国家市场监督管理总局

公　　告

2025 年第 48 号

市场监管总局关于发布《城镇供水供电供气公用企业计量行为合规指南》的公告

《城镇供水供电供气公用企业计量行为合规指南》已经 2025 年 11 月 24 日市场监管总局第 26 次局务会议通过，现予公告，自发布之日起施行。

各级市场监管部门要加强对本指南的宣传贯彻，指导督促城镇供水供电供气公用企业落实计量合规主体责任，切实规范计量行为。

国家市场监督管理总局

2025 年 12 月 5 日

城镇供水供电供气公用企业计量行为合规指南

第一章　总　则

第一条　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》）、《仲裁检定和计量调解办法》等法律法规，结合实际，制定本指南。

第二条　本指南适用于城镇供水供电供气公用企业在居民水电气经营管理中开展的计量活动。

本指南所称城镇供水供电供气公用企业，是指提供城镇居民供水、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的居民水电气经营管理行为应符合计量管理和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相

关规范性文件的规定。

第三条 城镇供水供电供气公用企业应自觉宣传和贯彻执行国家、地方计量法律法规规章、计量技术规范及标准，制定完善企业计量管理规章制度及相关技术标准，依法依规采购、安装、维护、管理和使用计量器具，及时响应和处置用户投诉等。

第二章 计量管理制度建立

第四条 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，明确计量管理部门和岗位职责，确保依职尽责，责任到岗。计量管理制度应包括但不限于：计量管理部门和岗位职责、计量宣贯培训制度、计量器具管理制度、计量器具台账档案管理制度、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 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、标准、技术规范和企业规章制度等宣贯培训和考核，并合理运用培训考核结果。

第六条 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可靠、量值准确的主体责任，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　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　居民水电气表实行首次强制检定，限期使用，到期轮换。城镇供水供电供气公用企业应当在计量器具安装使用前登记造册，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。不得使用未经强制检定或经检定不合格计量器具。

第九条　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。

第十条　城镇供水供电供气公用企业应当按照水电气表存放要求，合理设置环境控制设备，确保存放环境符合温湿度、防尘防潮、防腐蚀、防震动等要求，可用专用货架分类存放，避免因存放不合理导致计量器具失准、损坏等。

第十一条 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，并签字确认或记录。不符合相关要求的一律不得出库。

第十二条 城镇供水供电供气公用企业应当严格按照国家相关标准、技术规范等要求，规范安装计量器具，避免出现因安装问题影响计量器具的准确性。

第十三条 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，非人为损坏的应及时为用户免费更换合格的计量器具，并对更换前后的表具读数进行确认。因计量器具损坏、故障等问题造成用户水电气费多计多收的，应按规定退赔多收费用或给予相应补偿。

第十四条 城镇供水供电供气公用企业应当根据国家规定的计量器具使用期限，提前制定和公布轮换计划，评估轮换风险，建立轮换舆情监测和投诉处置制度，同时向属地政府、行业主管部门、市场监管部门报告，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 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、失准更换的计量器具进行登记造册，实施销毁或报废处置。

第四章 计量器具台账管理

第十六条 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 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，如安装地址、安装日期、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，如安装地址、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　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、市场监管部门实现数据对接和共享。

第十九条　鼓励城镇供水供电供气公用企业开展用户结算数据日常监测比对分析。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，排查是否出现计量器具失准或设施故障等，并将排查结果和解决方案及时告知用户，经用户同意后，上门服务。

第六章　计量纠纷处置和风险监测

第二十条　城镇供水供电供气公用企业应当建立计量投诉处理机制，主动公开投诉方式、投诉渠道和投诉电话，及时受理、登记计量投诉信息，主动了解情况并进行核查，妥善快速处理。

第二十一条 计量投诉处理中对核查结果无法取得一致意见时，可经双方协商后依法依规申请计量仲裁检定。仲裁检定期间公用企业应使用经检定合格的计量器具临时替换，不得影响用户水电气正常使用。

第二十二条 城镇供水供电供气公用企业应当定期开展计量投诉和舆情研判，建立跟踪监测和风险预警机制，对于计量投诉或舆情集中区域、反复发生区域等要加大监测力度。

第二十三条 城镇供水供电供气公用企业应当建立计量舆情监测及快速响应机制，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、妥善应对，避免舆情大范围扩散引发不良社会影响。对于重大舆情事件应在12小时内向属地政府、行业主管部门和市场监管部门报告。

第七章 附 则

第二十四条 农村供水供电供气的公用企业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。

第二十五条 本指南自发布之日起生效。

分送：各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）。

市场监管总局办公厅 2025年12月5日印发