

# DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 111.3—2021

---

## 诚信计量管理规范 第3部分：加油站

Specification for trustworthiness metrology management  
—Part 3: Fuel stations

2021-09-10 发布

2021-10-15 实施

---

广州市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言.....	III
引言.....	V
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 计量管理要求.....	2
4.1 基本要求.....	2
4.2 管理责任部门及人员.....	2
4.3 管理制度.....	2
5 计量器具配备及管理.....	2
5.1 计量器具配备.....	2
5.2 计量器具管理.....	3
5.3 计量检查.....	4
6 成品油入库和零售管理.....	4
6.1 成品油进货.....	4
6.2 成品油零售.....	4
6.3 成品油库存盘点.....	5
6.4 定量包装商品.....	5
7 法定计量单位管理.....	5
7.1 规范使用.....	5
7.2 结算.....	5
7.3 明码标价.....	5
8 诚信计量服务要求.....	5
8.1 诚信计量目标.....	5
8.2 诚信计量承诺.....	5
8.3 公平罐的设立.....	6
8.4 计量投诉纠纷处理.....	6
9 诚信计量管理.....	6
9.1 诚信计量信用分类管理.....	6
9.2 诚信计量示范.....	6
9.3 顾客满意度测评.....	6
9.4 持续改进.....	6
附录 A（资料性） 诚信计量管理体系.....	7
附录 B（资料性） 记录格式.....	11
附录 C（资料性） 诚信计量自我承诺书.....	14
参考文献.....	15



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 DB4401/T 111《诚信计量管理规范》的第3部分。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：广州能源检测研究院、广州计量检测技术研究院、广州市标准化协会、中油碧辟石油有限公司、中国石化销售股份有限公司广东广州石油分公司、中国石油天然气股份有限公司广东广州销售分公司、广州市计量行业协会。

本文件主要起草人：卢其伦、张圆明、唐小军、杨江玲、方海燕、余玉聪、贾云鹤、陈维超、张卓、曾穗松、李焯健、何生才、姜欣。



## 引 言

为进一步推进诚信计量体系建设，营造诚信经营市场环境，根据《商业服务业诚信计量行为规范》《服务业诚信计量监督管理制度建设指南》等文件要求，在集贸市场、餐饮企业、加油站、眼镜验配企业、商场超市、医疗卫生机构、瓶装液化石油气充装站等与人民群众密切相关的服务业领域，制定诚信计量管理规范地方标准，引导企业提升诚信计量管理水平和工作能力。

DB4401/T 111《诚信计量管理规范》分为以下7个部分，以后根据诚信计量工作要求，再视情况进行调整。

- 第1部分：集贸市场。
- 第2部分：餐饮企业。
- 第3部分：加油站。
- 第4部分：眼镜验配企业。
- 第5部分：商场超市。
- 第6部分：医疗卫生机构。
- 第7部分：瓶装液化石油气充装站。

本文件为《诚信计量管理规范》的第3部分，旨在引导加油站落实主体责任，开展诚信计量制度建设，规范诚信计量行为，践行诚信计量自我承诺，持续提升计量保证能力和诚信计量管理水平，营造公平交易市场环境，保护消费者的合法权益。





## 诚信计量管理规范 第3部分：加油站

### 1 范围

本文件规定了加油站诚信计量管理的术语和定义、计量管理要求、计量器具配备及管理、成品油入库和零售管理、法定计量单位管理、诚信计量服务要求和诚信计量管理。

本文件适用于加油站的诚信计量管理，加油站相关商（协）会对行业诚信计量的建设和管理可参照执行。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

- GB 3100 国际单位制及其应用
- JJG 259 标准金属量器检定规程
- JJG 266 卧式金属罐容量检定规程
- JJG 443 燃油加油机检定规程
- 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

### 3 术语和定义

JJG 443、JJF 1001界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 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**

基于诚实守信的计量行为。

#### 3.3

**诚信计量目标 trustworthy metrology object**

为实现诚信计量目的而制定的可量化、可考核的要求。

#### 3.4

**成品油 refined oil**

汽油、煤油、柴油及其他符合国家产品质量标准、具有相同用途的乙醇汽油和生物柴油等替代燃料。

#### 3.5

**（燃油）加油机 fuel dispensers**

用来给车辆添加液体燃料的一种液体体积测量系统，简称加油机。

[来源：JJG 443—2015, 3.1.1]

### 3.6

#### 加油站 fuel stations

在固定场所使用燃油加油机等计量器具进行成品油零售经营活动的企业。

## 4 计量管理要求

### 4.1 基本要求

4.1.1 应依法取得必要的执照或许可证并持续保持满足相应的经营条件。

4.1.2 应守法经营、诚信服务，保证计量器具和成品油零售量的准确；正确使用国家法定计量单位，自觉接受计量行政主管部门的计量监督。

4.1.3 应制定诚信计量的方针、目标和管理制度，有效组织实施并持续改进，逐步形成诚信计量管理体系（见附录A）。

### 4.2 管理责任部门及人员

4.2.1 应明确计量管理责任部门和计量管理负责人。

4.2.2 应根据工作需要配备专（兼）职计量管理人员并明确各类人员的相关职责，人员应至少包括交接计量员、计量纠纷调解员和计量管理员。

4.2.3 计量管理人员应是签订劳动合同的相对固定的人员，其应接受计量知识培训；加油站应保存人员培训考核等相关记录。

### 4.3 管理制度

计量管理制度应包括但不限于以下内容：

- a) 计量管理职责：明确计量管理责任部门、计量管理相关人员的职责；
- b) 计量器具管理制度：明确计量器具的配备、使用、检定/校准和维护管理要求；
- c) 公平罐管理制度：明确公平罐（标准金属量器）设置及管理要求；
- d) 计量单位使用制度：明确国家法定计量单位使用要求；
- e) 计量巡查制度：明确巡查频率、巡查内容以及结果处理等要求；
- f) 成品油入库和零售管理制度：明确成品油入库检查验收、零售计量、库存盘点等有关要求；
- g) 诚信计量信用分类管理制度：明确对加油站诚信计量信用信息的收集、分析和分类管理等要求；
- h) 诚信计量承诺制度：明确诚信计量自我承诺的内容及其管理要求；
- i) 计量投诉处理制度：明确计量投诉处理程序、计量短缺赔付和违规惩戒等管理要求；
- j) 诚信计量宣传与培训制度：明确诚信计量宣传、培训的方式、内容及考核管理要求。

## 5 计量器具配备及管理

### 5.1 计量器具配备

#### 5.1.1 基本要求

应配备符合国家规定、与其经营范围相适应的成品油计量器具及必要的辅助计量器具。

### 5.1.2 加油机

5.1.2.1 加油机应取得计量器具型式批准。

5.1.2.2 加油机最大允许误差为 $\pm 0.30\%$ ，其重复性应不超过 $0.10\%$ 。

5.1.2.3 加油机应具有自锁功能，即当加油机内涉及到的计量应用程序、参数被非法修改或当加油机的脉冲当量异常时，加油机应被锁机。

5.1.2.4 当加油机多条油枪共用一个流量测量变换器，其中一条油枪加油时，其他油枪应由控制阀锁定不能加油。

5.1.2.5 加油机计控主板与指示装置的连接电缆中间不得有接插头。

5.1.2.6 加油机指示装置的显示控制板不得有微处理器。

### 5.1.3 公平罐

应在加油站内设置公平罐等复验计量器具，其计量性能应符合 JJG 259 的要求。

### 5.1.4 辅助计量器具

5.1.4.1 加油站配备的辅助计量器具包括但不限于卧式金属罐、液位仪、量油尺、检水尺、必要的辅助器具及材料、信息管理系统、监控系统及配套软件。

注：辅助器具及材料包括取样器、玻璃量筒、示油膏、示水膏等。

5.1.4.2 加油站配备的卧式金属罐应符合 JJG 266 的要求。

## 5.2 计量器具管理

### 5.2.1 强检计量器具管理

5.2.1.1 属于强制检定的计量器具应依法向当地承担强制检定任务的法定计量检定机构申请周期检定，并配合做好强制检定工作。

5.2.1.2 新安装的加油机应经强制检定合格后，方可投入使用。

5.2.1.3 应在加油机显著位置明示加油机枪号以及强检合格标志。

### 5.2.2 计量器具检定/校准

5.2.2.1 应制定计量器具检定/校准的程序和计划，明确检定/校准周期和上级溯源机构。

5.2.2.2 在用计量器具应按规定的周期进行检定/校准，确保受检/校率 $100\%$ 。

### 5.2.3 台账与证书管理

5.2.3.1 应建立计量器具台账（包括加油机的铅（签）封台账）。计量器具台账至少应包括计量器具名称、型号规格、唯一性标识（如出厂编号）、使用地点、检定/校准日期、检定结论、检定封印编号等，其格式见附录 B.1。

5.2.3.2 应加强计量器具检定/校准证书的管理，保证检定/校准证书与在用计量器具相对应，并在有效期内。

5.2.3.3 可通过移动端在收银台显著位置扫描法定计量检定机构二维码查看相关证书信息。

### 5.2.4 标识及铅封管理

应有完善的措施，确保计量器具的检定/校准标志完好；防止非授权人调整加油机内设参数（参考值、仪表系数、修正系数等）、机械密封（封印）、电子封印（密码）。铅（签）封破坏或遗失

时，应启动不符合控制程序。

### 5.2.5 计量器具使用

5.2.5.1 应制定并执行加油机操作指导书，保证测量过程和测量结果准确无误。

5.2.5.2 加油站所有加油枪的计量误差算术平均值宜趋近于 0。

5.2.5.3 如果加油机出现过载或处置不当，出现可疑结果、已显示有缺陷或超出规定要求时，应停止使用，并对该器具予以隔离，防止误用；或者加贴标签、标记表明该器具已停用。同时应检查其缺陷、故障等偏离规定要求的影响，必要时启动不符合控制程序。

### 5.2.6 计量器具维护

5.2.6.1 应制定计量器具存放、安装、维护、维修、报停报废的程序，保证其正常使用。

5.2.6.2 需要维修加油机时，应向具有合法维修资格的单位报修，维修后的加油机应经检定合格后，方可重新投入使用。应做好加油机维修记录，其格式见附录 B.2。

5.2.6.3 应制定计量器具期间核查程序，并按规定程序实施、做好记录，确保计量器具稳定可靠。

## 5.3 计量检查

### 5.3.1 计量巡查

计量巡查频率每月应不少于 2 次。应做好巡查结果记录，巡查内容应包括：

- a) 是否使用符合计量要求的计量器具；
- 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/校准标志和铅（签）封是否完整；
- 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) 必要时按 5.3.2 要求对加油机实施快速检查。

### 5.3.2 加油机快速检查

发现加油机疑似异常时，应立即停止使用，使用公平罐对其进行快速检查，并做好检查记录。

下述情形也应开展加油机快速检查：

- a) 按计量巡查制度规定的要求开展；
- b) 计量巡查后确定开展；
- c) 消费者投诉、质疑加油机的准确性；
- d) 其他必要情况。

## 6 成品油入库和零售管理

### 6.1 成品油进货

应建立成品油进货计量验收制度。按照要求及时、准确测量收、存油品油量。

### 6.2 成品油零售

6.2.1 成品油零售的最大允许误差应符合 JJG 443 的要求，且加油机显示的体积量应是工况条件下的体积量。

6.2.2 加油机显示的付费金额应不大于单价和体积示值计算的付费金额，且二者之差的绝对值不超过最小付费变量。

6.2.3 加油员在加油前应向消费者提示加油机指示装置已回零，明示计量过程；加油结束后应明示计量单位、交易体积量、单价、付费金额，不应估量计费。

### 6.3 成品油库存盘点

6.3.1 应制定各种情形的计量交接管理程序，做好计量盘点及账务管理、油品损耗管理。

6.3.2 建立成品油监控制度，确保加油站成品油盘点准确率符合加油站内控标准。当准确率不符合内控标准时，加油站应核查成品油库存盘点和计量器具运行情况，分析存在的问题并实施纠正措施。

6.3.3 成品油盘点准确率的计算方法：成品油盘点准确率 = 当月燃油溢量/当月出库量×100%，其中燃油溢量 = 当月出库量+当月末库存量-当月入库量-当月初库存量。

### 6.4 定量包装商品

加油站销售的润滑油等定量包装商品的净含量及其标注应符合 JJF 1070 的有关规定。

## 7 法定计量单位管理

### 7.1 规范使用

加油站在其经营活动中应正确使用国家法定计量单位。计量单位要求如下：

- a) 质量计量单位名称应标注吨、千克、克，单位符号应标注为 t、kg、g；
- b) 体积计量单位名称应标注升、毫升，单位符号应标注为 L(l)、mL(ml)；
- c) 流量计量单位名称应标注升每分钟，单位符号应标注为 L/min；
- d) 压力计量单位名称应标注帕[斯卡]，单位符号应标注为 Pa；
- e) 温度计量单位名称应标注摄氏度，单位符号应标注为 ℃；
- f) 时间计量单位名称应标注：分、秒，单位符号应标注为 min、s；
- g) 其他的计量单位按 GB 3100 规定规范使用。

### 7.2 结算

加油站使用的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。

### 7.3 明码标价

应统一使用明码标价牌，正确使用国家法定计量单位来明示商品价格，如用升标注成品油单价。

## 8 诚信计量服务要求

### 8.1 诚信计量目标

应制定可量化、可考核的诚信计量目标，并随着诚信计量管理持续改善而提高。

### 8.2 诚信计量承诺

应向社会公开诚信计量自我承诺并接受社会监督，诚信计量自我承诺书格式见附录 C。

### 8.3 公平罐的设立

- 8.3.1 应在站内显著、方便的位置设置公平罐。
- 8.3.2 公平罐的指引标识应清晰、明显，应在公平罐旁公布有关计量投诉电话。
- 8.3.3 公平罐由专人负责管理，在消费者需要时提供计量复验等公正计量服务。

#### 8.4 计量投诉纠纷处理

- 8.4.1 应建立和公开投诉举报渠道，如设立投诉意见箱、电子邮箱和电话，方便消费者的投诉和举报。
- 8.4.2 应有专门部门、专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作。
- 8.4.3 应建立计量短缺赔付制度，快速及时公正处理计量投诉纠纷。消费者对加油机等计量器具准确性和成品油零售量有异议时，可在保持现场原状的情况下，向计量行政主管部门提出仲裁检定的申请；消费者和加油站能够协商一致的，可采取其他检测方式。确定短缺的，按短缺量“退一赔三”赔偿消费者。
- 8.4.4 应积极配合各级计量行政主管部门处理计量投诉，提供真实可靠的信息，保证计量纠纷调解工作进行顺利。
- 8.4.5 应做好计量投诉处理记录（见附录 B.3）与归档保存工作。

### 9 诚信计量管理

#### 9.1 诚信计量信用分类管理

应按照诚信计量信用分类管理制度，对加油站的诚信计量信用信息进行收集、分析和分类管理。

#### 9.2 诚信计量示范

- 9.2.1 应积极开展加油站诚信计量评比活动，营造诚信计量良好氛围。
- 9.2.2 应制定计量失信惩戒制度。
- 9.2.3 应积极创建和申报诚信计量示范单位。

#### 9.3 顾客满意度测评

- 9.3.1 应加强与消费者的沟通工作，可通过网上征集、问卷调查、现场见面等多种方式，主动征求消费者意见，不断提升计量管理水平，改进服务质量。
- 9.3.2 应制定诚信计量行为满意度测评方法，确定测评指标，积极开展诚信计量行为满意度测评，确保测评过程及测评结果有效。

#### 9.4 持续改进

应建立持续改进机制，通过征求消费者意见、诚信计量行为满意度测评、自我检查等方式，查找出需要改进的问题，制定和实施改进的措施。

附 录 A  
(资料性)  
诚信计量管理体系

### A.1 概述

本附录不要求加油站按照本文件的结构更改其管理体系文件的结构或文件，仅说明诚信计量管理体系所包含的要素，各加油站可参考本附录结合自身工作方式和特点完善诚信计量管理体系文件，并与已建立的其他管理体系相结合。

### A.2 管理者职责

A.2.1 最高管理者通过以下活动，策划、建立、实施并持续改进诚信计量管理体系：

- a) 向本站传达遵守法律法规、满足客户需求的重要性；
- b) 制定诚信计量方针；
- c) 确定诚信计量目标；
- d) 配备足够的资源；
- e) 主持管理评审。

当策划和实施管理体系的变更时，确保管理体系的完整性。

A.2.2 明确涉及诚信计量的有关部门岗位职责及相互关系。

A.2.3 明确各诚信计量活动实施过程及要求，管理内部诚信计量信息、处理投诉记录以及建立执行、保障和监督协调机制等。

### A.3 体系文件

A.3.1 管理体系文件应包括但不限于：诚信计量方针和目标、公开承诺、管理手册、程序文件、记录。

A.3.2 管理体系文件应传达至有关人员，并得到切实贯彻执行。

A.3.3 体系文件的内容、种类、详略程度取决于加油站的规模大小、服务和流程的复杂程度以及相互关系、人员能力等因素。

### A.4 文件控制

应控制和管理诚信计量管理体系所要求的文件（含内部和外部），包括法律法规、规章、政策声明、标准、规程、规范、规则和方法、制造商的说明书、指导书、管理手册、程序文件、计划等，文件可承载在各种载体上，例如硬盘拷贝或电子媒介。

文件控制应确保：

- a) 文件发布前经过授权人员审查和批准；
- b) 必要时对文件进行评审和更新，并再次批准；
- c) 文件有唯一的识别信息和描述，包括标题、日期、编号等；
- d) 有效识别文件更改和当前修订状态；
- e) 在使用地点使用的文件是受控的有效版本；
- f) 作废文件应具有适当标识，防止误用；
- g) 保持文件清晰、易于识别；
- h) 电子文件应备份。

### A.5 记录控制

A.5.1 应制定记录管理程序文件，包括记录的识别、收集、检索、存取、存档、维护和销毁等内容，以保留诚信计量管理体系有效运行的证据。

A.5.2 应制定使用过程中检查、维修维护等必要的记录格式，每份记录应包含足够的信息，以便于识别影响结果准确的因素，并在尽可能接近原使用条件下能够复现。记录中应有操作人员的签字或标识。

A.5.3 数据、计算和结果应在产生时予以记录（或计算机自动生成记录并保存），并分类标识。

A.5.4 记录应清晰明了，对记录时出现的错误，按照相应的程序文件进行修改。

A.5.5 记录应便于存取，不得丢失、损毁。

A.5.6 所有记录应予以安全保护，必要时采取相应的保密措施。

A.5.7 对记录的保存期限和调阅应做出规定。

## A.6 信息交流和控制

A.6.1 应制定诚信计量信息交流和控制的程序文件，规范诚信计量信息的接收、传递和处理，确保诚信计量管理体系的持续有效运行。

A.6.2 在信息交流中获取的信息要有记录。

## A.7 服务客户

A.7.1 应制定服务客户的诚信计量相关文件，规定业务职责和受理范围等。

A.7.2 应公开收费标准和投诉电话等信息。

A.7.3 应制定客户满意度调查程序文件，规定调查方法和信息的分析、使用方法，改进诚信计量管理体系。

A.7.4 应制定客户投诉管理程序文件，明确受理投诉机构，收集投诉信息，进行分析后确定处理措施，并保存所有投诉记录。

A.7.5 应建立业务档案，进行必要的跟踪回访。

## A.8 监督和检查

A.8.1 应制定日常监督和检查工作程序文件。

A.8.2 监督和检查的方式及时间间隔应与本站工作特点相适应。

## A.9 诚信计量风险管理

A.9.1 应制定风险管理程序文件，识别与诚信计量管理相关的风险，其内容包括但不限于：政策风险、产品风险、经营风险、舆情风险。

A.9.2 基于风险识别和风险等级，应采取相应的措施，对预计发生的风险，提前发出预警；对可能存在的风险，要及时判断，采取预防和控制措施，防止风险发生；对已经存在的风险，要采取纠正措施，消除风险原因，防止风险再次发生；对可能给消费者和相关利益方带来不利影响的，及时披露或公开。

## A.10 诚信文化建设

A.10.1 应开展诚信计量文化建设，树立诚信理念，增强质量意识，关注品牌效应，履行社会承诺，参与诚信文化传播活动。

A.10.2 开展与诚信计量管理体系有关的培训，内容包括但不限于：

- a) 诚信计量方针、目标和管理体系要求；



- b) 个人在诚信计量方面的职责和作用；
- c) 个人工作改进的正效应；
- d) 违背诚信规定的后果；
- e) 失信行为对企业及个人的影响。

#### A. 11 内部审核

A. 11.1 应制定内部审核程序文件，按照预定的计划表，定期对诚信计量管理体系运行进行内部审核。内部审核计划应涉及诚信计量管理体系的所有要素。

A. 11.2 内部审核人员应经培训合格，独立于被审核的活动，并经过管理者批准。内部审核周期通常不超过 12 个月。

A. 11.3 审核活动的领域、审核发现的情况和因此采取的纠正措施等，应予以记录。

A. 11.4 应保存内部审核活动的记录，包括但不限于：审核计划、审核记录、纠正或纠正措施、跟踪验证、内部审核报告。

#### A. 12 管理评审

A. 12.1 应制定管理评审程序文件，最高管理者应根据既定的日程表和形成文件的程序，定期对管理体系以及诚信计量活动进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

A. 12.2 管理评审的内容包括：政策和程序的适宜性、方针和目标的有效性、目标的实现情况、承诺的履行情况、内部审核和外部评审的结果、纠正措施和预防措施的结果、管理人员和监督人员的报告、消费者的投诉处理情况和消费者的反馈结果、管理体系改进的建议等。

A. 12.3 管理评审的结果包括：管理体系改进的决定和措施、工作过程的改进和资源的需求等。

A. 12.4 最高管理者应确保改进的措施在约定的或适当的时间内得到实施。

#### A. 13 改进

##### A. 13.1 不符合控制

A. 13.1.1 应制定不符合控制程序文件并实施，及时发现与诚信计量管理体系或客户要求的不符合。该程序应能确保：

- a) 确定对不符合工作的管理职责和权限；
- b) 采取与风险相一致的措施，包括暂停工作、恢复工作等；
- c) 评价不符合工作的严重性；
- d) 立即进行纠正，同时对不符合的可接受性做出决定；
- e) 规定批准恢复工作的职责。

A. 13.1.2 应特别关注失信的评估、处置和社会效果。

A. 13.1.3 当评价表明不符合可能再度发生，或对诚信计量管理体系运行产生怀疑时，应采取纠正措施。

##### A. 13.2 纠正措施

A. 13.2.1 应制定纠正措施程序文件，指定合适的人员，识别不符合的原因，对发现的不符合采取纠正措施。

A. 13.2.2 纠正措施应与问题的严重程度和风险大小相适应，实施纠正措施后，应能消除不符合，并防止再次发生。

A. 13. 2. 3 应保存纠正措施的所有记录，包括但不限于：不符合描述、原因分析、采取措施、实施结果。

#### A. 13. 3 预防措施

A. 13. 3. 1 应制定预防措施程序文件，包括措施的启动和控制，以确保其有效性。

A. 13. 3. 2 应识别诚信计量管理体系方面所需要的改进和潜在不符合的原因。

A. 13. 3. 3 采取预防措施时应制定措施计划并加以实施和监控，以减少此类不符合情况发生的可能性并改进。

#### A. 13. 4 持续改进

应建立符合加油站特点的持续改进机制，通过内部审核以及管理评审的结果，找出需要改进的问题，制定和实施改进的措施，记录改进的结果，评估改进的效果，保证计量结果的准确性和可靠性，不断提高计量诚信管理体系的适宜性和有效性。

附 录 B  
(资料性)  
记录格式

### B.1 计量器具台账

加油站应按有关规定将其使用的计量器具登记造册，台账格式见表 B.1。

表 B.1 (强检) 计量器具台账参考格式

序号	计量器具名称	制造单位	规格型号	唯一性标识	检定封印编号	检定/校准日期	检定有效期	检定结论	使用地点
1									
2									
3									
.....									

### B.2 加油机维修记录

需要维修加油机时，加油站应向具有合法维修资格的单位报修加油机，维修后的加油机应经当地承担强制检定任务的法定计量检定机构检定合格后，方可重新投入使用。对加油机维修应做好记录，加油机维修计划(申请)单格式见表 B.2，维修后自校记录格式见表 B.3，维修记录格式见表 B.4。

表 B.2 加油机维修计划(申请)单参考格式

填报日期： 年 月 日

加油站全称 (盖章)		固定电话	
营业执照号		加油机生产厂	
详细地址		最近检定时间	
修理单位名称		加油机出厂编号	
原签封号		加油机自编号	
加油站负责人 (签署)		手机号码	
回复方式(电子邮箱或传真号码)			
故障原因		修理项目	
申请维修时间		计划维修天数	
法定计量检定 机构意见 (盖章)		联系人、联系电话	
<p>注1: 需要更换、修理计数器(计量芯片)、流量计、编码器或其它需打开签封进行维修时, 须经法定计量检定机构批复备案, 更换其它配件无须申报。</p> <p>注2: 此申报单可以通过邮件或传真送达。</p>			

表 B.3 加油机维修后自校记录表参考格式

维修单位			加油机编号		联系人	
制造厂			规格型号		联系电话	
环境温度 (°C)			标准器编号 <sub>(20L)</sub>			
监控微处理器序列号			编码器序列号			
维修前 铅(签)封号	①流量测量 变换器		②计控主板		③编码器	
测量 次序	加油机示值 $V_j(L)$	标准器刻度 $H_B(mm)$	标准器示值 $V_B(L)$	单次测量 相对误差 $E_{vi}(\%)$	平均示值误差 $E_v(\%)$	重复性 $E_n(\%)$
1						
2						
3						
校准员			审核		日期	

表 B.4 加油机维修记录表参考格式

维修单位:		日期:					
更换 配件 情况	修理前			修理后			
	零、配件名称	型号、规格、参数及生产厂			型号、规格、参数及生产厂		
签封 号	原签封号			新签封号			
	①流量测量变换器	②计控主板	③编码器	①流量测量变换器	②计控主板	③编码器	
校准 检定 记录	校准记录 (维修单位)			检定记录 (法定计量检定机构)			
	标准器 编号		标准器 精度	标准器编号		标准器 精度	
	加油机 出厂编号	校准数据			检定数据		
		小流量	大流量	校准结论	小流量	大流量	检定结论
	修理工签名 联系电话		校准 时间	检定员签名 联系电话		检定 时间	
注: 此表一式两份, 法定计量检定机构、加油站各保留一份。							
加油站全称 (盖章):							
加油站负责人 (签名)、联系电话:							

## B.3 投诉处理记录

加油站应设置计量投诉点，指定计量纠纷调解员处理计量投诉、纠纷，做好投诉处理记录，记录格式见表 B.5。

表 B.5 投诉处理记录参考格式

投诉者姓名		联系方式	
加油站		加油机号	
计量投诉事由			
投诉要求			
处理过程			
处理结果	被投诉代表签名：		
结果反馈	投诉人签名：		
承办人	计量管理负责人	日期	

附 录 C  
(资料性)  
诚信计量自我承诺书

加油站诚信计量自我承诺书参考格式见图 C.1。

<p style="text-align: center;"><b>XXX 加油站诚信计量自我承诺书</b></p> <p>为营造诚信经营市场环境，保护消费者合法权益，本单位郑重承诺如下：</p> <p>一、自觉遵守《中华人民共和国计量法》《消费者权益保护法》《加油站计量监督管理办法》等法律法规规定，认真执行《诚信计量管理规范 第3部分：加油站》……等要求。</p> <p>二、严格遵守《商业服务业诚信计量行为规范》，建立健全和落实各项计量管理制度，加强对计量器具和商品量的管理。</p> <p>三、配备和使用合格的计量器具，不使用未经检定、检定不合格或者超过检定周期的计量器具，不破坏计量器具准确度和伪造数据，不破坏铅（签）封，保证成品油销售计量准确。</p> <p>四、正确使用国家法定计量单位，明码标价。</p> <p>五、积极处理消费者的计量投诉；计量不足的，按短缺量“退一赔三”赔偿消费者。</p> <p>六、……其他承诺内容（如有）。</p> <p>本单位严格履行以上承诺，如有违反，愿意承担相应的法律责任，欢迎社会各界监督。</p> <p>承诺单位监督电话（加油站电话）： 投诉举报电话：12345</p> <p style="text-align: right;">承诺单位盖章： 法定代表人（负责人）签名： 时间：        年    月    日</p>
--

图 C.1 加油站诚信计量自我承诺书参考格式

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 31880 检验检测机构诚信基本要求
- [2] 中华人民共和国主席令第7号 中华人民共和国消费者权益保护法（2013修正）
- [3] 中华人民共和国主席令第16号 中华人民共和国计量法（2018修正）
- [4] 国家质量监督检验检疫总局公告2007年第162号 关于公布《商业服务业诚信计量行为规范》的公告
- [5] 国家质量监督检验检疫总局令第35号 加油站计量监督管理办法（2020修订）

