鞍山市市场监督管理局民用“三表”

价格监督检查制度

（征求意见稿）

为加强居民水、电、气三表价格监督管理，规范价格行为，维护消费者合法权益和市场价格秩序，依据《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》等相关法律法规，结合本地实际，制定本制度。

一、总则

1. 适用范围：本制度适用于本行政区域内居民水、电、气供应企业、物业服务企业以及其他涉及居民三表价格收费的单位和个人（以下统称“价格收费主体”）。

2. 监督检查原则：遵循依法监管、公正公平、突出重点、注重实效的原则，坚持日常监管与专项检查相结合，维护市场价格秩序稳定。

二、监督检查内容

1. 价格执行情况：检查价格收费主体是否严格执行政府制定的居民水、电、气价格标准，包括各阶梯价格、基本价格及相关附加费用标准等，有无擅自提高价格、变相涨价等行为。如供电企业是否在居民用电第一阶梯电量范围内，按规定单价收取电费，有无超出标准收费情况。

2. 收费项目和收费行为：核查收费项目是否合法合规，有无自立收费项目、重复收费等问题；检查收费行为是否规范，是否存在强制收费、捆绑收费等不合理收费行为。例如，供水企业不得在水费中擅自增设额外的检测费等自立项目收费；燃气企业不得强制居民购买其指定品牌的燃气具作为开通燃气的条件。

3. 价格公示情况：查看价格收费主体是否按照规定在经营场所、居民小区显著位置或通过官方网站、移动应用等渠道，以清晰醒目的方式公示居民水、电、气价格、收费项目、计价方式、文件依据、服务内容、投诉举报电话等信息 ，公示内容是否及时更新，确保消费者的知情权。

4. 价格优惠和减免政策落实：对政府出台的针对特定群体（如低保户、五保户等）或特殊情况的居民水、电、气价格优惠和减免政策，检查价格收费主体是否知晓并严格落实到位，有无应享未享、截留优惠等情况。例如，燃气公司是否对符合条件的低保户家庭按规定减免一定比例的燃气费用。

三、监督检查方式

1. 日常巡查：市场监管部门定期对辖区内的价格收费主体进行日常巡查，重点检查价格公示、收费票据、台账记录等情况，及时发现和纠正一般性价格问题。

2. 专项检查：根据季节特点、价格波动情况以及群众反映的突出问题，不定期组织开展居民三表价格专项检查，集中力量对重点区域、重点企业进行深入检查 。如在夏季用电高峰期，针对供电企业开展电价专项检查。专项检查前制定详细检查方案，明确检查范围、内容、步骤和时间安排，确保检查工作有序开展。

3. 随机抽查：建立价格收费主体名录库和执法检查人员名录库，运用随机抽查系统，从两个名录库中随机抽取检查对象和执法人员，开展“双随机、一公开”抽查，抽查结果及时向社会公开。

4. 联合检查：市场监管部门加强与发改、住建、能源等相关部门的沟通协作，针对居民三表价格监管中的难点问题和重大案件，开展联合执法检查，形成监管合力，共同维护市场价格秩序。

四、监督检查程序

1. 检查准备：在实施监督检查前，收集相关法律法规、政策文件以及被检查对象的基本信息，制定检查计划和检查表，明确检查重点和要求。执法人员应当熟悉检查内容和程序，携带执法证件和必要的检查工具。

2. 现场检查：执法人员到达被检查单位后，出示执法证件，表明检查来意，说明检查依据和内容。按照检查计划，查阅相关财务账目、收费票据、合同协议、价格公示资料等，对居民三表的计量设施、收费系统等进行实地查看，询问相关负责人和工作人员，制作现场检查笔录，详细记录检查发现的问题。检查过程中，注意收集和固定证据，如拍照、录像、复印相关资料等。

3. 调查取证：对于检查中发现的涉嫌价格违法行为，进一步开展调查取证工作。依法询问当事人、证人，制作调查询问笔录；收集与案件有关的书证、物证、视听资料等证据材料 。必要时，可以委托专业机构进行鉴定或审计，确保证据的真实性、合法性和关联性。

4. 案件处理：根据调查取证结果，对价格违法行为进行定性和处理。对于情节轻微、能够及时改正的，责令限期改正，给予警告；对于情节严重、依法应给予行政处罚的，按照《行政处罚法》《价格违法行为行政处罚规定》等法律法规规定的程序和权限，作出行政处罚决定 ，包括罚款、没收违法所得、责令停业整顿等。行政处罚决定应当依法送达当事人，并告知当事人享有的陈述、申辩、听证等权利。当事人对行政处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

5. 结果公示：监督检查结束后，及时将检查结果向社会公示，包括被检查单位的基本情况、检查发现的问题、处理结果等信息，接受社会监督。对典型价格违法案例，通过新闻媒体、政府网站等渠道进行曝光，发挥警示作用，引导价格收费主体依法诚信经营。

五、投诉举报处理

1. 投诉举报渠道：市场监管部门设立专门的投诉举报电话、电子邮箱、网络平台等渠道，并向社会公开，方便消费者对居民三表价格问题进行投诉举报。确保投诉举报渠道畅通，在工作时间内及时接听电话、接收邮件和信息，对投诉举报内容进行详细记录。

2. 受理与登记：对收到的投诉举报，符合受理条件的，予以受理并登记；不符合受理条件的，告知投诉举报人不予受理的理由和依据。对于不属于本部门职责范围的投诉举报，及时移送相关部门处理，并告知投诉举报人移送情况。

3. 调查处理：受理投诉举报后，及时组织执法人员开展调查核实工作。调查处理过程中，与投诉举报人保持沟通联系，反馈调查进展情况；调查结束后，将处理结果及时告知投诉举报人，征求其对处理结果的意见。

4. 反馈与回访：建立投诉举报处理反馈和回访制度，定期对投诉举报人进行回访，了解其对处理结果的满意度。对不满意的，分析原因，采取措施加以改进；对发现的普遍性问题，及时开展专项整治，切实维护消费者合法权益。

六、监督检查结果运用

1. 信用监管：建立居民三表价格收费主体信用档案，将监督检查结果、价格违法行为处理情况等纳入信用记录，实施信用分类监管。对信用良好的企业，给予一定的政策支持和激励措施；对存在价格违法行为的企业，列为重点监管对象，增加检查频次，加强监管力度，并依法依规实施联合惩戒，使其“一处失信、处处受限” 。

2. 政策调整参考：及时总结分析监督检查中发现的问题，将有关情况反馈给发改、能源等相关部门，为政府制定和调整居民水、电、气价格政策提供参考依据，促进价格政策更加科学合理，符合市场实际和群众利益。

3. 行业规范引导：通过发布价格监管信息、典型案例通报等方式，加强对居民三表价格收费行业的规范引导，提高行业自律意识，促进企业依法诚信经营。组织开展价格法律法规培训和宣传活动，增强价格收费主体的法律意识和服务意识，营造良好的市场价格环境。