附件3

**山东省加油站诚信计量评价细则**

1. **适用范围**

本文件适用于山东省行政区域内加油站诚信计量的评价。加油站相关商（协）会对行业计量的建设、管理和评价可参照执行。

**2 引用文件**

GB 3100 国际单位制及其应用

JJG 443 燃油加油机计量检定规程

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

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 成品油

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。

3.3 (燃油)加油机

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。

3.4 加油站

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。

3.5 定量包装商品

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

**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，保证经营商品或者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 人员和制度管理

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，负责加油站日常的各项计量管理工作。

4.2.2 管理制度

应建立并完善诚信经营计量管理制度，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）燃油销售标准作业规程；

6）计量投诉处理制度。

4.2.3 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。记录与档案包括：计量设备一览表，计量器具周期检定登记管理卡，计量器具说明书，计量检定或校准证书，人员培训记录和岗位培训证书，加油机售油台帐，加油量核查记录，油品验收记录，油品质量检验报告，盘点记录等。

4.3 计量器具管理

4.3.1 计量器具配备

应根据营运和管理需要配备性能符合要求的各种计量设备，包括符合安全性、准确度和稳定性要求、符合税控要求的加油机；储油罐（应有容积换算表和液位计）；量油尺，温度计；标准计量罐（20升或50升）等。

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。

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 检定铅封和标志

计量器具上的检定铅封和检定合格标志，应妥善维护，不得私自破坏。

4.3.5 不合格计量器具的控制

计量器具的准确度超出允差范围或出现故障的，应立即封存，贴上停用标志，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。

4.4 油品计量管理

4.4.1 加油操作

　　应确保加油操作程序正确，加油量稳定、准确，加油单据数量、加油显示数量和售油台账登记数量一致。

4.4.2 油罐的测量

　　在验收和盘点油品时，计量人员应使用相关计量设备，准确测量和计算油罐油品的体积。

4.4.3 加油量的核查

　　应定期使用标准罐对加油量进行核查，核查的时间间隔不大于15日。

4.4.4 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、油品库存量、售出量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。

4.4.5 外部检查

应积极配合市场监管部门开展的计量监督检查和定量包装商品计量监督抽查，对市场监管部门提出的整改要求，要认真落实。

4.5 定量包装商品管理

凡经营机油等定量包装商品的加油站应加强商品进货计量检验，进店销售的定量包装商品的净含量标注及净含量应符合国家《定量包装商品计量监督管理办法》的有关规定，定量包装商品计量抽查合格率应达到100%。

4.6 法定计量单位管理

4.6.1 计量单位使用

应建立明码标价制度，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。

4.6.2 零售结算

应使用燃油加油机等计量器具进行成品油零售商品结算，并明示国家法定计量单位、计量过程和计量器具显示的量值，结算值应与实际值相符，其偏差不得超过国家规定的允许误差；国家对计量偏差没有规定的，其偏差不得超过所使用计量器具的允许误差，不得估量计费。

4.7 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。

4.8 公平罐的设立

应在站内显著、方便的位置设置公平罐（标准金属量器）。公平罐指引标识应清晰、明显。公平罐专人负责管理，在消费者需要时提供计量复验等公正计量服务。

4.9 计量投诉处理

4.9.1 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。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。

4.9.2 应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。

4.9.3 应积极配合市场监管部门受理的关于该站的计量投诉调查，提供真实可靠的信息，协助计量纠纷调解工作。

4.9.4 应加强与顾客的沟通工作，通过开展活动、发放宣传彩页等，提高顾客对加油站诚信经营的认知度、信任度。

4.10 其他要求

4.10.1 明码标价

应当按照市场监督管理部门的规定明码标价。明码标价应当根据商品、服务等特点，做到真实准确、货签对位、标识醒目。

4.10.2 环境条件

　　加油站的环境（包括加油现场、交款和管理办公室）应符合消防安全要求，面积足够、整齐清洁、宽敞美观，车辆周转和人员操作方便。

**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“加油站诚信计量示范单位申报表”（见附录A）。

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。

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

# 加油站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“加油站诚信计量”**

|  |
| --- |
| **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“加油站诚信计量”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，保证经营商品或者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  人员和制度管理  （25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，负责加油站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 | 应建立并完善诚信经营计量管理制度，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、溯源检校等管理制度；4）诚信计量承诺制度；5）燃油销售标准作业规程；6）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12分，缺一项或内容不完整扣（1-2）分，直至0分。 |  |  |
| 4.2.3  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。记录与档案包括：计量设备一览表，计量器具周期检定登记管理卡，计量器具说明书，计量检定或校准证书，人员培训记录和岗位培训证书，加油机售油台帐，加油量核查记录，油品验收记录，油品质量检验报告，盘点记录等。 | 查看各类记录，缺少一项或记录不规范扣1分，此项满分8分，缺一项扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.3  计量器具管理  （26分） | 4.3.1 计量器具配备 | 应根据营运和管理需要配备性能符合要求的各种计量设备，包括符合安全性、准确度和稳定性要求、符合税控要求的加油机；储油罐（应有容积换算表和液位计）；量油尺，温度计；标准计量罐（20升或50升）等。 | 按照种类检查计量器具实物，查看是否配备并正常使用，此项满分5分，缺一项扣1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，全部强制检定计量器具登记造册并备案得2分，满分8分，缺少一项或内容不全扣（1-2）分，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。 | 查看强检计量器具检定检定证书，满分10分， 1台件未按照规定检定，扣1分，直至0分；非强制检定计量器具，满分5分， 1台件未按照规定检定，扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.3.4 检定铅封和标志 | 计量器具上的检定铅封和检定合格标志，应妥善维护，不得私自破坏。 | 现场抽查设备，发现破坏铅封扣3分，此项满分3分，直至0分。  检定合格标志缺少或损坏1处扣1分，满分2分，直至0分。 |  |  |
| 4.3.5 不合格计量器具的控制 | 计量器具的准确度超出允差范围或出现故障的，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。 | 加油机停用，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。 |  |  |
| \*4.4  油品计量管理  （17分） | 4.4.1 加油  操作 | 应确保加油操作程序正确，加油量稳定、准确，加油单据数量、加油显示数量和售油台账登记数量一致。 | 检查加油机和台账，每发现1处问题，扣1分，满分3分，直至0分。 |  |  |
| 4.4.2 油罐的  测量 | 在验收和盘点油品时，计量人员应使用相关计量设备，准确测量和计算油罐油品的体积。 | 询问验收、盘点过程是否使用计量器具，使用得2分，计算正确得1分，满分3分。 |  |  |
| 4.4.3 加油量的评价 | 应定期使用标准罐对加油量进行评价，评价的时间间隔不大于15日。 | 配备标准罐，加2分，标准罐经过溯源校准得2分，评价时间符合要求得1分，满分5分。 |  |  |
| 4.4.4  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、油品库存量、售出量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。 | 查看管理制度、记录，制定较为详细的制度得2分，定期盘点库存，记录详实得2分，定期开展计量分析研讨，查找问题原因并制定相应措施，得2分，满分6分。 |  |  |
| \*4.4.5 外部检查 | 应积极配合市场监管部门开展的计量监督检查和定量包装商品计量监督抽查，对市场监管部门提出的整改要求，要认真落实。 | 合格□  不合格□ |  |  |
|  | 4.5  定量包装商品管理  （3分） | | 凡经营机油等定量包装商品的加油站应加强商品进货计量检验，进店销售的定量包装商品的净含量标注及净含量应符合国家《定量包装商品计量监督管理办法》的有关规定，定量包装商品计量抽查合格率应达到100%。 | 查验定量包装商品标识是否符合定量包装标识要求，有条件的进行定量包装产品检测，发现违规行为扣1分，直至0分。此项满分3分。 |  |  |
| 4.6  法定计量单位管理  （9分） | 4.6.1  计量单  位使用 | 应建立明码标价制度，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。 | 查看加油机、经营过程、制度和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。 |  |  |
| 4.6.2  零售  结算 | 应使用燃油加油机等计量器具进行成品油零售商品结算，并明示国家法定计量单位、计量过程和计量器具显示的量值，结算值应与实际值相符，其偏差不得超过国家规定的允许误差；国家对计量偏差没有规定的，其偏差不得超过所使用计量器具的允许误差不得估量计费。 | 检查加油机等计量器具是否使用国家法定计量单位，计量过程是否符合要求，是否存在估算情况，发现1处，扣1分，满分4分，直至0分。 |  |  |
| 4.7  诚信计量承诺  （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。 |  |  |
| 4.8  公平罐的设立  （3分） | | 应在站内显著、方便的位置设置公平罐（标准金属量器）。公平罐指引标识应清晰、明显。公平罐专人负责管理，在消费者需要时提供计量复验等公正计量服务。 | 设置公平罐得1分，公平罐经检定合格得1分。有明确指引和指定专人负责得1分。满分3分。 |  |  |
| \*4.9 计量投诉处理  （6分） | \*4.9.1 | 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。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。 | 合格□  不合格□ |  |  |
| 4.9.2 | 应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。 | 建立计量投诉处理日志制度，准确计量计量投诉情况，处置及时合理，酌情（0-3）分赋分。 |  |  |
| \*4.9.3 | 应积极配合市场监管部门受理的关于该站的计量投诉调查，提供真实可靠的信息，协助计量纠纷调解工作。 | 合格□  不合格□ |  |  |
| 4.9.4 | 应加强与顾客的沟通工作，通过开展各种公益、惠民等活动，提高顾客对加油站诚信经营的认知度、信任度。 | 查看制度、记录、照片等，召开座谈，征求意见得2分，定制开展活动得1分，满分3分。 |  |  |
| 4.10  其他  要求  （5分） | 4.10.1  明码标价 | 应当按照市场监督管理部门的规定明码标价。明码标价应当根据商品、服务等特点，做到真实准确、货签对位、标识醒目。 | 燃油或其他商品应明码标价，标价形式符合法定形式，此项满分2分，每缺少1处扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.10.2  环境  条件 | 加油站的环境（包括加油现场、交款和管理办公室）应符合消防安全要求，面积足够，整齐清洁，宽敞美观，车辆周转和人员操作方便。 | 环境整洁，加油站办公面积宽敞，场地安排合理等酌情（0-3）分赋分。 |  |  |

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“加油站诚信计量”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 | 25 |  |
| 4.3 | 26 |  |
| 4.4 | 17 |  |
| 4.5 | 3 |  |
| 4.6 | 9 |  |
| 4.7 | 6 |  |
| 4.8 | 3 |  |
| 4.9 | 6 |  |
| 4.10 | 5 |  |
| 合计 | 100 |  |

评价组长： 组员： 计量负责人：