

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T XX. 3—XXXX

诚信计量管理规范 第3部分：加油站

Specification for trustworthiness measurement management —
Part 3: Fuel stations

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 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 计量管理部门及人员.....	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.....	3
5.3 计量检查.....	5
6 商品及商品量管理.....	5
6.1 成品油进货.....	5
6.2 成品油零售.....	5
6.3 成品油库存盘点.....	5
6.4 定量包装商品.....	6
7 计量单位管理.....	6
7.1 规范使用.....	6
7.2 结算.....	6
7.3 明码标价.....	6
8 诚信计量服务要求.....	6
8.1 诚信计量目标管理.....	6
8.2 诚信计量承诺.....	6
8.3 计量投诉处理.....	7
9 诚信计量监管.....	7
9.1 诚信计量信用分类监管.....	7
9.2 诚信计量示范.....	7
9.3 顾客满意度.....	7
附录 A（资料性） 诚信计量管理体系.....	8
附录 B（资料性） 记录格式.....	12

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 XX《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、中国石油广州分公司、中国石化广州石油分公司、中油碧辟石油有限公司。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

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，依照原质检总局发布的《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，在集贸市场、加油站、餐饮行业、商场超市、医疗机构、眼镜验配企业、瓶装液化气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，指导企业提升诚信计量管理水平和工作能力。

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

- 第1部分：集贸市场。
- 第2部分：餐饮行业。
- 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。

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、计量单位管理、诚信计量服务要求和诚信计量监管。

本文件适用于广州市行政区域内加油站诚信计量管理和评价工作。

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
- GB/T 31880 检验检测机构诚信基本要求
- 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

3 术语和定义

JJF 1001、GB/T 31880界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

成品油 refined oil

原油经过炼制加工达到国家产品质量标准要求的油品。

3.2

加油站 fuel stations

使用燃油加油机等计量器具进行成品油零售的固定场所。

3.3

（燃油）加油机 fuel dispensers

用来给车辆添加燃油的一种液体体积测量系统。简称加油机。

3.4

诚信 trustworthiness

个人和（或）组织诚实守信的行为与规范，包括在从业活动中承诺与行为的一致性。

[来源：GB/T 31880—2015, 3.2, 有修改]

3.5

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]

3.6

诚信计量 trustworthy measurement

基于诚实守信的计量行为。

3.7

诚信计量目标 trustworthy measurement objective

为实现诚信计量目的而规定的可量化、可考核的要求。

4 计量管理要求

4.1 基本要求

4.1.1 加油站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 加油站应遵守计量相关的法律、法规、标准、检定规程、技术规范，自觉接受计量行政管理部门的监督管理。

4.1.3 加油站应制定诚信计量方针、目标，建立诚信计量管理体系（见附录A）并实施有效管理、控制和持续改进。

4.1.4 加油站应确保所售成品油等商品量值准确可靠；公开诚信计量承诺，主动接受社会监督。

4.2 计量管理部门及人员

4.2.1 加油站所属成品油经营企业及有条件的加油站应明确计量管理部门，加油站应明确计量管理负责人。

4.2.2 计量管理部门（包括加油站）应根据工作需要配备足够的专（兼）职计量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。

a) 交接计量员为成品油对外贸易计量或站内交接计量的操作人员。

b) 计量纠纷调解员为接受计量投诉、纠纷并处理和调解各相关方诉求的计量人员。

c) 计量管理员为负责成品油计量管理、成品油计量盘点稽查以及成品油计量记录和账务的检查、指导和监督，确保计量准确可靠的管理人员。

4.2.3 应对有关计量岗位人员的知识技能、培训及考核等要求做出规定并形成培训程序文件，制定培训计划，开展培训有效性评价，保证人员有计量法制意识、计量技术水平去执行分配的任务。加油员应经培训上岗。应保存人员培训考核等相关记录。

4.3 管理制度

加油站应建立与经营相适应的计量管理制度并组织实施，实施应有记录。计量管理制度至少应包括以下内容。

a) 计量管理人员职责：明确计量管理人员及其职责。

b) 计量器具管理制度：明确计量器具配备要求；明确计量器具档案建立及管理要求；明确量值溯源要求，计量器具周期检定/校准的管理要求；明确在用计量器具的日常维护、报废更新要求等，保证计量器具性能符合要求。

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及方法的管理要求。

e) 定量包装商品检查制度：明确定量包装商品检查、抽查及结果处理的管理要求。

f) 计量巡查制度：明确巡查频率、巡查内容和要求、巡查结果处理的管理要求。

- g) 诚信计量信用信息收集和分类管理制度：明确加油站或所属成品油经营企业对接加油站计量信用的收集、公示、分类管理等要求。
- h) 诚信计量承诺制度：明确诚信计量责任协议、诚信计量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、计量失准先行赔付及违法惩戒等的要求。
- j) 诚信计量宣传与培训制度：明确建立诚信计量宣传与培训管理要求，定期组织计量管理人员及加油员开展相关培训与宣传活动。

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

应按照法律法规及标准、规范的要求配备成品油计量设备,包括但不限于加油机、公平罐(标准金属量器)等主要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或者参数被非法修改时,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化器时,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应接插头。

5.1.2.6 加油机指示装置的显示控制板不应有微处理器。

5.1.3 公平罐

5.1.3.1 加油站应在站内显著、方便的位置设置经过计量检定合格的公平罐等复验计量器具,其计量范围、准确度等级应符合 JJG 259 的要求。

5.1.3.2 公平罐指引应标识清晰、明显。

5.1.3.3 公平罐由专人负责管理,在顾客需要时提供计量复验等公正的服务。

5.1.4 辅助计量器具

5.1.4.1 加油站应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、温度计保温盒、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 使用属于强制检定的计量器具应当登记造册,向当地市场监督管理部门备案,并配合市场监督管理部门及其指定的法定计量检定机构做好强制检定工作。

5.2.1.2 使用的加油机等计量器具应当具有出厂产品合格证书;加油机安装后报经当地市场监督管理部门授权的法定计量检定机构检定合格,方可投入使用。

5.2.1.3 加油机强检合格标志、枪号应完好、齐全，并在加油机显著位置进行明示。

5.2.2 计量器具检定/校准

5.2.2.1 加油站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检定周期或设定的校准周期进行检定/校准，确保受检率 100%。计量器具应具有连续、有效的检定/校准证书，可通过移动端在收银台显著位置扫描二维码查看证书电子扫描件。

5.2.2.3 加油站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一一对应。

5.2.3 计量器具台账及记录

5.2.3.1 加油站应建立计量器具台账，对计量器具进行统一编号、登记造册。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 中的 B.1。

5.2.3.2 加油站及时记录日常开展的计量管理、计量巡查、计量检修、计量投诉及处理、计量宣传等计量活动内容，有条件的加油站宜建立计量信息管理系统。

5.2.4 计量器具标识及铅（签）封

5.2.4.1 加油站不得私自撕毁法定计量检定机构加贴的计量检定/校准标识。

5.2.4.2 加油站应保护好法定计量检定机构施加的带有唯一编号的一次性铅（签）封（位于流量测量变换器的调整装置处、编码器与流量测量变换器之间、计控主板与机体间三个位置）；不应破坏或遗失铅（签）封，铅（签）封破坏或遗失时，应启动不符合工作程序（见附录 A 中的 A.12.1）。

5.2.4.3 加油机的铅（签）封应建立台账，且施封部位的铅（签）封编号与加油机的铅（签）封台账保持一致。加油机周期检定后如果有铅（签）封替换应及时更新台账。

5.2.5 计量器具使用

5.2.5.1 加油站应加强计量器具的使用管理。不应使用未经检定、检定不合格或者超过检定周期的计量器具；不应违反规定使用非法定计量单位的计量器具以及国家明令淘汰或者禁止使用的计量器具；不得擅自改动、拆装计量器具，不破坏铅封，不破坏计量器具准确度，不应使用未经批准而改动的燃油加油机，不得利用计量器具进行任何形式的计量作弊。

5.2.5.2 应根据有关标准/规程/规范、设备使用说明以及相关规定，制定加油机作业指导书，保证测量过程和测量结果准确无误，作业指导书应保持有效版本并易于工作人员取阅。加油机应由加油员按作业指导书操作。

5.2.5.3 加油机在日常使用前应检查，确认其处于正常状态。加油站所有加油枪的计量误差算术平均值趋近于 0。

5.2.5.4 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；并对该设备予以隔离，防止误用；或者加贴标签、标记表明该设备已停用；修复且经执行强制检定的法定计量检定机构检定合格后方能再次投入使用。应检查设备缺陷、故障等偏离规定要求的影响，必要时启动不符合工作程序（见附录 A 中的 A.12.1）。

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 应向具有合法维修资格的单位报修加油机，维修后的加油机应报经执行强制检定的法定

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，其格式见附录 B 中 B. 2。

5.2.6.3 应按规定的程序进行，并做好使用期间核查记录。

5.2.6.4 应有切实可行的措施，保护已经检定/校准的加油计量器具内设参数（参考值、仪表系数、修正系数等）、机械密封（封印）、电子封印（密码），防止非授权人调整。

5.3 计量检查

5.3.1 计量巡查

计量巡查频率应每月不少于 2 次，覆盖加油站所有的计量器具和计量工作。应做好巡查结果记录，发现异常按计量巡查制度要求处理。巡查内容应包括：

- a) 是否按要求使用符合计量要求的计量器具；
- b) 是否存在未经检定，或不在检定/校准有效期内的计量器具；
- c) 计量器具的检定/校准标识和铅（签）封是否完整；
- d) 定量包装商品的计量单位、净含量标注是否规范；
- e) 必要时按 5.3.2 要求对计量器具实施快速检查。

5.3.2 快速检查要求

加油站应配备公平罐，专人负责，在计量器具巡检中对在用的加油机进行快速检查，并做好检查结果记录。发现计量器具异常，应当立即停止使用，及时进行维修、更换。下述情形应开展快速检查：

- a) 按加油机巡查制度规定的要求开展；
- b) 消费者质疑加油机的准确性；
- c) 其他必要情况。

6 商品及商品量管理

6.1 成品油进货

加油站应建立收油计量验收制度，不符合计量法律、法规、规章规定的油品不应采购、入库、经营。收货时交接计量员应验舱、验车，按照标准、规范的要求及时、准确测量收、存成品油油量，如实填报报表。

6.2 成品油零售

6.2.1 成品油零售时，应使用加油机等计量器具，并明示计量单位、交易体积量、单价、付费金额和计量过程，不应估量计费。加油机显示的体积量应是工况条件下的体积量，最大允许误差应符合 JJG 443 的要求；加油机显示的付费金额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。

6.2.2 加油站应建立计量作业指导书，明确计量作业前准备要求、作业条件、测量顺序、测量部位、各项计量参数的测量步骤及数据处理。

6.2.3 加油员使用加油机加油时，按以下程序操作：从加油机上取下油枪，同时向顾客提示加油机已回零；一手拿枪，另一只手托着枪管，移到车辆油箱口，准确把油枪插入到位，平稳打开油枪开关，加注成品油；加油结束后，加油员一手拿枪，另一只手托着枪管，把油枪放回原处；最后把车辆油箱盖盖上拧紧。

6.3 成品油库存盘点

6.3.1 加油站应制定各种情形的计量交接的管理制度，做好盘点计量及账务管理、油品损耗管理。

6.3.2 建立商品量监控制度，确保加油站零售商品量准确率不超过加油站所属成品油经营企业规定限定值。当准确率超过限定值时，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。

燃油溢量 = 本月出库量+月末库存量-本月入库量-月初库存量。

零售商品量准确率=当月燃油溢量/当月出库量×100%。

6.4 定量包装商品

凡经营润滑油、燃油添加剂等定量包装商品的加油站应加强商品进货计量检验，保证与供应商的贸易公平，保证进站销售的定量包装商品的净含量标注及净含量符合国家《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%。

7 计量单位管理

7.1 规范使用

加油站的文件、统计报表等相关活动公告、贸易结算等应规范使用国家法定计量单位。计量单位：

- 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) 其他的法定计量单位按 GB 3100 规定规范使用。

7.2 结算

计量器具应显示国家法定计量单位，并以国家法定计量单位进行成品油等商品量结算。

7.3 明码标价

加油站应正确使用法定计量单位来明示成品油等商品价格，统一使用明码标价牌。加油站应用升标注成品油单价。

8 诚信计量服务要求

8.1 诚信计量目标管理

8.1.1 加油站确定的诚信计量目标应可量化、可考核，并宜随着诚信计量管理持续改善和提高。

8.1.2 加油站应制定诚信计量目标考核管理制度，明确考核职责、考核办法、考核结果处理。

8.1.3 加油站的诚信计量目标及考核结果宜通过适当途径公开，便于公众知晓。

8.2 诚信计量承诺

加油站应建立诚信计量承诺制度，向社会公开诚信计量承诺、在日常经营活动中认真履行承诺并接受社会监督，保证成品油零售的计量准确。

8.3 计量投诉处理

- 8.3.1 加油站应公开投诉举报电话，设立投诉意见箱，方便消费者的投诉和举报。
- 8.3.2 加油站应有专门部门或专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作。
- 8.3.3 对计量投诉，加油站应及时公正处理，用公平罐进行复核，对短缺量的至少按“退一赔三”赔偿顾客。顾客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，向计量行政管理部门提出仲裁检定的申请；当加油量短缺时加油站应依据仲裁检定结果向顾客赔偿。顾客和加油站能够协商一致的，可采取其他方式。
- 8.3.4 对各级计量行政管理部门受理的计量投诉，加油站应积极配合调查，提供真实可靠的信息，保证计量纠纷调解工作进行顺利。
- 8.3.5 加油站应做好计量投诉处理方面的记录（见附录 B 中 B.3）与归档保存工作。

9 诚信计量监管

9.1 诚信计量信用分类监管

加油站所属成品油经营企业应制定诚信计量信用分类监管要求并对加油站实行诚信计量信用的分类监管，包括诚信计量信息记录、信用评价标准、明确计量守信、计量基本守信和计量失信标准等。

9.2 诚信计量示范

- 9.2.1 加油站所属成品油经营企业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 加油站所属成品油经营企业应制定计量失信警示管理制度，对失信的加油站，进行失信警示。
- 9.2.3 加油站应积极创建和申报诚信计量示范单位。

9.3 顾客满意度

- 9.3.1 加油站应加强与顾客的沟通工作，可通过网上征集、问卷调查、现场见面等多种方式，主动征求顾客意见，不断提升计量管理水平，改进服务质量。
- 9.3.2 加油站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。

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，仅说明其所包含的要素，其管理体系文件应适应自身工作方式和特点，或和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；
- f) 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，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 诚信计量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、记录等。

A.3.2 体系文件应保证诚信计量管理体系有效实施，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、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、损毁和变质。
- 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，并保存投诉所有记录。
- 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，包括但不限于：政策风险、产品风险、经营风险、舆情风险等。
- 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；对可能给顾客和相关利益方带来不利影响的，及时披露或公开。

A. 10 诚信计量文化建设

- 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) 违背诚信计量规定的后果；
- e) 失信行为对加油站及个人的影响。

A. 10 内部审核

A. 10.1 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. 10.2 内部审核人员应经培训合格，独立于被审核的活动，并经管理者批准。内部审核周期通常不超过 12 个月。

A. 10.3 审核活动的领域、审核发现的情况和因此采取的纠正、纠正措施等，应予以记录。

A. 10.4 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、内部审核报告等。

A. 11 管理评审

A. 11.1 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. 11.2 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、顾客的投诉处理情况和顾客的反馈结果、管理体系改进的建议等。

A. 11.3 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、资源的需求等。

A. 11.4 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. 12 改进

A. 12.1 不符合控制

A. 12.1.1 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. 12.1.2 应特别关注失信的评估、处置和社会效果。

A. 12.1.3 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. 12.2 纠正措施

A. 12.2.1 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. 12.2.2 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. 12.2.3 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、实施结果等。

A. 12.3 预防措施

A. 12.3.1 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. 12. 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. 12. 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. 12. 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使用的计量器具登记造册,如表 B.1 所示,其中强制检定的计量器具应报计量行政管理部门备案,并向其指定的法定计量检定机构申请首次检定或周期检定。

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

应当向具有合法维修资格的单位报修加油机,维修后的加油机应当报经执行强制检定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)单见表 B.2,维修后自校记录表见表 B.3,维修记录表见表 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	
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。 注2: 此申报单可以通过邮件或传真送达。			

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 _(20L)			
监控微处理器序列号			编码器序列号			
维修前 铅(签)封号	流量测量变 换器		计控主板		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			
校准 检定 情况	校准记录			检定记录			
	标准器 编号		标准器 精度	标准器编号		标准器 精度	
记录	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		法定机构 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.5 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，做好投诉记录，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	
企业		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	