附件4

**山东省商场超市诚信计量评价细则**

1. **适用范围**

本文件适用于山东省行政区域内商场超市诚信计量的评价。商场超市相关商（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

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

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 商场超市

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。

3.3 公平秤

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。

3.4 预包装商品

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。

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，完善计量保证体系，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

应配备经计量业务知识培训合格的专（兼）职计量管理人员，连锁超市、商场应明确计量管理部门、计量负责人、公平秤管理员和计量巡查员。

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。计量管理制度至少应包括以下内容：

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. 明确公平秤设置及管理要求；
4. 计量器具配备、使用、维护、溯源检定/校准等管理制度；

5)诚信计量承诺制度；

6)计量投诉处理程序。

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等。

4.3 计量器具管理

4.3.1 计量器具配备

应按照《零售商品称重计量监督管理办法》配备符合相关国家规程技术要求的计量器具。

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。

4.3.6 计量器具日常维护

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 计量器具的使用

使用计量器具应做到：

1)在规定的环境条件下，按操作规程(或说明书)正确使用计量器具；

2)不得破坏计量器具准确度，不得破坏铅(签)封；

3)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；

4)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。

4.3.8 计量器具日常检查

应配备符合国家检定规程M1等级技术要求的砝码、经当地计量检定机构检定合格后作为巡检专用砝码，由专人负责，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。下述情形应开展检查：

1)按计量管理制度规定的要求开展；

2)消费者质疑计量器具的准确性或要求时；

3)商场超市计量巡查时；

4)其他情况。

4.3.9 计量巡查

应定期进行计量现场巡查，计量巡查每月不少于1次，并做好巡查结果记录。计量巡查要实现经营、加工现场使用的计量器具受检率100%。巡查内容应包括：

1)是否存在未经检定，或超过检定有效期的计量器具；

2)计量器具的检定/校准标志和封印是否完整；

3)是否正确使用国家法定计量单位；

4)定量包装商品的净含量及其标注是否规范；

5)对定量包装商品进行抽查；

6)对称重计量器具实施检查。

4.4 商品量管理

4.4.1 合同/协议约束

外部产品和服务采购文件（合同），应包含所购产品和服务的要求信息，并经过审查和批准。涉及计量销售的商品应明确计量要求和责任原则。

4.4.2 定量包装商品

经营定量包装商品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。

4.5 零售商品计量管理

4.5.1 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)。

4.5.2 螃蟹等鲜活水产品计重时的附属物（包括捆扎绳、方便袋等）重量不应超过自重的5%。

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。

4.5.3 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。

4.5.4 商品结算量应与计量器具显示的实际量值相符，商品的计量负偏差应、符合《零售商品称重计量监督管理办法》的规定。

4.5.5 即食食品、现场加工食品应以加工完成后称重计量为准。

4.6 法定计量单位的管理

4.6.1 计量单位使用

文件、统计报表、经营活动中提供的各种材料等，均应采用国家法定计量单位，并正确书写、印制国家法定计量单位符号，不得使用非法定计量单位。

4.6.2 明码标价

应当按规定明码标价，开具发票，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。商品标价应使用统一的标价牌（签），明示商品价格，正确使用法定计量单位，没有利用模糊、虚假等手段以误导消费者的计量行为。

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承诺。

4.8 计量投诉处理及顾客满意度

4.8.1 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。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。

4.8.2 计量赔付

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规定。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。

4.8.3 投诉处理情况

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

4.8.4 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，提高顾客对商场超市诚信经营的认知度、信任度。

4.9 其他要求

　　商场超市环境应整洁有序，货物摆放整齐，分类合理，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“商场超市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

# 商场超市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“****商场超市诚信计量”**

|  |
| --- |
| **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“商场超市诚信计量”评价记录**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 条款 | | | 核查要求 | 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，完善计量保证体系，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  计量管理（17分） | 4.2.1  管理责任部门及人员 | 应配备经计量业务知识培训合格的专（兼）职计量管理和专业技术人员，连锁超市 、商场应明确计量管理部门和计量负责人。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。 | 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，至少应包括以下内容：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)明确公平秤设置及管理要求；4)计量器具配备、使用、维护、溯源检定/校准等管理制度；5)诚信计量承诺制度；6)计量投诉处理程序。 | 查看管理制度，重点查看可操作性、通过查验文件资料检查执行情况，此项满分6分，缺一项或内容不完整扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.2.3  计量记录与档案管理 | 制定检查、维修维护等必要的记录格式，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等。 | 查看记录表格，重点查看是否规范填写、通过查验记录检查执行情况，此项满分6分，缺一项或内容不完整扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.3计量器具的管理  （45分） | 4.3.1计量器具配备 | 应按照《零售商品称重计量监督管理办法》配备符合相关国家规程技术要求的计量器具。 | 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4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，满分10分，缺少一项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。 | 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。应对性能不稳定、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。 | 查看是否有自校制度、自校设备、自校记录，满分8分，缺少1项扣酌情扣（1-2）分，直至0分。 |  |  |
| 4.3.7计量器具的使用 | 计量器具的使用  使用计量器具应做到：  1)在规定的环境条件下，按操作规程(或说明书)正确使用计量器具；2)不得破坏计量器具准确度，不得破坏铅(签)封；3)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；4)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。 | 查看制度、档案、记录，满分4分，缺少1项扣酌情扣（1-2）分，直至0分。 |  |  |
| 4.3.8  计量  器具  日常  检查 | 应配备符合国家检定规程M1等级技术要求的砝码、经当地计量检定机构检定合格后作为巡检专用砝码，由专人负责，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。下述情形应开展检查： 1)按计量管理制度规定的要求开展；2)消费者质疑计量器具的准确性或要求时；3)商场超市计量巡查时；4)其他情况。 | 查看制度、档案、记录，满分2分，缺少1项扣酌情扣（1-2）分，直至0分。 |  |  |
| 4.3.9  计量  巡查 | 应定期进行计量现场巡查，计量巡查每月不少于1次，并做好巡查结果记录。计量巡查要实现经营、加工现场使用的计量器具受检率100%。巡查内容应包括：  1)是否存在未经检定，或超过检定有效期的计量器具；2)计量器具的检定/校准标志和封印是否完整；3)是否正确使用国家法定计量单位；4)定量包装商品的净含量及其标注是否规范； 5)对定量包装商品进行抽查；6)对称重计量器具实施检查。 | 查看制度、档案、记录，满分2分，缺少1项扣酌情扣（1-2）分，直至0分。 |  |  |
| 4.4  商品量  管理  （4分） | 4.4.1  合同/协议约束 | 外部产品和服务采购文件（合同），应包含所购产品和服务的要求信息，并经过审查和批准。涉及计量销售的商品应明确计量要求和责任原则。 | 查看管理制度、记录、合同材料等，是否规范操作，本项满分2分，发现一处错误扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.4.2  定量包装商品 | 经营定量包装商品应加强商品进货计量检验，确保与供应商的贸易公平，以及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。 | 查看管理制度、记录、合同材料等，是否规范操作，本项满分2分，发现一处错误扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.5  零售  商品  计量  管理（15分） | 4.5.1 | 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)。 | 查看管理制度、经营过程等是否规范操作，本项满分7分，发现一处错误扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.5.2 | 螃蟹等鲜活水产品计重时的附属物（包括捆扎绳、方便袋等）重量不应超过自重的5%。  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。 | 查看管理制度、经营过程等是否规范操作，本项满分2分，发现一处错误扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.5.3 | 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。 | 查看管理制度、经营过程等是否规范操作，本项满分2分，发现一处错误扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.5.4 | 商品结算量应与计量器具显示的实际量值相符，商品的计量负偏差应、符合《零售商品称重计量监督管理办法》的规定。 | 查看管理制度、经营过程等是否规范操作，本项满分2分，发现一处错误扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.5.5 | 即食食品、现场加工食品应以加工完成后的称重计量为准。 | 查看管理制度、经营过程等是否规范操作，本项满分2分，发现一处错误扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.6  法定计量单位管理  （7分） | 4.6.1 计量单位使用 | 文件、统计报表、经营活动中提供的各种材料等，均应采用国家法定计量单位，并正确书写、印制国家法定计量单位符号，不得使用非法定计量单位。 | 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。 |  |  |
| 4.6.2  明码标价 | 应按规定开具发票，商品标价应使用统一的标价牌（签），明示商品价格，正确使用法定计量单位，没有利用模糊、虚假等手段以误导消费者的计量行为。 | 现场检查，查验是否规范落实明码标价，本项满分2分，发现一处错误扣1分，直至0分。 |  |  |
| 4.7  诚信计量承诺  （8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（1-4）分，在显著位置公开视落实情况酌情（1-4）分，满分8分。 |  |  |
| 4.8 计量投诉处理及顾客满意度（2分） | \*4.8.1  计量  投诉  处理 | 应建立各类投诉举报渠道，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，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□ |  |  |
| \*4.8.2  计量  赔付 | 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规定。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。 | 合格□  不合格□ |  |  |
| \*4.8.3  投诉  处理  情况 | 应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。积极配合市场监管部门受理的计量投诉调查，提供真实可靠的信息，协助计量纠纷调解工作。 | 合格□  不合格□ |  |  |
| 4.8.4  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，提高顾客对商场超市诚信经营的认知度、信任度。 | 查看制度、记录、照片等，召开座谈，征求意见得1分，定期开展活动得1分，满分2分。 |  |  |
| 4.9  其他要求（2分） | | 商场超市环境应整洁有序，货物摆放整齐，分类合理，操作方便。 | 商场超市环境应符合消防安全要求，商场整洁有序，货物摆放整齐，分类合理，操作方便，酌情（0-2）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“商场超市诚信计量”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 | 17 |  |
| 4.3 | 45 |  |
| 4.4 | 4 |  |
| 4.5 | 15 |  |
| 4.6 | 7 |  |
| 4.7 | 8 |  |
| 4.8 | 2 |  |
| 4.9 | 2 |  |
| 合计 | 100 |  |

评价组长： 组员： 计量负责人：