商店超市诚信计量行为规范

（征求意见稿）

1　范围

本标准规定了商店超市（以下简称商店）诚信计量行为规范的术语和定义、计量管理要求、计量器具配备及管理、商品及商品量管理、诚信计量服务要求和诚信计量管理。

本标准适用于商店超市的诚信计量管理。

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，仅所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）适用于本文件。

JJF 1001 通用计量术语及定义

JJF 1070 定量包装商品净含量计量检验规则

JJF 1674 零售商品称重计量检验规则

3　术语和定义

3.1

计量　metrology

实现单位统一、量值准确可靠的活动。

[来源：JJF 1001—2011，4.2]

3.2　诚信计量 trustworthy metrology

基于诚实信用的计量行为。

3.3　计量负偏差 negative deviation of measurement

零售商品实际重量值与结算重量值之间的负向差值。

[来源：JJF 1647—2017，3.1]

4　计量管理要求

4.1　基本要求

商店应当自觉遵守计量法律、法规、规章及有关政策的规定，了解并健全与自身相关的各项计量管理制度，重视和加强计量工作，完善和持续改进计量管理体系。

4.2 计量管理职责和人员

4.2.1 商店应当设置计量管理责任部门和计量管理负责人，明确其职责。
4.2.2 商店应当根据自身工作需要配备专（兼）职的计量管理人员，明确其计量管理职责。
4.2.3 商店应当对计量管理人员开展计量知识培训，保存人员培训考核等相关记录。

4.3 计量管理制度

商店应制定以下（包括但不限于）计量管理制度：

a) 计量进货验收制度：不符合计量法律、法规、规章规定的商品不得采购、入库、经营；
b) 明码标价制度：正确使用国家法定计量单位；
c) 计量器具管理制度：包括建立计量器具档案、日常维护、报废更新等内容；
d) 计量器具检定/校准管理制度：规定计量器具周期检定/校准、标识等要求；
e) 计量巡查制度：规定巡查频率、巡查内容以及处理结果等内容；
f) 定量包装商品检查制度：规定定量包装商品检查及结果处理的要求；
g) 诚信计量承诺制度：规定诚信计量责任协议、诚信计量自我承诺的内容及其管理要求；
h) 计量投诉处理制度：规定计量投诉处理程序、计量失准赔付和违规惩戒等管理要求。

5 计量器具配备及管理

5.1 计量器具配备

商店应配备符合国家规定、与其经营范围相适应的称重计量器具，零售食品、零售金银饰品计量器具的配备应符合JJF 1046规定的要求。

5.2 计量器具管理

5.2.1 商店在用称重计量器具应溯源至社会公用计量标准，具有有效的检定/校准证书。属于强制检定管理的称量计量器具应依法向当地承担强制检定任务的检定机构申请周期检定。
5.2.2 商店应建立计量器具台账，内容应包括计量器具名称、型号规格、唯一性标识（如出厂编号）、使用部门（地点）、检定/校准日期、有效期等，格式见附录A.1。
5.2.3 商店应确保计量器具的检定/校准标志完好；防止非授权人调整计量器具内设参数（参考值、修正系数等）、机械密封（封印）、电子铅封（密码等）。
5.2.4 操作人员按操作规程（或说明书）正确使用计量器具；应对称重计量器具的进行日常维护，做好计量器具的日常维护保养，发现计量器具异常应立刻停止使用，并按相应规定更换计量器具。
5.2.5 商店应开展计量巡查，做好巡查结果记录（附录A.2），发现异常及时处理。巡查内容至少应包括：

a) 是否使用统一备配备的称重计量器具；
b) 是否存在未经检定，或超过检定有效期的计量器具；
c) 计量器具的检定/校准标志和封印是否完整；
d) 是否正确使用国家法定计量单位；
e) 定量包装商品的净含量及其标注是否规范；
f) 定期按照5.2.6要求对称重计量器具进行核查。

5.2.6 商店应制定相应的核查办法，对在用的称重计量器具进行核查，并做好核查结果记录（参见A.3）。发现称重计量器具异常，应立即停止使用，及时进行维修、更换。维修后的计量器具应及时进行检定/校准。

6 商品量管理

6.1 零售商品

6.1.1 商品量的结算量应与计量器具测得的实际量值相符，零售食品（不包括活禽、活鱼、水发物）、零售金银饰品计量负偏差应符合 JJF 1046 规定的要求。活鱼、水发物的计量负偏差应符合表 1 要求。

表1 活禽、活鱼、水发物的计量负偏差

价格档次	称重范围	最大负偏差
P≤30 元/kg	m≤500 g	10 g
	500 g＜m≤2 kg	15 g
	2 kg＜m≤5 kg	30 g
30 元/kg＜P≤100 元/kg	m≤500 g	5 g
	500 g＜m≤2 kg	10 g
	2 kg＜m≤5 kg	20 g
P＞100 元/kg	m≤2 kg	5 g
	2 kg＜m≤5 kg	10 g
注：表中P为商品价格，m为商品称重质量		

6.1.2 采取现场计量的，商店应向消费者明示计量单位、操作过程和计量器具显示的量值；消费者有异议时，对可复现的计量结果，应重新操作并显示量值。

6.2 包装商品

6.2.1 定量包装商品的标注、净含量应符合 JJF 1070 规定。

6.2.2 非定量预包装商品，应去皮称重，加贴电子计价秤打印的标签，标签至少应包含价格（单价和总价）、净含量及相关规定的其他必要信息。

6.3 法定计量单位

商店使用的称重计量器具应正确显示国家法定计量单位，并以国家法定计量单位进行商品量结算。

7 诚信计量服务

7.1 计量承诺

7.1.1 商店应通过经营场所、网站和 APP 等多途径公开向消费者做出诚信计量方面的承诺，保证经营商品或者提供服务的计量准确。诚信计量承诺书格式见附录 B。

7.1.2 商店应在日常经营活动中认真履行承诺，主动接受社会监督。

7.1.3 商店应对自身违反诚信计量承诺的各类行为做出相应的改正和补偿。发生商品量、服务量短缺的，应给消费者补足短缺量或者补偿损失。

7.2 计量投诉处理

7.2.1 商店应建立专门受理计量投诉的部门，并指定专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作。

7.2.2 商店应建立各类投诉举报渠道，如公开投诉举报电话、设立投诉意见箱，方便消费者的投诉和举报。

7.2.3 商店应在交易场所的显著位置设置经过计量检定合格的公平秤，为消费者复验商品提供便利。

7.2.4　商店应及时处理各类计量投诉，认真分析原因，制定、实施纠正措施。积极配合各级计量行政部门处理计量投诉工作。

7.2.5　商店应保持有关计量投诉和处理的记录（参见附录 A.4）。

8　诚信计量管理

8.1　诚信计量示范单位

商店应积极开展创建和申报诚信计量示范单位。

8.2　顾客满意度调查

商店应通过多种渠道开展顾客满意度调查，收集客户对服务是否满足要求的信息，规定调查方法和信息的分析、使用方法。

8.3　持续改进

商店应通过自查、顾客满意度调查等方式，查找需要改进的问题，制定实施纠正和预防措施进行持续改进。

附　录　A
（资料性）
记录格式

A.1　计量器具台账

计量器具台账格式见表A.1。

表A.1　计量器具台账

序号	名称	型号	准确度等级/最大允许误差/测量不确定度	生产厂家	出厂编号	检定/校准证书编号	使用部门（地点）	检定/校准日期	有效期至	检定/校准机构
1										
2										
3										
……										

A.2　计量巡查记录

计量器具台账格式见表A.2。

表A.2　计量巡查记录

巡查日期：　年　月　日

序号	巡查部门（地点）	巡查内容				
		计量器具	零售商品计量	定量包装商品	法定计量单位	不合格处理情况
1						
2						
3						
……						

A.3　核查记录

计量器具核查记录格式见表A.3.

表A.3　核查记录

<table>
<tr><td rowspan="2">核查对象</td><td>名称</td><td>编号</td><td>型号规格</td><td>测量范围</td><td>准确度等级</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">核查标准</td><td>名称</td><td>编号</td><td>型号规格</td><td colspan="2">准确度等级/最大允许误差</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>核查地点</td><td colspan="2"></td><td>时间</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="6">偏载核查</td></tr>
<tr><td>序号</td><td colspan="2">载荷</td><td colspan="2">示值误差</td><td>最大允许误差</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">称重核查</td></tr>
<tr><td>序号</td><td colspan="2">载荷</td><td colspan="2">示值误差</td><td>最大允许误差</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td colspan="2"></td><td colspan="2"></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">核查结论</td><td colspan="4">□通过　　□不通过</td></tr>
<tr><td colspan="6">核查人员：　　复核人员：</td></tr>
</table>

A.4　计量投诉处理记录

计量投诉处理记录格式见表A.3。

表A.4　计量投诉处理记录

<table>
<tr><td>投诉人</td><td></td><td>联系方式</td><td></td></tr>
<tr><td>计量投诉事由</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>投诉要求</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>处理过程</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>处理结果</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>承办人</td><td></td><td>日期</td><td></td></tr>
<tr><td>负责人</td><td></td><td>日期</td><td></td></tr>
</table>

附　录　B
（资料性）
诚信计量承诺书

××（商店名称）诚信计量承诺书

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，促进诚信计量体系建设，保护消费者合法权益，本单位郑重承诺如下：

一、自觉遵守《计量法》、《商业服务业诚信计量行为规范》等法律法规，诚信经营。

二、严格遵守《商店诚信计量示范单位创建规范》，健全落实各项管理制度，强化计量器具管理。

三、做好计量监督检查，保证计量器具和商品量的准确。

四、正确使用法定计量单位，设置公平秤，对经营的商品实行明码标价。

五、积极处理有关计量投诉，持续改进服务工作。

本单位将严格履行以上承诺，欢迎社会各界予以监督。

单位诉电话：

投诉举报电话：12345

承诺单位（盖章）：

负责人：

年　月　日

参 考 文 献

[1] 国家质量监督检验检疫总局公告［2007］162号 关于公布《商业 服务业诚信计量行为规范》的公告

[2] 市监计量发〔2022〕98号 市场监管总局办公厅关于推进诚信计量体系建设的指导意见