

ICS 17.020
CCS A 50

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 111.5—2022

诚信计量管理规范 第5部分：商场超市

Specification for trustworthiness metrology management
—Part 5: Shopping malls and supermarkets

2022-08-04 发布

2022-09-01 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	3
5.1 计量器具配备	3
5.2 计量器具管理	4
5.3 计量检查	5
6 商品及商品量管理	5
6.1 零售商品称重	5
6.2 预包装食品	6
7 法定计量单位管理	6
7.1 规范使用	7
7.2 称重结算	7
7.3 明码标价	7
8 诚信计量服务要求	7
8.1 诚信计量目标	7
8.2 诚信计量承诺	7
8.3 诚信计量责任	7
8.4 公平秤的设立	7
8.5 计量投诉纠纷处理	7
8.6 计量提示	8
9 诚信计量管理	8
9.1 诚信计量信用分类管理	8
9.2 诚信计量示范	8
9.3 顾客满意度测评	8
9.4 持续改进	8

附录 A（资料性） 诚信计量管理体系	9
附录 B（资料性） 记录格式	13
附录 C（资料性） 诚信计量自我承诺书	15
参考文献	16

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5部分。DB4401/T 111 已经发布了以下部分：

- 第1部分：集贸市场；
- 第3部分：加油站；
- 第4部分：眼镜验配企业；
- 第7部分：瓶装液化石油气充装站。

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：广州计量检测技术研究院、广州市标准化协会、广州连锁经营协会、广州市增城质量技术监督检测所、广州市钱大妈农产品有限公司、广州市好又多百货商业广场有限公司、华润万家生活超市（广州）有限公司太古汇店、广州市苏铂超市有限公司、广州盒马鲜生网络科技有限公司。

本文件主要起草人：唐小军、孙光明、任超、方海燕、陈淑宜、付佳、戴红、冯梓君、郑裕田、刘可冰、罗少芳、曲红阳、阙烽、吴霞、邓达文。

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5部分，旨在引导商场超市落实主体责任，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5部分：商场超市

1 范围

本文件规定了商场超市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、商品及商品量管理、法定计量单位管理、诚信计量服务要求和诚信计量管理。

本文件适用于商场超市的诚信计量管理，商场超市相关商（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/T 18106 零售业态分类
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
SB/T 10465 连锁经营术语

3 术语和定义

GB/T 18106、JJF 1001、JJF 1070、SB/T 10465 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

商场超市 shopping malls and supermarkets

以销售食品、日用品为主，满足消费者日常生活需要的零售业态。

注1：主要面向最终消费者，有固定营业场所的零售企业，不包括无店铺零售企业，也不包括生产资料的零售企业。

注2：本文件中的商场（店）通常指以销售生鲜、糖米油盐酱醋茶等食品为主，满足社区常住人员日常生活需要，有单店形式和连锁店形式。

注3：常见的超市通常采用开架销售，也可同时采取在线销售，门店内可提供食品现场加工服务，按照营业面积超市可分为大、中、小型超市，根据生鲜食品营业面积占比，可分为生鲜食品超市和综合超市。

[来源：GB/T 18106—2021，4.1.2，有修改]

3.5

公平秤 fair weighing equipment

由商场超市提供买卖双方核验在场内交易商品计量是否准确的称重计量器具，又称公平称重计量器具。

3.6

预包装商品 prepackaged products

销售前预先用包装材料或包装容器将商品包装好，并有预先确定的量值（或者数量）的商品。

[来源：JJF 1070—2005，3.1.1]

3.7

定量包装商品 products in prepackages with fixed content

以销售为目的，在一定量限范围内具有统一的质量、全过程、长度、面积、计数标注等标识内容的预包装商品。

[来源：JJF 1070—2005，3.1.2]

4 计量管理要求

4.1 基本要求

4.1.1 应依法取得所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 应遵循公正、公平、公开的原则，对商场超市进行统一计量管理，保证计量器具和商品量的准确，正确使用国家法定计量单位，在签订的经营协议中应明确有关计量活动的权利义务和相应的法律责任，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，连锁超市、商场应明确计量管理部门和计量负责人。

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，人员应至少包括公平秤管理员、计量巡查员。

4.2.3 计量管理人员应是签定劳动合同的相对固定的人员，其应接受计量知识培训，商场超市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，连锁超市、商场应明确计量职责、分工和协调等管理要求；
- b) 计量器具管理制度：明确计量器具的配备、使用、检定/校准和维护的管理要求；
- c) 公平秤管理制度：明确公平秤设置及管理要求；
- 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：明确商场超市的巡查频率、巡查内容以及结果处理等要求；
- f) 定量包装商品进货验收制度：明确定量包装商品合格供方的资质要求和净含量计量验收要求；
- g) 商品量管理制度：明确对自主包装的非定量预包装商品的称重计量、标签标志、包装等及明确定量包装商品检查、抽查及结果处理的要求；
- h) 诚信计量信用分类管理制度：明确计量信用信息的收集、分析、评价和分类管理等要求；
- i) 诚信计量承诺制度：明确诚信计量责任、诚信计量自我承诺的内容及其管理要求；
- j) 计量投诉处理制度：明确计量投诉处理程序、计量失准赔付及违规惩戒等管理要求；
- k) 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 应按照《零售商品称重计量监督管理办法》配备满足经营需要的计量器具，称重计量器具配备要求见表1。表1为零售商品称重计量器具配备的最低要求。

5.1.2 配备称重计量器具的最小分度值应以最高零售商品单价为准。

5.1.3 配备公平秤的称重范围与准确度等级应与零售商品的单价相适应。

表1 零售商品称重计量器具的配备要求

商品品种、价格档次	称重计量器具				
	最大称量	分度值	称重范围	最大允许误差	准确度等级
粮食、蔬菜、水果 或 $P \leq 6$ 元/kg的商品	30 kg	10 g	$m \leq 5$ kg	± 5 g	Ⅲ
			5 kg $< m \leq 20$ kg	± 10 g	
			20 kg $< m \leq 30$ kg	± 15 g	
肉、蛋、禽、海（水）产品、糕点、糖果 调味品或 6 元/kg $< P \leq 30$ 元/kg的商品	15 kg	5 g	$m \leq 2.5$ kg	± 2.5 g	Ⅲ
			2.5 kg $< m \leq 10$ kg	± 5 g	
			10 kg $< m \leq 15$ kg	± 7.5 g	
干菜、山（海）珍品 或 30 元/kg $< P \leq 100$ 元/kg的商品	6 kg	2g	$m \leq 1$ kg	± 1 g	Ⅲ
			1 kg $< m \leq 4$ kg	± 2 g	
			4 kg $< m \leq 6$ kg	± 3 g	
$P > 100$ 元/kg的商品	6 kg	2g	$m \leq 1$ kg	± 1 g	Ⅲ
			1 kg $< m \leq 4$ kg	± 2 g	
			4 kg $< m \leq 6$ kg	± 3 g	

表 1 零售商品称重计量器具的配备要求（续）

商品品种、价格档次	称重计量器具				
	最大称量	分度值	称重范围	最大允许误差	准确度等级
金饰品	200 g	0.001 g	$m \leq 50 \text{ g}$	$\pm 5 \text{ mg}$	Ⅱ
			$50 \text{ g} < m \leq 100 \text{ g}$	$\pm 10 \text{ mg}$	
银饰品	300 g	0.01 g	$m \leq 50 \text{ g}$	$\pm 50 \text{ mg}$	Ⅲ
			$50 \text{ g} < m \leq 100 \text{ g}$	$\pm 100 \text{ mg}$	
以克为计价单位的其他商品	500 g	e^a	$m \leq 500 \text{ g}$	$\pm e$	/
注：表中P为商品单价， m 为商品称重质量。					
^a 分度值 e 取值决定于商品单价的高低，应至少不大于 1 元对应的商品重量。					

5.2 计量器具管理

5.2.1 计量器具检定/校准管理

5.2.1.1 计量检定/校准

5.2.1.1.1 对在用称重计量器具应按规定进行检定/校准，确保受检率 100%。属于强制检定管理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或授权机构申请周期检定；非强制检定计量器具应按计量器具分类管理要求定期校准。

5.2.1.1.2 对新增、更换或维修后的强制检定计量器具，应及时向法定计量检定机构或授权机构申请检定。

5.2.1.2 台帐与证书管理

5.2.1.2.1 应建立计量器具台帐，连锁超市、商场应建立计量器具总台帐，各连锁超市、商场分别建立各自台帐，且应和总台帐相应一致。计量器具台帐至少应包括：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。

5.2.1.2.2 应加强计量器具检定/校准证书的管理，确保检定/校准证书与在用计量器具相对应，并在有效期内。连锁超市、商场计量管理责任部门应统一保存所有计量器具的检定/校准证书，并向各连锁超市、商场分发盖有企业公章的证书复印件。

5.2.2 标识管理

应有完善的措施，确保计量器具的铭牌及检定/校准标志完好。

5.2.3 计量器具使用

使用计量器具应做到：

a) 在规定的条件下，按操作规程（或说明书）正确使用计量器具；

- b) 对取得校准证书的计量器具进行计量性能确认，判定校准结果满足实际需要后方可使用；
- c) 不得使用不合格的计量器具，不得破坏计量器具准确度，不得破坏铅（签）封；
- d) 将商品单价正确录入电子秤，向消费者显示商品称量和结算过程；
- e) 做好计量器具的日常维护保养，发生计量器具故障应立刻停止使用，按相应规定更换计量器具。

5.3 计量检查

5.3.1 计量巡查

计量巡查频率每周应不少于1次并做好巡查结果记录，格式见附录 B.2，发现异常按计量巡查制度要求处理。巡查内容应包括：

- a) 是否存在未经检定，或超过检定有效期的计量器具；
- b) 计量器具的检定/校准标志和封印是否完整；
- c) 是否正确使用国家法定计量单位；
- d) 定量包装商品的净含量及其标注是否规范；
- e) 对定量包装商品进行抽查；
- f) 必要时按 5.3.2 要求对称重计量器具实施快速检查。

5.3.2 快速检查要求

应配备满足要求的巡检专用砝码，专人负责，在计量器具巡检中对在用的计量器具进行快速检查，并做好检查结果记录。发现计量器具异常，应立即停止使用，及时进行维修、更换。下述情形应开展快速检查：

- a) 按计量巡查制度规定的要求开展；
- b) 消费者质疑计量器具的准确性或要求时；
- c) 商场超市要求时；
- d) 其他情况。

6 商品及商品量管理

6.1 零售商品称重

6.1.1 采取现场称重销售商品的，应向消费者明示计量单位、操作过程和称重计量器具显示的量值，称重前应去除包装物（必要的内包装除外）。

6.1.2 螃蟹等鲜活水产品专用捆扎绳重量不应超过自重的 5%，所使用的专用捆扎绳应干净、不带泥、砂和其他杂物。

注：适用于按称重计量销售的需用绳捆扎的螃蟹等鲜活水产品。

6.1.3 消费者有异议时，对可复现的计量结果，应重新操作并显示实际量值，对不可复现的计量结果，应提前协商一致。

6.1.4 商品结算量应与计量器具显示的实际量值相符，商品（活鱼、水发物除外）的计量负偏差应符合表 2 的规定，活鱼、水发物的计量负偏差应符合表 3 要求。

6.1.5 即食食品、现场加工食品应以加工完成后的称重计量为准。

表2 商品（活鱼、水发物除外）计量负偏差

商品品种、价格档次	称重范围	允许最大负偏差
粮食、蔬菜、水果 或 $P \leq 6$ 元/kg的商品	$m \leq 1$ kg	20 g
	$1 \text{ kg} < m \leq 2$ kg	40 g
	$2 \text{ kg} < m \leq 4$ kg	80 g
	$4 \text{ kg} < m \leq 25$ kg	100 g
肉、蛋、禽、海（水）产品、糕点、糖果、 调味品或 $6 \text{元/kg} < P \leq 30 \text{元/kg}$ 的商品	$m \leq 2.5$ kg	5 g
	$2.5 \text{ kg} < m \leq 10$ kg	10 g
	$10 \text{ kg} < m \leq 15$ kg	15 g
干菜、山（海）珍品 或 $30 \text{元/kg} < P \leq 100 \text{元/kg}$ 的商品	$m \leq 1$ kg	2 g
	$1 \text{ kg} < m \leq 4$ kg	4 g
	$4 \text{ kg} < m \leq 6$ kg	6 g
$P > 100$ 元/kg的商品	$m \leq 500$ g	1 g
	$500 \text{ g} < m \leq 2$ kg	2 g
	$2 \text{ kg} < m \leq 5$ kg	3 g
金饰品	m （每件） ≤ 100 g	0.01 g
银饰品	m （每件） ≤ 100 g	0.1 g
以克为计价单位的其他商品	m （每件） ≤ 100 g	e^a
注：表中 P 为商品单价， m 为商品称重质量。		
^a e 值和表1一致。		

表3 鱼、水发物的计量负偏差

价格档次	称重范围	允许最大负偏差
$P \leq 60$ 元/kg	$m \leq 500$ g	10 g
	$500 \text{ g} < m \leq 2$ kg	15 g
	$2 \text{ kg} < m \leq 5$ kg	30 g
$60 \text{元/kg} < P \leq 200 \text{元/kg}$	$m \leq 500$ g	5 g
	$500 \text{ g} < m \leq 2$ kg	10 g
	$2 \text{ kg} < m \leq 5$ kg	15 g
$P > 200$ 元/kg	$m \leq 2$ kg	5 g
	$2 \text{ kg} < m \leq 5$ kg	10 g
注1：表中 P 为商品单价， m 为商品称重质量。		
注2：活鱼、水发物自然去水5秒以上再进行称重。		

6.2 预包装食品

6.2.1 定量包装商品的净含量及其标注应符合国家 JJF 1070 规定。

6.2.2 非定量包装商品应去皮称重（必要包装可保留），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。

7 法定计量单位管理

7.1 规范使用

在经营活动中应正确使用国家法定计量单位。

7.2 称重结算

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

应使用统一明码标价牌，正确使用法定计量单位来明示商品价格。

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 诚信计量责任

连锁超市、商场应签订诚信计量责任书，其内容至少应包括：

- a) 遵守计量法律法规规章及本文件的要求；
- b) 遵守计量器具管理要求，不得破坏计量器具准确度或者伪造数据，不得破坏封印；
- c) 使用国家法定计量单位；
- d) 商品重量、净含量及标签应符合相关要求；
- e) 主动配合处理有关计量投诉。

8.4 公平秤的设立

8.4.1 超市的公平秤设立

8.4.1.1 超市应在显著、方便的位置（如消费者出入通道等），配备经过检定合格的公平秤，其称量范围、准确度等级及数量应与经营项目相适应。

8.4.1.2 公平秤的指引应标识清晰、明显，应在公平秤旁公布企业计量投诉电话和政府投诉热线。

8.4.1.3 公平秤由公平秤专（兼）职管理员负责管理，能即时为消费者提供计量复秤服务。

8.4.2 商场（店）公平秤设立

8.4.2.1 鼓励商场（店）按 8.4.1 设立公平秤。

8.4.2.2 未设定专用公平秤的商场（店），应选定一台秤作为公平秤，并在显著部位加贴公平秤标识。

8.5 计量投诉纠纷处理

8.5.1 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。

8.5.2 应有专门部门、专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作。

8.5.3 应建立失准赔付制度，及时公正处理计量投诉纠纷。经公平秤复核，短秤缺量的，按购买商品金额“退一赔三”进行赔偿。

8.5.4 应积极配合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顺利地进行。

8.5.5 应做好计量投诉处理记录（见附录 B.3）与归档保存工作。

8.6 计量提示

应在显著位置，以信息栏、电子显示屏等形式进行计量提示，提示内容应体现保护消费者的计量权益，公告诚信计量自我承诺、投诉指引、奖惩信息、计量器具检定/校准情况及相关的内容。

9 诚信计量管理

9.1 诚信计量信用分类管理

连锁超市、商场应按照诚信计量信用分类管理制度，对诚信计量信用信息进行收集、分析、评价和分类管理。

9.2 诚信计量示范

9.2.1 连锁超市、商场应积极开展诚信计量评比活动，宜定期公布评比情况，营造诚信计量良好氛围。

9.2.2 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，不断提升诚信计量管理水平，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

本附录不要求商场超市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，各商场超市可参考本附录结合自身工作方式和特点完善管理体系文件，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) 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、详略程度取决于商场超市的规模大小、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、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 应制定过程检查、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 应制定与诚信计量相关的服务客户文件，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。

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 应建立服务客户业务档案，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企业工作特点相适应。

A.9 诚信风险管理

A.9.1 应制定风险管理程序文件，识别与诚信计量相关过程的风险，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) 诚信计量方针和诚信计量管理体系要求；
- 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) 失信行为对商场超市及个人的影响。

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 应识别技术和诚信计量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

应建立符合商场超市自身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 计量器具台帐

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 计量器具台帐参考格式

序号	计量器具名称	分类	规格型号	制造单位	出厂编号	检定/校准日期	检定封印编号	现行状态	下次检定/校准日期	使用地点	领用日期
1											
2											
3											
4											
5											
……											

B.2 计量巡查记录

按 5.3 的要求开展计量巡查，并做好记录。记录格式见表 B.2。

表 B.2 计量巡查记录参考格式

巡查日期： 年 月 日 巡查人：

序号	地点	衡器使用情况	定量包装商品净含量	计量单位	处理情况

B.3 投诉处理记录

宜在公平秤处设置计量投诉站点，指定计量管理人员处理计量投诉纠纷，做好投诉处理记录，记录格式见表 B.3。

表 B.3 投诉处理记录参考格式

投诉者姓名		联系方式	
责任人		地点	
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		日 期	
计量管理负责人		日 期	

附录 C
(资料性)
诚信计量自我承诺书

商场超市诚信计量自我承诺书格式见图 C.1。

XXX 商场超市诚信计量自我承诺书

编号：

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：

一、自觉遵守《中华人民共和国计量法》《消费者权益保护法》等法律法规规定，认真执行《诚信计量管理规范 第 5 部分：商场超市》……等要求。

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。

三、规范商场超市经营行为，做好计量监督检查，保证计量器具和商品量的准确。

四、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。

五、正确使用国家法定计量单位，明码实价。

六、积极处理有关计量投诉：计量不足的，按购买商品金额“退一赔三”赔偿消费者。

七、……（其他承诺内容）。

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。

商场超市监督电话：
投诉举报电话：12345

承诺单位盖章：
法定代表人（负责人）签名：
时间： 年 月 日

图 C.1 商场超市诚信计量自我承诺书参考格式

参 考 文 献

- [1] 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）
 - [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] 国家质量监督检验检疫总局公告〔2007〕162 号 商业服务业诚信计量行为规范
 - [4] 中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局令第 75 号 定量包装商品计量监督管理办法
 - [5] 国家质量监督检验检疫总局、国家工商行政管理总局令第 66 号 零售商品称重计量监督管理办法（2020 修订）
-