民用“三表”公用企业计量管理制度

（征求意见稿）

水表、电能表、燃气表（以下简称民用“三表”）是民生计量领域的重要基础设备，属于强制检定的计量器具，其量值准确直接关系到千家万户的切身利益和社会公共福祉。为共同营造诚信计量的市场环境，切实维护消费者合法权益不受侵害，维护公平、公正的市场消费秩序，依据《中华人民共和国计量法》等法律法规，民用“三表”公用企业应建立与经营管理活动相适应的计量管理制度。

一、建立健全内部计量管理体系

民用“三表”公用企业要强化法治意识，严守计量法规。全面贯彻计量法律法规要求，切实履行企业主体责任，增强守法意识，确保各项法规得到严格执行。建立健全内部计量管理体系，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、计量投诉和纠纷处置制度等。明确计量管理部门职责和人员，确保依职尽责，责任到人。定期组织计量法规培训，确保从采购、安装到维护的全流程符合法定规范。

二、健全完善强制首次检定制度

（一）严格落实首次强制检定要求，新装表计须经法定计量机构首次强制检定，取得检定合格证书或加贴检定封印标识后方可投入使用；

（二）禁止安装使用未经型式批准、未通过首次检定或检定不合格的计量器具；

（三）禁止利用民用“三表”进行计量作弊，远程操控改变民用“三表”计量等违规行为；

（四）建议建立检定台账管理系统，实时跟踪每台表计的检定状态。

三、健全台账制度，完善计量档案

（一）应当建立健全民用“三表”选型采购、订货验收、计量检定、存储与运输、运行质量检验、更换、报废的全过程及其全周期管理制度。

（二）建议实行“一表一档”登记造册管理。主要是在用及计划安装的民用“三表”的产品型号、生产厂家、规格、安装位置、安装时间、启用时间、首次检定时间及证书编号、是否超期使用、轮换情况等详细信息，确保信息完整、可追溯。

（三）动态更新在用表计数据库，定期向属地市场监管部门报备统计台账。

（四）建议运用信息化手段实现表计全生命周期可追溯管理。

四、健全完善周期轮换制度

（一）拟定计划、安排经费、分步骤实施“三表”周期轮换工作，严格按照国家规定周期实施表计轮换，切实保证在用民用“三表”的准确性。

（二）建议建立智能预警系统及时提示到期表计。将“三表”的科学管理作为保障民生计量的重要事项，安排专项经费用于轮换，轮换比例必须满足使用期限内全部轮换完成的要求，确保在规定期限内完成轮换。

（三）建议开展在用表计计量性能主动排查，定期抽样送检。

五、健全完善服务流程规范化制度，维护消费权益

（一）规范抄表流程，杜绝违规操作。建立完善标准化抄表作业规范，确保数据采集真实准确；

（二）杜绝违规估抄、漏抄、抄表周期混乱等行为。加强抄表员队伍培训和管理，配齐配足抄表员队伍力量，确保抄表工作高效、规范。优化抄表周期，严禁违规估抄、错抄行为，确保抄表数据真实、准确；

（三）建议推行电子账单明细查询服务，提升费用透明度。

六、健全完善沟通渠道规范畅通制度，妥善处理纠纷

（一）完善投诉举报处理制度，建议企业设立24小时应急服务专线，积极响应消费者诉求；

（二）建立计量争议快速响应机制，5个工作日内完成问题核查；

（三）及时做好计量失准的计量器具的更换工作，对确认计量失准的设备，应当主动更换并做好费用追溯。