

团 体 标 准

T/SMA 0024-2022

民用水表、电能表、燃气表计量争议 处置规范

Disposal specification of measurement objection
for civilian water meter, electric energy meter
and gas meter

2022-03-01 发布

2022-03-15 实施

上海市计量协会发布

目 次

目 次.....	I
前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 一般要求.....	1
5 争议提出与调查.....	2
6 争议检定/校准.....	2
7 计量争议调解.....	3
8 计量差错核算.....	4
附录 A.....	5
附录 B.....	6



前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020 给出的规则起草。

本文件由上海市计量协会水表、电能表、燃气表专业委员会提出并组织实施。

本文件由上海市计量协会归口。

本文件起草单位：上海市水表强制检定站、上海市电能表强制检定站、上海市燃气表强制检定站、上海市计量测试技术研究院、上海市供水管理事务中心、上海市燃气管理事务中心、上海城投水务（集团）有限公司、国网上海市电力公司、上海燃气有限公司、上海市计量协会、上海水表厂有限公司、青岛鼎信通讯股份有限公司、浙江松川仪表科技股份有限公司。

本文件主要起草人：白金超、杨连青、曹玮、莫非、刁蓉梅、张进明、包一丰、杜成刚、顾晓宇、张伟、黄锋、刘辰庆、李俊、尹渭、姜芸芸、胡玲、徐诚、惠云涛、刁瑞鹏、林茂波。

本文件首次制定。

The logo for SMA (Shanghai Metro Association) is displayed in a light blue, stylized font. It features the letters 'SMA' in a bold, sans-serif typeface. The logo is positioned in the lower-middle section of the page, partially overlaid by a large, faint watermark that reads '全国团体标准' (National Group Standard) diagonally across the page.

引 言

民用水表、电能表、燃气表（以下简称“民用三表”）是涉及民生的重要计量器具，与人民群众生活密切相关，直接关系到民生福祉。在“民用三表”的使用过程中，由于运行环境等各种因素引发的计量争议时有发生，该类事件的规范处置，事关贸易结算的公平公正、社会的和谐稳定。

长期以来，市场监管部门高度重视“民用三表”的计量监管工作，会同相关部门建立了监督检查、信息沟通、投诉处理和应急保障的综合协调机制。12345 市民服务热线、水电气行业服务热线等多种渠道都在及时受理“民用三表”的计量争议诉求。但目前“民用三表”计量争议的处置规范尚处于空白，实际操作中缺乏统一的工作标准，不利于该类争议的及时、有效解决。

为践行“人民城市”重要理念，做好“民用三表”计量争议处置的相关工作，起草单位在上海市市场监督管理局的指导下，首次编制了团体标准《民用水表、电能表、燃气表计量争议处置规范》。该文件提出了“民用三表”计量争议处置的基本原则和流程，规范了计量争议提出、调查、检定/校准、调解的具体内容和要求，为“民用三表”计量争议处置工作提供指导。标准的实施将推动“民用三表”计量争议处置的规范化和标准化，进一步确保贸易结算的公平公正，提升供水、供电、供气行业服务质量，持续优化营商环境。

民用水表、电能表、燃气表计量争议处置规范

1 范围

本文件规定了民用水表、电能表、燃气表（以下简称“民用三表”）计量争议处置的一般要求，以及争议提出与调查、争议检定/校准、争议调解和计量差错核算等内容。

本文件适用于用户与供水、供电、供气服务企业（以下简称服务企业）对“民用三表”计量争议的处置，其它相关争议也可参考本文件。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用本文件。

JJG 162	饮用冷水水表
JJG 691	多费率交流电能表
JJG 577	膜式燃气表
JJG (沪) 49	直接接入式电能表现场检定规程
JJG (沪) 55	超声波燃气表
DB31/T 1148	水量计量差错的退补水量核算方法
DB31/T 748	电能计量差错的退补电量核算方法
DB31/T 1149	燃气计量差错的退补气量核算方法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 计量争议 measurement objection

用户与服务企业间对水表、电能表、燃气表显示的结算量持有不同意见而产生的分歧。

3.2 争议检定/校准 verification or calibration for objection

对产生计量争议的“民用三表”，按照相关检定规程/校准规范要求开展的用于争议处置的检定/校准活动。

3.3 计量争议调解 measurement objection mediation

市场监督管理部门、消费者权益保护委员会、计量专业社团组织、行业管理部门等就用户与服务企业的计量争议进行调解的活动。

3.4 计量检定机构 metrological verification organization

经市场监督管理部门考核合格并依法获得授权的法定计量检定机构、授权计量检定机构。

3.5 表具 meter

用于供水、供电、供气贸易计量的各类水表、电能表、燃气表。

4 一般要求

4.1 基本原则

4.1.1 用户与服务企业应依法使用符合法制计量要求的“民用三表”。发生计量争议时，用

户与服务企业应相互配合，以事实为依据，以法律法规为准则，及时妥善处理。在计量争议处置过程中，争议双方均应履行无争议部分的责任和义务，服务企业应保证正常的供水、供电、供气。

4.1.2 参与计量争议处置的机构及人员应秉承客观、公正、高效、廉洁的原则，计量检定机构应确保数据准确、可靠。

4.2 争议处置流程

“民用三表”计量争议宜按如下的一般流程进行处置：

- a) 当用户与服务企业之间对“民用三表”或其计量结果有异议时，应及时向对方提出并协商解决；
- b) 若协商不一致，双方可共同委托本市“民用三表”计量检定机构开展争议检定/校准，根据检定/校准结果核算计量差错；也可委托本市计量专业社团组织、消费者权益保护委员会或行业管理部门进行调解，或向所在区市场监管部门申请仲裁检定和计量调解；
- c) 调解未达成协议或调解成立后一方或双方翻悔的，可向人民法院起诉。

5 争议提出与调查

5.1 争议提出

5.1.1 用户对“民用三表”或其计量结果存疑时，可通过服务企业提供的热线电话或营业网点等渠道提出异议，服务企业应及时受理，正确完整登记计量争议信息（可使用《“民用三表”计量争议登记表》，参见附录 A）。

5.1.2 服务企业对“民用三表”或其计量结果存在异议时，应及时、主动向用户说明情况并约定现场核查，用户应予配合。

5.2 争议调查

5.2.1 服务企业在接到或提出计量争议后，应在 5 个工作日内对争议内容进行核查，并对用户给予答复。

5.2.2 需开展现场调查的，首先由争议双方共同查验表具的封印、检定合格标识；在保持表具正常使用状态下，由服务企业的专业人员开展调查分析，条件允许的可开展现场计量测试；初步调查的结果及原因向用户当场做出反馈，并由双方确认。如发现表具存在异常改动或非正常使用等情况，按相关规定处置。

5.2.3 争议双方对现场调查结果无法取得一致意见的，应保持表具的当前状态，及时共同委托本市计量检定机构对其进行检定/校准。

5.2.4 当调查或经检定/校准后的结果表明“民用三表”不符合规范或标准的要求时，服务企业应及时更换检定合格的表具。无客观证据表明用户过错的，服务企业不应收取更换表具的相关费用。

6 争议检定/校准

6.1 争议检定/校准受理

6.1.1 委托计量检定机构开展争议检定/校准时，一般应由争议双方共同提出，送检可由用户委托服务企业协助实施。

6.1.2 计量检定机构应充分了解计量争议的具体情况，对表具来样状态详细记录，向委托方说明拟用于争议检定/校准的方法及规范，并由委托方确认（可使用《计量争议业务受理单》，参见附录 B）。

6.1.3 计量检定机构受理争议检定/校准委托后，应在 5 个工作日内完成检定/校准工作，并出具结果报告；因特殊情况，完成期限可另行商定。

6.1.4 计量检定机构参照相关规定收取争议检定/校准费用。若结果合格或符合有关规定的，相关费用由异议提出方承担；若结果不合格或不符合有关规定的，相关费用由服务企业承担。需要开展现场检定/校准的，产生的附加费用由计量检定机构与委托方协商确定。

6.2 争议表具管理

6.2.1 需开展争议检定/校准的，由争议双方对表具的当前状态共同确认，在查明安装状况和实际使用条件后可以由服务企业将表具拆下（开展现场检定/校准的民用电能表除外），并对表具采取必要的保全措施，确保在流转过程中其原始状态不受破坏。

6.2.2 计量检定机构对表具来样接收后的状态负责，应有足够的设施和环境避免争议表具在存储、处置过程中发生性能变化、丢失或损坏，以保持表具的来样状态。

6.3 争议检定/校准实施

6.3.1 开展争议检定/校准的人员应取得专业资格证书并获得计量检定机构的上岗授权。

6.3.2 开展争议检定/校准的环境条件应满足所开展项目的技术规程或规范的要求。

6.3.3 用于争议检定/校准的计量标准应取得有效的《计量标准考核证书》，其功能和技术指标应满足相关计量技术规程或规范的要求。所配备的仪器设备应符合溯源性要求，具有有效的检定或校准证书。

6.3.4 计量检定机构开展争议检定/校准时，应留存争议表具的来样照片。有条件的，对检定/校准过程进行录音、录像。

6.3.5 民用水表的争议检定按照《JJG 162 饮用冷水水表》中“后续检定”的要求在实验室开展检定。

6.3.6 民用电能表的争议检定按照《JJG（沪）49 直接接入式电能表现场检定规程》的要求开展现场检定，也可按照《JJG 691 多费率交流电能表》中“后续检定”的要求在实验室开展检定。

6.3.7 民用燃气表的计量争议检定按照《JJG 577 膜式燃气表》或《JJG（沪）55 超声波燃气表》中“后续检定”的要求在实验室开展检定。

6.3.8 开展“民用三表”计量争议检定时，若该表具首/上次检定时所依据的检定规程失效或废止，在征得争议双方同意后，参照首/上次检定时所采用检定规程的相关技术要求开展校准工作。

6.4 争议检定/校准证书

6.4.1 计量检定机构依据计量检定规程进行检定的，出具检定证书或检定结果通知书；开展校准的，出具校准证书，如需出具意见和解释时应清晰标注。争议检定/校准出具的证书一式三份，争议双方各执一份，计量检定机构留存一份。

6.4.2 计量检定机构出具的用于计量争议处置的检定证书只注明检定日期，不给出检定有效期限，不因计量争议的检定而延长上次检定的有效期。

6.4.3 计量检定机构应妥善保存业务受理、样品照片、测试记录、证书报告等资料，保存期限一般不少于检定规程规定的检定周期。

7 计量争议调解

7.1 调解途径

依据计量检定机构出具的检定/校准结果无法解决争议的，争议双方可委托本市计量专业社团组织、消费者权益保护委员会或水电气行业管理部门等进行调解，也可直接向所在区市场监管部门申请仲裁检定和计量调解，或通过司法途径解决争议。

7.2 社会组织调解

本市计量专业社会组织等可发挥其专业力量，指导用户与服务企业以协商和解的方式处理计量争议。

7.3 仲裁检定和计量调解

计量争议双方向市场监管部门申请仲裁检定和计量调解的，按照《仲裁检定和计量调解办法》执行。调解未达成协议或调解成立后一方或双方翻悔的，可向人民法院起诉。

7.4 计量投诉或举报

计量争议双方无法沟通或协商无法取得一致意见，且一方拒不配合开展调查或取证的，争议另一方可向当地市场监管部门或行业管理部门进行计量投诉或举报。

8 计量差错核算

用户与服务企业应根据计量争议检定/校准结果或仲裁检定结果进行计量差错的核算，核算方法按照《DB31/T 1148 水量计量差错的退补水核算方法》《DB31/T 748 电能计量差错的退补电量核算方法》《DB31/T 1149 燃气计量差错的退补气核算方法》执行。

附录 A
(资料性附录)
“民用三表”计量争议登记表

编号：

提出方		联系人	
联系电话		联系地址	
受理日期			
表具信息			
争议内容及诉求：			
初步沟通情况：			
用户 (签章)		服务企业代表 (签章)	
日期		日期	

注：

- 1、本登记表一式两联，第一联争议提出方留存，第二联服务企业留存。
- 2、争议双方应妥善保存本登记表。

联系电话：

联系地址：

邮编：

附录 B

(资料性附录)
“民用三表”计量争议检定/校准业务受理单
(计量检定技术机构名称)

编号: _____

委托方	用户	联系电话:			
		联系地址:			
	服务企业	联系电话:			
		联系地址:			
表具信息		规格型号		表具编号	
		准确度		其他信息	
计量争议内容:					
表具状态描述:					
检定/校准方式		<input type="checkbox"/> 实验室检定 <input type="checkbox"/> 现场检定 (仅适用于电能表) <input type="checkbox"/> 实验室校准 <input type="checkbox"/> 其他 (测试)			
检定/校准依据					
受理日期		预计完成日期			
报告取送方式		<input type="checkbox"/> 自取 <input type="checkbox"/> 邮寄 <input type="checkbox"/> 其他 地址: _____			
检定/校准费用		附加费用			
委托方: (用户)		委托方: (服务企业代表)		受理人:	
声明: 检定/校准结果仅对本次送检表具有效。					

注:

- 1、本受理单一式三联, 第一联计量检定机构留存, 第二联用户留存, 第三联服务企业留存。
- 2、争议双方应妥善保管本受理单, 并凭本受理单领取报告和表具。
- 3、本计量检定机构联系信息:

咨询电话:

联系地址:

邮编: