



正品源于正道 共促消费公平

水电气，三表争议如何应对

上海发布全国首个民用三表计量争议处置团体标准

□法治报记者 徐慧

水表、电表、燃气表是涉及民生的重要计量器具，与人民群众生活密切相关。在“民用三表”使用过程中，由于温湿度等环境条件、表具使用状态、民众理解偏差等各种因素引发的计量争议时有发生。

近日，由上海市市场监管局指导、上海市计量协会牵头组织编制的《民用水表、电能表、燃气表计量争议处置规范》（以下简称《处置规范》）团体标准正式发布。此项团体标准为“民用三表”计量争议处置工作提供了指导，是全国首个民用三表领域规范计量争议处置工作的团体标准。上海市计量协会三表专委会主任、团体标准编制专家白金超就此接受记者采访。

问：三表争议中，民众最为担心表具计量失准而带来的自身权益受损，以及计量争议解决的公平性问题，《处置规范》实施后将如何消除用户疑虑？

答：以往因缺乏统一的民用三表计量争议处置规范和标准，各家服务企业的处置流程不太统一；民众在怀疑表具失准的情况下，无法找到快速、有效的解决途径，难免会产生负面情绪，发生争议。

《处置规范》实施后，针对三表计量失准的投诉就有了规范的解决办法，改变了过去不知道该找谁、不知道该怎么办，以及担心争议处置有失公允的状况，进一步保障消费者的合法权益，提升了争议解决的公信力。

问：当用户对三表计量准确性产生疑问该怎么做？

答：《处置规范》对争议处置流程作了明确的规定。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。在实践中，大部分争议经过双方的沟通协商能得到有效解决。

问：请介绍一下双方协商未能达成一致后的争议解决途径。

答：《处置规范》明确，若双方协商不一致，可以共同委托由市场监管部门授权的计量技术机构开展检定。检定结果合格的，相关费用由异议提出方承担；结果不合格的，



相关费用由服务企业承担。检定费用依据不同表具类型一般不超过 40 元。

争议双方也可委托计量专业社团组织、消保委、行业管理部门等进行调解，或向市场监管部门申请仲裁检定和计量调解。

如果通过前述途径均不能解决问题，还可通过司法程序解决争议。当然，涉事双方在发生计量争议时，也可直接申请仲裁检定或提起诉讼。

问：《处置规范》对争议处理的时间是怎样规范的？

答：2021 年，全市涉及“三表”争议的投诉量达万余件，主要涉及计量失准、费用纠纷、服务质量投诉等内容。由于以往各家服务公司没有统一的处置流程，发现问题时回复速度也快慢不一。

为此，《处置规范》明确要求服务企业

应在 5 个工作日内对争议事项进行核查，并给予用户答复。相比以往水、电、燃气服务企业各不相同的处理流程，《处置规范》作了统一的规定。

问：管理部门如何保障民用三表计量准确可靠？

答：民用三表直接关系到每一个市场主体和家庭用户的切身利益，政府管理部门非常重视民用三表的计量监管工作，按照现行法制管理要求，通过对民用三表开展强制检定、定期轮换等方式，确保表具的计量可靠。

所以希望用户留意社区发布的表具维护检查通知，对服务企业的维护检查、表具轮换等工作予以理解、支持和配合。

同时，在使用过程中爱惜和保护表具，发现问题及时报修，民用三表是精密、专业的计量器具，千万不要随意改装或自行修理表具。



上海移动：践行“人民城市”理念 以数字化转型提升城市幸福感

“践行人民城市重要理念，需要聚焦事关人民群众幸福感、满意度的载体和抓手。”作为服务上海本地经济发展的通信运营商，上海移动彰显央企担当，脚踏实地为群众办实事，通过推进网格运营提升服务“广度”，铺开适老化服务体现数字“温度”，开展安心行动展现反诈“深度”，不断提高人民群众的获得感、幸福感和安全感。

走进社区 网格运营提升服务“广度”

将人民城市数字化转型的成果分享得更广更远，2019年起，上海移动在中国移动集团统一部署下，全面启动网格化转型，一名网格长、十余名网格员组成一个划片管理网格，形成集市场、政企、装维等于一身的全业务运营单位。

通过“网格化”运营，上海移动深度参与智慧社区建设，加速提升新型信息基础设施建设的“硬实力”，一方面快速推进居民小区5G网络室外深度覆盖和千兆宽带资源建设，另一方面积极运用人工智能、大数据等新一代信息技术，助力小区管理和居民生活数字化转型。

网格化管理也显著增强了上海移动办实事的“软实力”。2021年，上海移动积极响应“为困难家庭免费升级百兆宽带”实事项目，全年累计为全市超过28万家庭用户完成免费升速，为200余个街道镇提供升速现场咨询服务3000余次。除此以外，近百支网格服务团队覆盖全市各个小区，担起“最后一公里”服务

的重任，积极开展网络诊断、反诈课堂、便民服务等工作。

服务升级 适老举措体现数字“温度”

新春伊始，上海移动广灵四路营业厅接到一个特殊的拜年电话。电话那头的张老伯过年前因不熟悉手机操作，无法获取购票所需的行程码，心急火燎地来到营业厅寻求帮助。在营业厅服务人员小王的耐心帮助下，张老伯掌握了行程码的使用方法，终于顺利买上了回家过年的火车票，于是在大年初一打来了温暖的拜年电话。

近年来，上海移动始终积极响应市政府“让数字无障碍”的号召，帮助老年客户更好地融入5G时代，享受数字化便利。2021年7月，上海移动被授牌为首批“数字伙伴计划·上海市数字为老培训基地”。针对老年人的需求热点，上海移动推出了“爱心热线直连接听”“爱心专柜优先办理”“爱心委托代办渠道”等七大适老服务举措，以更好满足老年人的数字化服务需求，让正全面迈向数字化的申城更加温暖。

跨前一步 安心行动展现反诈“深度”

上海移动立足为群众办实事，跨前一步从源头治理电信网络诈骗，组织开展“安心”行动，纵深推进打击电信网络诈骗工作。

在推进防范打击电信网络诈骗专项工作过程中，上海移动与公安部门密切协同，联防联控，从源头有效提升反诈和打击能力。通过警企联动，不断强化“断卡”行动支撑保障和信息共享，将营业前台发现疑似收卡人员、异常开卡人员的信息及时报送警方。上海移动也不断强化电话用户入网环节提醒和责任告知，入网第一环节100%落实《新入网电

话用户法律责任告知书》签署，主动提醒开卡用户转卖、转借电话卡风险，明确告知用户违规出租、出售电话卡法律风险，提高开卡用户法律意识。

除此以外，上海移动通过信息化手段为市民提供反诈“防身术”，2021年，“高频骚扰电话防护”帮助上海移动用户日均拦截骚扰诈骗电话1.5亿余次。更多形式丰富的反诈宣传渗透到居民社区，上海移动青年员工志愿参与上海市小学生“爱心暑托班”项目，以“防通信诈骗小课堂”为主题为暑托班内少年儿童进行安全教育课程宣讲；党员带头，走进社区派发《防范电信网络诈骗宣传手册》，向社区居民宣传防范电信诈骗知识。

