营造公平交易市场环境，保护消费者的合法权益。

第三章 计量器具管理

第七条（计量器具选购）城镇供水供电供气公用企业在选购计量器具时，应当依法选择取得《计量器具型式批准证书》的

计量器具，并保留计量器具型式批准证书复印件、采购合同等相关资料备查，保存期限不少于计量器具使用年限。不得选购和使用未取得计量器具型式批准证书或与型式批准不一致的计量器具。

第八条（计量器具首次强制检定）城镇供水供电供气公用企业应当在计量器具安装使用前，将其使用的强制检定的工作计量器具登记造册，主动报当地县（市、区）级人民政府计量行政部门备案，向当地县（市、区）人民政府计量行政部门指定的计量检定机构申请首次强制检定。当地不能检定的，向上一级人民政府计量行政部门指定的计量检定机构申请首次强制检定。经检定合格的计量器具方可安装使用。不得使用未经首次强制检定或经检定不合格计量器具。

第九条（非强制检定的工作计量器具管理）城镇供水供电供气公用企业应当将其使用的非强制检定的工作计量器具登记造册，自行选择非强制检定或者校准的方式，保证其量值准确。

第十条（计量器具入库）城镇供水供电供气公用企业应当建立计量器具入库核查制度。在计量器具入库时，检查核对计量器具外观是否完好、与计量器具型式批准证书是否一致、检定合格印证是否齐全、铅封是否完整、铭牌标识是否清晰等，并建立入库档案，由专人负责管理。不符合相关要求的一律不得入库。

第十一条（计量器具出库）城镇供水供电供气公用企业应当建立计量器具领用出库登记制度，建立领用出库档案。领用方应当抽查核验计量器具外观是否完好、检定合格印证是否齐全、

铅封是否完整、铭牌标识是否清晰等，并签字确认或系统记录。不符合相关要求的一律不得出库。

第十二条（计量器具安装）城镇供水供电供气公用企业必须严格按照国家相关技术规范、技术标准以及相关操作规范要求，规范安装计量器具，避免出现因安装问题造成永久系统误差而影响计量器具的准确性。

第十三条（计量器具故障处理）城镇供水供电供气公用企业应当对计量器具进行定期现场检查，如检查中发现计量器具损坏、故障等问题的，应按照相关规定告知用户，并在规定时间内为用户免费更换合格的计量器具。因计量器具损坏、故障等问题造成用户损失的，应给与相应补偿。

第十四条（计量器具轮换）城镇供水供电供气公用企业应当根据计量器具使用期限，提前制定和公布轮换计划，评估轮换风险，建立轮换舆情投诉监测处置制度，报属地行业主管部门、市场监管部门备案，并在行业主管部门指导下有序开展计量器具轮换工作。轮换计划、轮换方式以及轮换计量器具相关信息应及时采取在轮换区域（社区、小区）公示、定向短信提醒或公众号推文等方式让用户知悉，并主动协同属地街道、物业等单位做好轮换方案宣传工作。同时，在轮换过程中要注意关注用户反映，及时做好用户质疑解答，化解矛盾。在轮换过程中发生计量投诉的，应当依规快速处置。

第十五条（废旧计量器具处置）城镇供水供电供气公用企业应当建立计量器具报废制度，对到期轮换、故障更换、失准更

换的老旧计量器具进行登记报废，并完善计量器具台账。

第四章 计量器具台账管理

第十六条（计量器具台账管理）城镇供水供电供气公用企业应当建立完善的计量器具台账，并实施动态更新管理。定期组织开展计量器具台账检查，确保计量器具从采购到报废全过程可追溯。计量器具相关档案台账数据应及时归集备查，保存期限不少于计量器具使用年限。

第十七条（计量器具台账信息）城镇供水供电供气公用企业台账信息包括但不限于：

（一）计量器具采购台账，如计量器具生产厂家、型号规格、出厂编号、型式批准证书编号、出厂日期、采购日期及合同编号等。

（二）计量器具检定台账，如计量器具出厂编号、检定机构名称、送检日期、检定日期及有效期、检定结果、不合格计量器具处置情况等。

（三）计量器具入库出库台账，如计量器具出厂编号、入（出）库时间、数量、入（出）库状态、入（出）库经办人员等；

（四）计量器具安装台账，如户主信息、安装地点、安装时间、计量器具出厂编号、出厂日期、检定日期及有效期、安装人员、安装状态等；

（五）计量器具轮换台账，如户主信息、计量器具出厂编号、出厂日期、检定日期及有效期、轮换后计量器具出厂编号、出厂

日期、检定日期及有效期等；

（六）计量器具报废台账，如计量器具名称、出厂编号、检定日期及有效期、报废日期、报废原因、报废处置情况等。

第五章 计量数据归集和监测

第十八条（数据归集）鼓励城镇供水供电供气公用企业建立水电气计量信息化管理系统，对计量器具、计量制度、计量人员等实行信息化管理，推进计量数据与属地行业主管部门、市场监管部门相关管理平台实现数据对接和共享。

第十九条（数据跟踪监测）鼓励城镇供水供电供气公用企业建立用户结算数据日常监测比对制度，定期组织对用户结算数据进行审核、分析。对于出现结算数据异常的，应当逐级报告、审核，同时与用户联系沟通，确认其用水用电用气行为是否异常，排查是否出现计量器具失准或故障等，并将排查结果和解决方案及时告知用户。经用户同意后签字确认，上门服务。

第六章 计量投诉和纠纷处置

第二十条（计量投诉处置）城镇供水供电供气公用企业应当制定计量投诉处置制度，主动公开投诉方式、投诉渠道和投诉电话。有计量投诉时应当妥善快速处置，及时受理、登记计量投诉信息，主动了解情况并约定现场核查。对现场调查结果无法取得一致意见时应当及时委托计量检定机构对其进行检定或校准。计量纠纷的调解和仲裁检定应依法依规进行申报、拆表、委托送

检等。

第二十一条（计量舆情处置）城镇供水供电供气公用企业应当建立计量舆情监控制度，对于因计量器具故障、失准、轮换、更换等引发的舆情要主动、快速、稳妥应对，并在 24 小时内响应和处置，避免舆情大范围扩散引发不良社会影响。

第二十二条（计量风险分析）城镇供水供电供气公用企业应当定期开展计量投诉和计量舆情研判，建立跟踪监控制度，对于计量投诉或舆情集中区域、反复发生区域等要加大监控力度，健全计量风险预警和应急响应机制。对于重大舆情事件应及时向属地行业主管部门和市场监管部门报告，并向社会公开事件处理进展情况和结果。

第七章 附则

第二十三条（其他）对乡村供水供电供气的公用企业及其员工在经营管理中开展的涉及计量相关活动可参照本指南实施。

第二十四条（生效时限）本指南自发布之日起生效。