附件6

**山东省医疗机构诚信计量评价细则**

1. **适用范围**

本文件适用于山东省行政区域内医疗机构诚信计量的评价。

**2 引用文件**

GB 3100 国际单位制及其应用

JJF 1001 通用计量术语及定义

其他相关行政法规、强制性国家标准、技术规范及规定。

**3 术语和定义**

3.1 诚信计量

基于诚实守信原则的计量行为。

3.2 医疗机构

依法定程序设立的从事疾病诊断、治疗活动的机构的总称。

**4 评价内容**

4.1 基本要求

4.1.1 应依法取得必要的营业执照、行政许可证并持续保持满足相应的经营条件。

4.1.2 应遵守计量法律、法规和规章，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，守法经营、诚信服务，自觉接受计量行政主管部门的计量监督。

4.1.3 应建立诚信计量自我承诺制度，公开向消费者做出诚信计量方面的承诺，保证提供服务的计量准确，在日常经营活动中认真履行承诺，主动接受社会监督，保护消费者权益。

4.2 人员及管理制度

4.2.1 管理责任部门及人员

应根据经营情况设置计量管理责任部门或配备专（兼）职计量人员，负责医疗机构日常的计量管理。

4.2.2 管理制度

应建立并完善计量管理制度，并有效贯彻实施，实施结果应有记录。计量管理制度应包括但不限于以下内容：

1）贯彻计量法律法规的管理制度；

2）计量管理机构及计量管理人员职责；

3）计量器具配备、使用、维护、溯源检定/校准等管理制度；

4）诚信计量承诺制度；

5）计量投诉处理制度。

4.3 计量器具管理

4.3.1 计量器具配备

应根据经营和管理需求配备符合计量法律法规规定的计量器具，列入《实施强制管理的计量器具目录》、且监管方式为“型式批准”和“型式批准、强制检定”的计量器具，应通过型式批准或者进口计量器具型式批准。

4.3.2 计量器具档案

应建立计量器具管理档案，做好计量器具的日常维护、报废更新和日常检查等，掌握在用计量器具的使用状况，并做好状态标识和记录。

强制检定的计量器具应登记造册，向当地市场监督管理部门备案。

4.3.3 计量器具溯源

属于强制检定范围的计量器具应执行强制检定，及时向法定计量检定机构申请周期检定。其他工作计量器具，应按要求自行选择非强制检定或者校准方式，保证量值准确。

4.3.4 检定标志

计量器具上的检定合格标志，应妥善维护，不得私自破坏。

4.3.5 不合格计量器具的控制

计量器具不符合计量性能要求的，应立即封存，贴上停用证标志、停止使用，并及时修理或更新，经检定合格或校准后再投入使用。

4.3.6 计量器具、设备日常维护

应定期对在用的计量器具进行自校，做好自校记录，发现设备异常，应立即停止使用，维修后检校合格恢复使用。对性能不稳定、示值不准确、故障率高、计量性能已不符合规定要求的计量器具、设备及时进行更新。

4.3.7 标识管理

应使用标签、编码或其他标识等方式明示计量器具的检定/校准状态，对于需要经常擦拭消毒的计量器具，应有完善的保护措施，确保检定/校准标识完好。

4.4 存放管理

4.4.1 计量器具存放场所应实行分区或分类管理，应有明显的标示和区域划分。

4.4.2 计量器具存放场所的温度、湿度控制应符合产品说明书的要求，并进行记录。

4.4.3 对辐射类计量器具的存放场所应采取相应的安全和防护措施，定期监测，并进行记录。

4.5 计量记录与档案管理

应制定使用过程中检查、维修维护等必要的记录格式，记录应包含足够的信息，清晰明了，有操作人员签字或标识，并妥善保管。对于使用环境有严格要求的计量器具（如放射类设备），应记录其使用环境（如温湿度、气压）的相关情况。如有不符合使用环境要求的，应对其是否影响计量器具的计量性能进行评估，必要时重新申请检定/校准，且结果符合计量性能要求后再投入使用。

4.6 法定计量单位管理

出具的处方、病历、检验单等书面材料中应使用国家法定计量单位，正确使用国家法定计量单位，不得模糊、虚假计量。经营过程中使用的技术文件、计量设备、标价牌等均应采用国家法定计量单位。

4.7 计量检查

4.7.1 内部检查

应加强日常经营活动中的计量管理，定期对在用计量器具以及相关计量记录进行检查。对现场发现的问题以及消费者的计量投诉，应及时分析原因，责任到人，制定纠正措施和预防措施。对于使用环境有严格要求的计量器具（如放射类设备），如有不符合使用环境要求的，应对其是否影响计量器具的计量性能进行评估，必要时重新申请检定/校准，且结果符合计量性能要求后再投入使用。

4.7.2 外部检查

应积极配合市场监管部门开展的计量监督检查，对市场监管部门提出的整改要求，要认真落实。

4.8 诚信计量承诺

应对诚信计量行为做出承诺，通过在经营场所、网站和APP等多途径明示《诚信计量承诺书》的形式向社会承诺诚信计量，公开接受社会监督，承诺内容应在显著位置公开，并在日常经营活动中认真履行承诺。

4.9 计量投诉

4.9.1 计量投诉处理

应建立各类投诉举报渠道，并指定专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作，公开投诉举报电话，或设立投诉意见箱，方便消费者的投诉和举报。

4. 9.2 计量投诉处理情况

应积极配合市场监管部门受理的关于该机构的计量投诉调查，提供真实可靠的信息，协助计量纠纷调解工作。对计量投诉事项，应及时公正处理，确保计量投诉处理完结率100%，切实保护消费者的合法权益。建立计量投诉及处理日志制度，准确、完整记录每日的计量投诉的受理、协调和处理情况。

4. 9.3 顾客满意度

应加强与顾客的沟通工作，通过开展各种公益、惠民等活动，提高顾客对医疗机构诚信经营的认知度、信任度。

**5 评价组织与实施**

5.1 申报

申报诚信计量示范单位应具备合法经营资质，严格遵守计量法律法规规章，未发生造成严重社会不良影响的事件，无质量、安全责任事故。在自愿基础上，向当地市场监管部门提出申报，并提交“医疗机构诚信计量示范单位申报表”（见附录A）。省属医疗机构向省局提交“诚信计量示范单位申报表”。

5.2 现场评价

市级市场监管部门依据本评价细则组织开展诚信计量示范单位的现场评价，按照严格标准、优中选优的原则，确定诚信计量示范单位推荐名单。经市局网站公示无异议后，市局将推荐名单上报省局。公示期不少于5个工作日。省属医疗机构由省局组织开展现场评价。

5.3 社会公示。省局公示名单在省市场监管局官方网站予以公示。

5.4 研究公布。省局对符合条件的示范单位集中向社会公布。

附录A

# 医疗机构诚信计量示范单位申报表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | |
| 营业执照/法人登记证住所 |  | | |
| 统一社会信用代码 |  | 经济性质 |  |
| 单位负责人 |  | 联系电话 |  |
| 经营范围 |  | | |
| 计量负责人  （分管领导） |  | 职务 |  |
| 计量器具总件数（件） |  | 强检计量器具件数（件） |  |
| 单位诚信计量工作  概述 | 包括组织领导、制度建设、人员培训、工作成效等方面的介绍，500字以内，可附页。 | | |
| 申报单位意见 | 自愿申报并接受当地市场监管部门组织的评价； 对申报材料信息的真实性负责。  申报单位（盖章）    年 月 日 | | |

附录B

**山东省“医疗机构诚信计量”**

|  |
| --- |
| **评**  **价** |
| **报** |
| **告** |
|  |
| 申报单位: |
| 市场监管部门: （盖章） |
| 评价组长: (签字) |
| 评价日期: 年 月 日 |

**山东省“医疗机构诚信计量”评价记录**

| 条款 | | | 评价要求 | 评价方法 | 评价  结果 | 评价  说明 | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4  评价内容 | \*4.1 基本  要求 | \*4.1.1 | 应依法取得必要的营业执照、行政许可证并持续保持满足相应的经营条件。 | 合格□  不合格□ |  |  |
| \*4.1.2 | 应遵守计量法律、法规和规章，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，守法经营、诚信服务，自觉接受计量行政主管部门的计量监督。 | 合格□  不合格□ |  |  |
| \*4.1.3 | 应建立诚信计量自我承诺制度，公开向消费者做出诚信计量方面的承诺，保证提供服务的计量准确，在日常经营活动中认真履行承诺，主动接受社会监督，保护消费者权益。 | 合格□  不合格□ |  |  |
| 4.2  人员  及管  理制  度  （15分） | 4.2.1  管理责任部门及人员 | 应根据经营情况设置计量管理责任部门或配备专（兼）职计量人员，负责医疗机构日常的各项计量管理工作。 | 查看管理制度、任命文件、记录，有任命文件，职责分工明确，记录中履行职责签字，此项满分5分，缺一项扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.2.2  管理制度 | 应建立并完善计量管理制度，并有效贯彻实施，实施结果应有记录。计量管理制度应包括但不限于以下内容：1）贯彻计量法律法规的管理制度；2）计量管理机构及计量管理人员职责；3）计量器具配备、使用、维护、溯源检定/校准等管理制度；4）诚信计量承诺制度；5）计量投诉处理制度。 | 查看管理制度，重点查看可操作性、通过查验记录检查执行情况，此项满分10分，缺一项或内容不完整扣2分，直至0分。 |  |  |
| 4.3  计量器具管理  （41分） | 4.3.1  计量器具配备 | 应根据经营和管理需求配备符合计量法律法规规定的计量器具，列入《实施强制管理的计量器具目录》、且监管方式为“型式批准”和“型式批准、强制检定”的计量器具，应通过型式批准或者进口计量器具型式批准。 | 检查计量器具是否符合法定形式，此项满分2分，每发现一处违反规定的扣（1-2）分，直至0分。 |  |  |
| 4.3.2  计量器  具档案 | 应建立计量器具管理档案，做好计量器具的日常维护、报废更新和日常自校等，掌握在用计量器具的使用状况，并做好状态标识和记录。强制检定的计量器具应登记造册，向当地市场监督管理部门备案。 | 建立完整档案得2分，配有维护记录2分，状态标记齐备2分，满分10分，发现缺失或内容不全扣相应分数，直至0分。 |  |  |
| 4.3.3  计量器  具溯源 | 属于强制检定范围的计量器具应执行强制检定，及时向法定计量检定机构申请周期检定。其他工作计量器具，应按要求自行选择非强制检定或者校准方式，保证量值准确。 | 全部强制检定计量器具登记造册并备案，满分2分，缺少1项扣1分，直至0分。查看强检计量器具检定检定证书，满分6分， 1台件未按照规定检定，扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.3.4  检定  标志 | 计量器具上的检定合格标志，应妥善维护，不得私自破坏。 | 检定合格标志缺少或损坏1处扣1分，满分5分，直至0分。 |  |  |
| 4.3.5  不合格  计量器  具的控制 | 计量器具不符合计量性能要求的，应立即封存，贴上停用证标志、停止使用，并及时修理或更新，经检定合格或校准后再投入使用。 | 抽查计量器具，未贴停用标志的，维修后未通过检定投入使用的，发现1台，扣1分，满分4分，直至0分。 |  |  |
| 4.3.6  计量器具、设备日常  维护 | 应定期对在用的计量器具进行自校，做好自校记录，发现设备异常，应立即停止使用，维修后检校合格恢复使用。对性能不稳定、示值不准确、故障率高、计量性能已不符合规定要求的计量器具、设备及时进行更新。 | 查看是否有定期检查或自校制度、查看定期检查的记录。查看是否有计量器具更新制度，满分8分，缺少1项扣酌情扣（1-2）分，直至0分。 |  |  |
| 4.3.7  标识  管理 | 应使用标签、编码或其他标识等方式明示计量器具的检定/校准状态，对于需要经常擦拭消毒的计量器具，应有完善的保护措施，确保检定/校准标识完好。 | 查看制度、档案、记录，满分6分，缺少1项酌情扣（1-2）分，直至0分。 |  |  |
| 4.4  存放  管理  （6分） | 4.4.1 | 计量器具存放场所应实行分区或分类管理，应有明显的标示和区域划分。 | 查看计量器具存放场所是否实行分区、分类，发现影响计量器具问题的，扣1分，满分2分，直至0分。 |  |  |
| 4.4.2 | 计量器具存放场所的温度、湿度控制应符合产品说明书的要求，并进行记录。 | 查看计量器具存放场所是否依照说明放置，发现影响计量器具问题的，扣1分，满分2分，直至0分。 |  |  |
| 4.4.3 | 对辐射类计量器具的存放场所应采取相应的安全和防护措施，定期监测，并进行记录。 | 查看计量器具存放区域管理制度，是否配备安全防护措施，防止计量器具损坏，每发现1处影响计量器具的问题，扣1分，满分2分，直至0分。 |  |  |
| 4.5  计量记  录与档  案管理  （6分） | | 应制定使用过程中检查、维修维护等必要的记录格式，记录应包含足够的信息，清晰明了，有操作人员签字或标识，并妥善保管。对于使用环境有严格要求的计量器具（如放射类设备），应记录其使用环境（如温湿度、气压）的相关情况。如有不符合使用环境要求的，应对其是否影响计量器具的计量性能进行评估，必要时重新申请检定/校准，且结果符合计量性能要求后再投入使用。 | 查看设备维修维护记录，重点查看可操作性、通过查验记录检查制度执行情况，此项满分6分，缺一项或内容不完整扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.6  法定计量  单位管理  （5分） | | 出具的处方、病历、检验单等书面材料中应使用国家法定计量单位，正确使用国家法定计量单位，不得模糊、虚假计量。经营过程中使用的技术文件、计量设备、标价牌等均应采用国家法定计量单位。 | 查看管理制度、协议、记录等，是否规范使用国家法定单位，本项满分5分，发现一处错误扣1分，直至0分。 |  |  | |
| 4.7  计量  检查  （8分） | 4.7.1  内部检查 | 应加强日常经营活动中的计量管理，定期对在用计量器具以及相关计量记录进行检查。对现场发现的问题以及消费者的计量投诉，应及时分析原因，责任到人，制定纠正措施和预防措施。对于使用环境有严格要求的计量器具（如放射类设备），如有不符合使用环境要求的，应对其是否影响计量器具的计量性能进行评估，必要时重新申请检定/校准，且结果符合计量性能要求后再投入使用。 | 现场抽查计量器具，产看设备使用环境、操作流程等是否影响计量性能，此项满分6分，发现1处问题扣（1-2）分，直至0分。 |  |  |
| \*4.7.2  外部检查 | 应积极配合市场监管部门开展的计量监督检查，对市场监管部门提出的整改要求，要认真落实。 | 合格□  不合格□ |  |  |
| 4.8  计量承诺  (6分) | | 应对诚信计量行为做出承诺，通过在经营场所、网站和APP等多途径明示《诚信计量承诺书》的形式向社会承诺诚信计量，公开接受社会监督，承诺内容应在显著位置公开，并在日常经营活动中认真履行承诺。 | 制定诚信计量承诺，内容可量化可操作，酌情（1-3）分，在显著位置公开视落实情况酌情（1-3）分，满分6分。 |  |  |
| 4.9  计量  投诉  （13分） | 4.9.1  计量投诉处理 | 应建立各类投诉举报渠道，并指定专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作，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。 | 查看是否建立投诉处理制度，指定专人负责，显著位置公布投诉电话，提供多种方式及时反应问题，记录投诉处理情况，酌情在（1-6）分赋分，满分6分。 |  |  |
| 4.9.2  计量投诉处理情况 | 应积极配合市场监管部门受理的关于该机构的计量投诉调查，提供真实可靠的信息，协助计量纠纷调解工作。对计量投诉事项，应及时公正处理，确保计量投诉处理完结率100%，切实保护消费者的合法权益。建立计量投诉及处理日志制度，准确、完整记录计量投诉的受理、协调和处理情况。 | 查看投诉记录，计量投诉处理是否有详细记录，并妥善处理。无投诉记录扣3分，顾客投诉信息记录清晰，处理合理得2分，此项满分5分。 |  |  |
| 4.9.3  顾客满意度 | 应加强与顾客的沟通工作，通过开展各种公益、惠民等活动，提高顾客对医疗机构诚信经营的认知度、信任度。 | 查看制度、记录、照片等，召开座谈，征求意见得1分，定制开展活动得1分，满分2分。 |  |  |

评价组长： 组员： 计量负责人：

1、按照表格评价方法进行打分，分数正整数，不要出现负数或小数。

2、创建诚信计量示范单位，\*项不得出现不合格，出现一次，评价不予通过。

3、评价分数填入《评价得分统计表》。

**山东省“医疗机构诚信计量”****评价得分统计表**

单位名称： 评价时间：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 对应条款号 | 满分 | 实际得分 |
| 4.2 | 15 |  |
| 4.3 | 41 |  |
| 4.4 | 6 |  |
| 4.5 | 6 |  |
| 4.6 | 5 |  |
| 4.7 | 8 |  |
| 4.8 | 6 |  |
| 4.9 | 13 |  |
| 合计 | 100 |  |

评价组长： 组员： 计量负责人：