

深圳市新能源汽车充电设施收费明码标价 合规指引

第一章 总则

第一条 为了规范新能源汽车充电设施经营者收费明码标价行为，建立和维护公开、公正、透明的市场价格秩序，保护消费者、经营者的合法权益和社会公共利益，根据《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等有关规定，结合深圳经济特区实际，制定本指引。

第二条 新能源汽车充电设施经营者（以下简称经营者）在深圳市范围内从事经营性新能源汽车充电服务的，参照本指引实行明码标价。

第三条 市场监督管理部门是经营者明码标价行为的主管部门，依法对明码标价行为进行监督管理。

第二章 明码标价的内容

第四条 经营者遵循“价费分离”的原则，对单位电价、服务费、充电总价（电价与服务费之和）以及任何其他可能的费用分别标示、分别计价。

第五条 经营者依法将以下内容对用户进行标示：

（一）充电服务各时段的单位电价、服务费、充电总价（元/千瓦时）或其计算方法；

（二）任何额外费用、附加费用（如充电超时占位费等）或其计算方法；

（三）适用的优惠政策及适用条件等；

（四）依法应向消费者标示的其他价格信息。

经营者可以根据实际经营情况，自行标示与价格有关的其他信息。

第六条 经营者在向用户收费时，不得在标价之外加价，不得收取任何未予标明的费用。

第七条 新能源汽车充电设施电价严格执行国家和省市的电价政策，不得在电价中包含除电价以外的任何其他费用。

第八条 执行峰谷分时电价的充电设施，在公示电价、服务费、充电总价及其他费用时，需完整公示一天二十四小时全部时段的峰谷分时电价及各项费用，以供用户比较选择。

第九条 经营者所标示的电价如果设有有效期限的，需注明有效期限，并在该有效期限届满后及时进行调整和更新。

第十条 经营者标示价格信息，一般使用阿拉伯数字标明人民币金额。

第十一条 经营者在提供充电服务的同时有偿提供任何其他产品或服务且需一并收取相关费用的，按照本指引的要求，对所提供的其他产品或服务进行明码标价。

第十二条 经营者若向用户提供任何优惠政策的（包括价格减免、积分、礼券、兑换券、代金券、会员优惠等），

需对该优惠政策的内容、适用对象、适用条件、适用期限等进行标示。

第十三条 经营者若采用先充值后扣费的模式与用户进行结算的，需提前告知用户付款方式及剩余钱款退款方式。

第三章 明码标价的形式

第十四条 经营者依法以显著方式进行明码标价，所有标示的价格信息应真实、准确，并与实际执行的价格一致。

第十五条 经营者通过以下渠道进行明码标价：

（一）在新能源汽车充电设施的电子显示屏、其他显著位置或所在场所附近的显著位置公示价格信息；

（二）在移动互联网应用程序、官方网站等网络服务渠道公示价格信息。

第十六条 经营者可以选择采用标价牌、价目表（册）、展示板、电子屏幕、图片展示以及其他有效形式进行明码标价。鼓励经营者采用最有利于用户直接便捷获取和知悉价格信息的方式。

若因展示空间有限或其他合理理由无法直接标示全部价格信息的，经营者可以采用提供二维码、链接或一键直达按钮等形式进行明码标价，并尽可能减少用户为获取价格信息而需要进行操作的步骤。

鼓励经营者采用图片、动画等生动易懂的方式展示价格信息，便于用户快速准确理解。

第十七条 若经营者通过不同渠道提供服务，且不同渠道所公示价格信息存在不一致情形的，经营者依法不得将在其他渠道所展示的价格信息作为向非该渠道用户进行收费的依据。

经营者在首页或者其他显著位置标示的价格不得低于在详情页面标示的价格。

第十八条 本指引要求进行明码标价的各项信息应当在充电启动前告知用户。

经营者可以通过设置确认按钮等方式确保用户已知悉应当公示的价格信息。

第十九条 在用户充电结束后，进行结算前，经营者依法向用户出具结算清单，列明充电桩编号、充电时间、充电电量、所有收费项目、各项目的价格、优惠减免的价格以及总收费金额等信息。

第二十条 本指引要求进行明码标价的各项信息如果发生变动的，经营者依法及时调整和更新。

第四章 监督管理及法律责任

第二十一条 鼓励经营者建立健全价格管理制度，加强员工培训，确保明码标价工作的有效落实。

鼓励经营者定期对明码标价的落实情况进行自查，并对发现的问题及时整改。

鼓励经营者建立服务投诉处理机制，及时受理和处理用户咨询和投诉。

第二十二条 第三方充电服务平台依法配合市场监督管理部门对平台内经营者开展价格监督管理工作。

第三方充电服务平台发现平台内经营者有违反明码标价相关规定的行为的，依法采取必要处置措施，保存有关信息记录，依法承担相应义务和责任。

第二十三条 消费者有权要求经营者对标价行为进行解释，并对经营者违反本指引的行为进行投诉。

第二十四条 鼓励相关行业协会发挥行业自律作用，监督经营者的明码标价行为，推动新能源汽车充电行业价格的规范与稳定。

第二十五条 市场监督管理部门依法向消费者告知明码标价行为监督投诉热线，接受消费者对明码标价违法行为的举报。

第二十六条 经营者违反明码标价规定的，由市场监督管理部门依照《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》及国家市场监督管理总局《明码标价和禁止价格欺诈规定》等有关规定进行处罚。

第五章 附则

第二十七条 本指引所称新能源汽车充电设施经营者包括：新能源汽车充电设施运营企业、个体经营者、以及第三方充电服务平台运营企业等。

本指引所称第三方充电服务平台是指通过自身的资源整合能力将非本企业的充电设施接入自家互联网软件服务平台，为用户提供一站式充电服务体验的平台。

第二十八条 本指引由深圳市市场监督管理局负责解释。

第二十九条 本指引并非规范性文件，仅对经营者明码标价行为作出一般性指引，不具有强制性。经营者可以结合自身特点，细化完善明码标价内容。法律法规规章另有规定的，从其规定。