

城镇供水供电供气公用企业

价格行为合规指南

第一章 总 则

第一条 为规范城镇供水供电供气公用企业价格行为，优化市场环境，维护消费者及其他经营主体的合法权益，促进行业高质量发展，根据《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》《优化营商环境条例》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等法律法规规章及相关政策规定，制定本指南。

第二条 城镇供水供电供气公用企业的价格行为，适用本指南。

供水供电供气公用企业，是指依法取得相应经营资质，从事水电气供应及工程安装、延伸服务的企业。

本指南所称价格，主要指供水供电供气公用企业为用户供应水电气的价格，以及提供工程安装、延伸服务收费。

第三条 供水供电供气公用企业的价格行为，应当符合法律法规规章及相关政策要求。

第四条 供水供电供气公用企业要建立健全价格合规体系，增强服务意识，提高工作效率和服务水平，向用户提供价格合理、质量合格的产品和服务。制定简捷、标准化的

服务办理流程，充分保障用户知情权，严格落实承诺制，接受社会监督。

第二章 水电气价格

第五条 供水供电供气公用企业销售商品，应当依法公示商品名称、价格、计量单位、优惠政策等信息。不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。

供水供电供气公用企业应当采用标价牌、展示板、电子屏幕等一种或者多种方式，在营业大厅、收费窗口、门户网站、公众号等显著位置，公示商品价格。

第六条 供水供电供气公用企业遵守法律、法规，执行依法制定的政府指导价、政府定价和法定的价格干预措施、紧急措施，是其应尽义务。

第七条 供水供电供气公用企业应抄表到户、服务到户，并按政府规定销售价格（市场化定价地区和用户按相应市场价格）执行。

第八条 供水供电供气公用企业应当建立健全内部管理制度，按照固定周期抄表读数，避免因估抄、错抄、漏抄导致居民阶梯价格执行错误或者其他计费错误而多收价款。

第九条 供水供电供气公用企业应当执行政府对特困人员、低保对象等困难群体的价格优惠和减免政策，严禁设置门槛变相拒绝执行。

鼓励供水供电供气公用企业对接民政等部门获取困难群体名单，建立特定用户档案，实行“直享免申”，定期对优惠减免政策执行情况进行自查，确保覆盖到所有符合条件的用户。

第十条 供水供电供气公用企业应当严格执行国家相关政策规定，落实养老、托育、社会福利机构、学校等用户水电气价格政策，不得故意混淆用户类别变相提高价格。

居民住宅小区内的电动自行车充电设施用电，电网企业应当按居民合表用户电价向充电设施运营单位计收电费；涉及非电网直供的，对电动自行车充电设施用电电量，电网企业向非电网供电主体，也应按居民合表电价计收充电电费。

第十一条 供电企业代理购电应当按照电力交易规则及有关规定执行，不得加收任何代理费用。

第三章 工程安装及延伸服务收费

第十二条 供水供电供气公用企业提供工程安装、延伸服务等，应当依法公示收费项目、收费标准、服务内容等信息。公示方式按照本指南第五条执行。

第十三条 工程安装收费是指保障用户通水通电通气，供水供电供气公用企业及其下属的工程公司、关联企业提供

建筑区划红线内工程勘察、设计、施工、监理验收等服务而收取的与工程建设相关的安装费、服务费和材料费等费用。

延伸服务收费是指供水供电供气公用企业为满足用户个性化需求，提供的供水供电供气设施修理、维护、更换、改造等服务而收取的费用。

第十四条 供水供电供气领域工程安装费实行市场调节价的，由企业根据自身经营成本，遵循平等协商、诚实信用、权责一致的原则，依照相关法律法规规章，自主合理制定收费标准。实行政府指导价、政府定价的，按照相关文件标准执行。

第十五条 在城镇规划建设用地范围内，供水供电供气领域工程安装收费范围仅限于建筑区划红线内产权属于用户的资产，不得向红线外延伸。建筑区划红线外应当由供水供电供气公用企业承担的费用，不得向用户转嫁，法律法规另有规定的除外。

第十六条 供水供电供气公用企业不得向终端用户收取计量装置费用。因用户个性化需求、人为损坏等原因须提前更换未到使用期限的计量装置，或因用户需要额外增加计量装置的，相关计量装置及安装费用由用户承担。

供水供电供气公用企业或者用户自愿委托相关机构对计量装置进行检定的，按照“谁委托、谁付费”原则，检定费用由委托方承担。但经检定，计量误差超过国家规定误差

范围的，由供水供电供气公用企业承担检定费用，并免费为用户更换合格的计量装置。

第十七条 供水供电供气公用企业不得以任何名义收取不合理费用。

供水企业及所属或委托的安装工程公司在用水报装工程验收接入环节，不得向用户收取接水费、增容费、报装费等类似名目开户费用，以及开关闸费、竣工核验费、竣工导线测量费、管线探测费、勾头费、水钻工程费、碰头费、出图费等类似名目工程费用。

供电企业及所属或委托的安装工程公司在用电报装工程验收接入环节，不得向用户收取移表费、计量装置赔偿费、环境监测费、高压电缆介损试验费、高压电缆振荡波试验费、低压电缆试验费、低压计量检测费、互感器试验费、网络自动化费、配电室试验费、开闭站集资费、调试费等类似名目费用。

供气企业及所属或委托的安装工程公司不得向用户收取应当通过配气价格回收成本的收费项目，包括：涉及建筑区划红线外市政管网资产的增压费、增容费等类似名目费用；涉及市政管网至建筑区划红线连接的接驳费、开通费、接线费、切线费、吹扫费、放散费等建设及验收接入环节费用；涉及建筑区划红线内至燃气表的设施维修维护、到期表具更换等费用。不得向用户收取与建筑区划红线内燃气工程安装

不相关或已纳入工程安装成本的收费项目，包括开口费、开户费、接口费、接入费、入网费、清管费、通气费、点火费等类似名目费用。

第十八条 建筑区划红线内供水供电供气管网的建设安装、更新改造、维修维护等费用已由政府承担的，不得再向用户收取。

新建商品房、保障性住房等建筑区划红线内供水供电供气管线及配套设备设施的建设安装费用统一纳入房屋开发建设成本，不得另外向买受人收取。

第十九条 供水供电供气公用企业设施产权分界点以后至用水用电用气器具前，为满足用户个性化需求所提供的延伸服务，可以收取合理费用，但应当明确服务项目、服务内容，实行明码标价。

燃气表后至燃具前由燃气企业为排除安全隐患而开展的上门服务、安全检查、设施修理、材料更换等服务成本，纳入企业经营成本，不得向用户收取费用。

第二十条 供水供电供气公用企业销售报警切断装置、管线配件及相关设施设备等商品，同时有偿提供配送、搬运、安装、调试等附带服务的，应当对附带服务进行明码标价。附带服务不由供水供电供气公用企业提供的，需要以显著方式区分标记或者说明。

第四章 制度建设

第二十一条 供水供电供气公用企业需要加强价格合规管理，鼓励企业建立价格监督员制度，建立健全价格合规管理制度，根据法律法规、监管政策等变化情况，及时对制度进行修订完善，对制度执行情况进行检查。

第二十二条 供水供电供气公用企业可以设立与其经营规模和运营模式相适应的价格合规管理组织，配置合规管理人员。

合规管理组织由价格合规管理机构、业务及职能部门等共同组成。其中，价格合规管理机构负责统筹、组织和推进价格合规管理工作；业务部门负责本部门日常价格合规管理工作；财务、审计、法律、内控等职能部门在职权范围内履行价格合规监督职责。

价格合规管理机构可以专设，也可以由有关部门承担相应职责。

第二十三条 价格合规管理制度包括但不限于以下内容：

（一）内部监督机制。内部价格合规管理机构定期对价格行为进行监督检查，确保价格的合法性合规性。对价格活动中出现的违法违规行为，应当及时纠正；

(二) 用户类别核定管理机制。加强用户类别核定管理，确保用户类别核定客观、真实、准确；

(三) 工程及服务收费管理机制。明确收费项目，制定合理的收费标准，符合国家及地方相关法律法规和政策要求。妥善保管收费凭证及资料，确保有据可查；

(四) 风险防控机制。定期对价格行为进行风险评估，识别潜在的合规风险，并采取相应的防控措施；

(五) 价格监测机制。在市场监管部门指导下开展价格调研，采集、整理市场价格信息；

(六) 价格纠纷处置和价格舆情应急响应机制。建立应急预案，明确处理流程、责任分工、沟通机制等内容。

第二十四条 价格合规管理机构可设置以下职责：

(一) 研究制定价格合规管理制度；

(二) 组织开展价格合规风险识别、评估、提醒和处置；

(三) 指导、监督、评价价格合规管理工作，实施合规考核和奖惩；

(四) 加强价格合规管理人才培养和队伍建设；

(五) 组织推进价格合规管理信息化建设；

(六) 配合价格监督检查，推动整改措施落实；

(七) 根据自身治理结构和管理需要确定的其他职责。

第二十五条 业务及职能部门在价格合规管理中可设置以下职责：

(一) 建立和完善符合价格合规管理要求的业务管理制度和流程，组织本部门落实价格合规管理规范；

(二) 开展合规风险识别，梳理重点岗位和关键环节价格合规风险；

(三) 配合价格合规管理机构开展风险排查和问题整改；

(四) 本部门其他日常价格合规管理工作。

第二十六条 行业协会要加强行业自律，建立价格监督员制度，推动行业价格合规管理体系建设，引导和督促供水供电供气公用企业依法开展生产经营等活动，配合、协助市场监管部门开展价格监督检查等相关工作。

第五章 风险处置

第二十七条 供水供电供气公用企业对实行政府指导价、政府定价的价格项目，不得实施下列行为：

(一) 超出政府指导价浮动幅度制定价格；

(二) 高于或者低于政府定价制定价格；

(三) 擅自制定属于政府指导价、政府定价范围内的商品或者服务价格；

(四) 提前或者推迟执行政府指导价、政府定价；

(五) 自立收费项目或者自定标准收费；

(六)采取分解收费项目、重复收费、扩大收费范围方式变相提高收费标准;

(七)对政府明令取消的收费项目继续收费;

(八)违反规定以保证金、抵押金等形式变相收费;

(九)强制或者变相强制服务并收费;

(十)不按照规定提供服务而收取费用。

第二十八条 供水供电供气公用企业在经营活动中，不得实施下列行为：

(一)相互串通，操纵市场价格，损害其他经营者或者消费者的合法权益；

(二)为了排挤竞争对手或者独占市场以低于成本的价格倾销，扰乱正常的生产经营秩序，损害国家利益或者其他经营者的合法权益；

(三)利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易；

(四)在提供相同商品或者服务过程中，对具有同等交易条件的其他经营者实行价格歧视；

(五)法律法规规定的其他不正当价格行为。

第二十九条 供水供电供气公用企业发现价格行为存在违法违规风险的，可对涉事行为的风险等级、影响范围、影响程度等进行评估。根据风险评估结果，及时采取有效措

施，包括但不限于主动退还多收价款、消除负面影响、完善管理流程、修订规章制度、加强合规培训等。

第三十条 供水供电供气公用企业可通过持续改进、监控、评估和审查等措施完善长效机制，健全价格合规管理制度，避免类似风险行为。

第三十一条 供水供电供气公用企业要密切关注价格舆情动向，及时妥善处置，发现存在重大风险隐患的，及时向有关部门报告。

第三十二条 供水供电供气公用企业受到市场监管部门调查时，要积极配合市场监管部门调查工作，如实提供有关资料和真实情况，不得实施以下行为：

- (一) 拒绝、阻碍执法人员进入经营场所检查；
- (二) 拒绝接受询问、提供与调查行为有关的资料；
- (三) 假借涉及商业秘密、负责人或者相关人员不在场、未经授权、未履行内部审批程序等名义阻碍调查；
- (四) 隐匿、销毁、转移证据，或者指使、帮助相关方从事上述行为；
- (五) 提供虚假材料、信息；
- (六) 对配合调查、主动提供证据资料的人员及相关方实施打击报复；
- (七) 其他拒绝、阻碍调查的行为。

第三十三条 供水供电供气公用企业因价格违法行为致使消费者或者其他经营者多付价款的，应当退还多付部分；造成损害的，应当依法承担赔偿责任。

第三十四条 违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的，不予行政处罚。初次违法且危害后果轻微并及时改正的，可以不予行政处罚。

第六章 附 则

第三十五条 本指南仅对供水供电供气领域价格行为合规作出一般性指引，指引中明确“应当”或者“不得”的，供水供电供气公用企业需要严格执行；其他建议性条款可以参照实施。

第三十六条 行业协会可以参考本指南，制定本行业的合规细化措施。

第三十七条 本指南由国家市场监督管理总局负责解释。