DB4401

广州市地方标准

DB4401/T XX.1—202X

诚信计量管理规范 第1部分：集贸市场

Specification for trustworthiness metrology management

—Part 1: Retail public market

(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。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	III
引言.....	IV
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 计量管理职责.....	2
4.4 管理制度文件.....	3
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 计量检查管理.....	5
6 商品及商品量管理.....	5
6.1 零售商品称重.....	6
6.2 包装商品.....	6
6.3 加工服务商品.....	7
7 法定计量单位管理.....	7
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 诚信计量承诺.....	7
8.2 诚信计量责任协议.....	7
8.3 诚信计量目标.....	7
8.4 公平秤的设立.....	7
8.5 计量投诉处理.....	8
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

附录 A（资料性）	诚信计量管理体系.....	9
附录 B（资料性）	记录参考格式.....	13
附录 C（资料性）	诚信计量承诺书.....	15

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1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：广州计量检测技术研究院、广州市标准化协会、广州市白云市场建设管理有限公司、广州黄沙水产交易市场有限公司。

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

引 言

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻各级党委相关会议精神，全面落实国务院对推进诚信计量体系建设的要求，依照原质检总局发布《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、餐饮企业、商场超市、医疗机构、眼镜验配企业等与人民群众密切相关的服务业领域建立相关标准，持续推进诚信计量体系建设，逐步建立诚信计量信息收集、公开、诚信计量分类监管等制度，建立完善服务业诚信计量信用信息平台，进一步提升广州市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。

本文件旨在引导和规范集贸市场诚信计量管理行为，通过自主管理，增强诚信计量意识、完善诚信计量体系，持续提升计量保证能力和诚信计量管理水平；通过践行公开承诺，防止计量欺诈、计量作弊等行为。从而实现诚信计量健康发展，营造诚信经营、公平竞争的和谐市场环境，保护消费者的合法权益。

诚信计量管理规范 第1部分：集贸市场

1 范围

本文件规定了集贸市场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。

本文件适用于集贸市场的诚信计量管理，也适用于集贸市场相关的行业商（协）会对行业诚信计量建设和管理。

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 31880 检验检测机构诚信基本要求
- 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

3 术语和定义

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

3.1

集贸市场 retail public market

由法人单位或者自然人（以下简称市场主办者）主办的，由入场经营者向市场主办者承租场地、进行商品交易的固定场所，其商品主要包括农业产品、渔业产品、加工食品等。

3.2

市场主办方 market sponsor

负责集贸市场经营活动和管理的法人单位或者自然人。

3.3

市场经营者 market operator

向市场主办方承租场地、从事经营活动的各类企业、经济组织、个体工商户，简称经营者。

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 metrology

基于诚实守信的计量行为。

3.7

诚信计量目标 trustworthy metrology object

为实现诚信计量的目的而规定量化、可考核的要求。

3.8

公平秤（公平称重计量器具） fair weighing equipment

由市场主办方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。

4 计量管理要求

4.1 基本要求

4.1.1 市场主办方和经营者应依法取得所必要的执照/许可证并持续保持满足相应的经营条件，自觉接受市场监督管理部门的计量监督管理。

4.1.2 市场主办方应制定诚信计量方针、目标，制定诚信计量相关的管理制度，并有效实施和持续改进。

4.1.3 鼓励有条件的集贸市场建立完善的诚信计量管理体系（见附录 A）。

4.2 计量管理部门及人员

4.2.1 市场主办方应明确计量管理部门和计量管理负责人。

4.2.2 应根据工作需要配备足够的专（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 应对有关计量管理人员的资格、知识技能及培训考核等要求做出规定并形成文件，保证人员有能力执行分配的任务。应保存人员培训考核等相关记录。

4.3 计量管理职责

4.3.1 市场主办方

市场主办方是承担计量管理与服务的主体责任方，主要职责包括如下内容：

- a) 依法取得必备的经营许可资质并持续满足相应的经营条件；
- b) 宣传贯彻与集贸市场管理和有关服务的计量法律、法规、规章及标准；
- c) 自觉接受市场监督管理部门的计量监督管理；
- d) 建立诚信计量管理体系，有效实施、控制和持续改进，并组织申报诚信计量示范单位；
- e) 确保所售商品量值准确可靠，公开诚信计量承诺，主动接受社会监督；
- f) 提供计量工作资源保障和落实经费保障；
- g) 在与经营者签订入场协议中，明确有关计量活动的双方权利义务；
- h) 法律、法规、规章规定必须履行的其他职责。

4.3.2 计量管理负责人

计量管理负责人应是市场主办方领导层人员，主要职责包括如下内容：

- a) 按市场主办方的要求，落实诚信计量管理体系中有关要求；
- b) 作为计量管理联系人，履行上传下达计量监督管理要求；
- c) 管理计量管理部门，确保计量管理人员（如公平秤管理员、计量巡查员）落实工作职

责；

- d) 建立计量器具台账和计量管理档案，做好计量器具强制检定工作；
- e) 市场监督管理部门和市场主办方规定的其他要求。

4.3.3 计量管理人员

计量管理人员应定期接受相关培训，主要职责包括如下内容：

- a) 按计量管理负责人的要求开展计量工作；
- b) 公平秤管理员应为专职人员，主动提供公平称重服务，受理计量投诉、处理计量纠纷；
- c) 计量巡查员按要求开展计量巡查工作，做好巡查记录，发现问题及时处理和报告。

4.3.4 市场经营者

市场经营者是诚信计量（行为）落实方，主要职责包括如下内容：

- a) 使用法定计量单位；
- b) 使用合格的称重计量器具，不使用作弊秤；
- c) 明示商品单价；
- d) 计量行为诚信，包括将商品单位正确录入电子秤，向顾客显示商品称量和结算过程，不存在“短斤缺两”；
- e) 对超过允许短缺量的计量情况，要主动承担责任，积极纠正，妥善处置计量纠纷；
- f) 做好计量器具的日常维护保养，发生计量器具故障应停止使用，按相应规定更换计量器具。

4.4 管理制度文件

市场主办方应建立与经营相适应的计量管理制度，形成文件并组织实施，实施应有记录。计量管理制度应包括以下内容：

- a) 计量器具“五统一”管理制度：明确统一配置、统一检定/校准、统一标识、统一管理、统一维修的管理要求；
- b) 公平秤管理制度：明确公平秤设置及管理要求；
- c) 计量器具检定/校准管理制度：明确量值溯源要求，计量器具周期检定/校准的管理要求；
- d) 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；
- e) 计量单位使用制度：明确国家法定计量单位使用及管理要求；
- f) 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；
- g) 诚信计量信用信息收集和分类管理制度：明确对经营者计量信用的收集、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、计量失准快速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，定期组织经营者及计量管理人员开展相关培训与宣传活动；
- k) 法律法规制度及本文件要求其他相关制度。

5 计量器具配备及管理

5.1 计量器具配备

5.1.1 市场主办方应按照市场实际情况和经营者需求配备计量器具，见表1。

5.1.2 经营多种商品的经营者，其配备称重计量器具的最小分度值以最高零售商品单价为准。

5.1.3 市场主办方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的食品	30 kg	10 g	$m \leq 5$ kg	± 5 g	Ⅱ
			$5 \text{ kg} < m \leq 20$ kg	± 10 g	
			$20 \text{ kg} < m \leq 30$ kg	± 15 g	
肉、蛋、禽、海（水）产品、糕点、糖果、 调味品或 $6 \text{ 元/kg} < P \leq 30 \text{ 元/kg}$ 的食品	15 kg	5 g	$m \leq 2.5$ kg	± 2.5 g	Ⅱ
			$2.5 \text{ kg} < m \leq 10$ kg	± 5 g	
			$10 \text{ kg} < m \leq 15$ kg	± 7.5 g	
干菜、山（海）珍品 或 $30 \text{ 元/kg} < P \leq 100 \text{ 元/kg}$ 的食品	6 kg	2g	$m \leq 1$ kg	± 1 g	Ⅱ
			$1 \text{ kg} < m \leq 4$ kg	± 2 g	
			$4 \text{ kg} < m \leq 6$ kg	± 3 g	
$P > 100$ 元/kg	6 kg	2g	$m \leq 1$ kg	± 1 g	Ⅱ
			$1 \text{ kg} < m \leq 4$ kg	± 2 g	
			$4 \text{ kg} < m \leq 6$ kg	± 3 g	

注：表中P为商品单价，m为商品称重质量。

5.2 计量器具管理

5.2.1 计量器具“五统一”管理

市场主办方应对经营者使用的计量器具实行“五统一”管理。

- 统一配置：**计量器具由市场主办方集中配置，经营者不应自带计量器具进入市场进行经营活动；市场主办方应配置一定数量的备用计量器具；场内经营者使用的计量器具，其称重范围和准确度应与自身经营范围相适应。推荐使用有打印小票功能的计量器具。
- 统一检定/校准：**市场主办方应对统一配置的计量器具登记造册；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检定机构申请周期检定；非强制检定计量器具应定期检定/校准。
- 统一标识：**统一配置的计量器具应加贴管理标识；经检定或校准的计量器具应由检定单位在计量器具的醒目位置加贴统一的检定或校准标识。
- 统一管理：**市场主办方应按照国家有关法律法规要求，对提供给经营者的计量器具实施日常管理，负责对本市场计量器具的使用、维修、更新、定期报检、日常巡查等管理工作。
- 统一维修：**市场主办方应与计量器具制造、销售或维修单位签订维修保养协议，明确计量器具的修理、更换及防作弊的要求，确保计量器具及时维修。

5.2.2 计量器具检定/校准管理

5.2.2.1 计量检定/校准

- 5.2.2.1.1 市场主办方对集贸市场在用计量器具应每年统一进行检定/校准，确保受检率 100%。
- 5.2.2.1.2 市场主办方对新增、更换或维修后的未经检定的计量器具，应及时向法定计量检定机构申请检定。

5.2.2.2 台帐与记录

- 5.2.2.2.1 市场主办方应建立计量器具台帐，对称重计量器具进行统一编号、登记造册。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。
- 5.2.2.2.2 市场主办方应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，有条件的市场宜建立计量信息管理系统。

5.2.2.3 计量检定/校准证书

市场主办方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。

5.2.2.4 标识及铅封

- 5.2.2.4.1 市场主办方应教育、督促市场经营者不得私自撕毁计量检定机构加贴的计量检定/校准标识。
- 5.2.2.4.2 市场主办方应有完善的措施，确保已经检定/校准的计量器具内设参数（参考值、修正系数等）、机械密封（封印）、电子铅封（密码等）完好，防止非授权操作人员调整。

5.3 计量检查管理

5.3.1 计量巡查

计量巡查频率应每周不少于 2 次，宜每天 1 次。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) 是否按要求使用统配的计量器具；
- 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/校准标识和封印是否完整；
- d) 定量包装商品的计量单位、净含量标注是否规范；
- e) 是否使用符合规定的包装袋；
- f) 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

市场主办方应配备 500g（±25 mg）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；
- c) 市场经营者要求；
- 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 经营者销售商品采取现场称重的，应使用符合规定的计量器具，并向消费者明示计量单位、操作过程和计量器具显示的量值，称重前应当去除包装物（必要的内包装除外）。

6.1.2 对可复现的计量结果，消费者有异议时，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。

6.1.3 商品结算量应当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。

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的食品	$m \leq 1$ 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 $6 \text{ 元/kg} < P \leq 30 \text{ 元/kg}$ 的食品	$m \leq 2.5$ 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 $30 \text{ 元/kg} < P \leq 100 \text{ 元/kg}$ 的食品	$m \leq 1$ 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	$m \leq 500$ g	1 g
	$500 \text{ g} < m \leq 2$ kg	2 g
	$2 \text{ kg} < m \leq 5$ kg	3 g

注：表中P为商品单价，m为商品称重质量。

表3 活鱼、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 包装商品

6.2.1 定量包装商品，其净含量标注及净含量应符合国家 JJF 1070 规定。

6.2.2 非定量预包装商品，应去皮称重，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。

6.3 加工服务商品

提供砍切较、去毛、去皮、去内脏等加工服务的商品，宜以加工后的称重为准。加工前、后商品量不一致的，应明确计价方式。

7 法定计量单位管理

7.1 规范使用

市场的文件、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。

7.2 称重结算

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商品量结算。

7.3 明码标价

市场经营者应正确使用法定计量单位来明示商品价格，统一使用明码标价牌。

8 诚信计量服务要求

8.1 诚信计量承诺

市场主办方和经营者应向社会公开诚信计量承诺并接受社会监督，诚信计量承诺书格式见附录C。

8.2 诚信计量责任协议

市场主办方应与经营者签订诚信计量责任协议，其内容至少应包括：

- a) 应遵守计量法律法规规章、计量管理部门要求及本文件的要求；
- b) 应遵守计量器具“五统一”要求，不使用统一配置外和未经检定合格的计量器具，不破坏计量器具准确度或者伪造数据，不应破坏封印；
- c) 应使用国家法定计量单位；
- d) 商品重量、净含量及标签应符合标准、规范要求；
- e) 经营者应主动配合市场主办方处理有关消费者投诉的计量纠纷。

8.3 诚信计量目标

8.3.1 市场主办方确定的诚信计量目标宜可量化、可考核，并宜随着诚信计量管理持续改善而提高。

8.3.2 市场主办方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。

8.3.3 市场主办方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。

8.4 公平秤的设立

8.4.1 市场主办方应在市场内显著、方便（如消费者出入通道等）的位置，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。

- 8.4.2 公平秤指引应标识清晰、明显，注明市场计量投诉电话和政府计量投诉电话号码。
- 8.4.3 公平秤由公平秤管理员负责管理，在消费者需要时提供计量复秤等公正计量服务。
- 8.4.4 公平秤管理员每天上、下午开市前应对公平秤进行自校，确保公平秤准确可靠。对可疑的公平秤应及时更换。

8.5 计量投诉处理

- 8.5.1 市场主办方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。
- 8.5.2 市场主办方应有专门部门、专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作。
- 8.5.3 对计量投诉，市场主办方应及时公正处理。市场主办方应建立承诺赔付制度，以公平秤复秤数据为赔付依据，以市场主办方先行赔付或者设置赔付资金等快速赔付机制为保障的管理模式。
- 8.5.4 对各级市场监督管理部门受理的计量投诉，市场主办方应积极配合调查，提供真实可靠的信息，保证计量纠纷调解工作进行顺利。
- 8.5.5 市场主办方应做好计量投诉处理方面的记录（见附录 B 中 B.2）与归档保存工作。

8.6 计量提示

市场主办方应在显著位置，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，公告计量承诺、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

市场主办方应制定诚信计量信用分类管理要求并对经营者实行诚信计量信用的分类管理，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 市场主办方应积极开展“信得过商户”评选活动，将诚信计量作为评选资格条件之一。
- 9.2.2 市场主办方应制定失信警示标志管理制度，对失信的经营者，挂设失信警示标志。

9.3 顾客满意度测评

- 9.3.1 市场主办方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 市场主办方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

本附录不要求市场主办方按照本文件的结构更改其原管理体系的结构或文件，仅说明诚信计量管理体系所包含的要素，各市场主办方参考本附录以适应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) 向本企业传达遵守法律法规、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 管理体系文件

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、记录等。

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 文件的内容、种类、详略程度取决于市场主办方的规模大小、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 应制定记录程序文件，包括记录的识别、收集、检索、存取、存档、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，并保存投诉所有记录。
- 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市场主办方工作特点相适应。

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、舆情风险等。
- A.9.2 基于风险识别和风险等级，应分别采取相应的措施，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：
 - 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) 失信行为对企业及个人的影响。

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、内部审核报告等。

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、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. 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、资源的需求等。

A. 12.4 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、实施结果等。

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. 2. 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. 2. 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

市场主办方应建立符合集贸市场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)
记录参考格式

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。其中强制检定的计量器具应报计量行政部门备案，并向其指定的计量检定机构申请周期检定。

表 B.1 (强检) 计量器具台帐参考格式

序号	计量器具名称	规格型号	制造单位	检定/校准日期	封缄编号	现行状态	检定有效期	使用地点	领用日期
1									
2									
3									
4									
5									
.....									

B.2 投诉处理记录

市场主办方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纠纷，做好投诉记录，见表 B.2。

表 B.2 投诉处理记录参考格式

投诉者姓名		联系方式	
经营者		地点(摊位)	
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		目 期	

B.3 计量巡查记录

应按照5.3规定的要求开展计量巡查，并做好记录。记录表格式见表B.3。

表 B.3 计量巡查记录参考格式

序号	经营者编号	衡器使用情况	定量包装商品	包装袋	砝码检查	处理情况	巡查人
1							
2							
3							
4							
5							
.....							

注：衡器使用情况、定量包装商品、包装袋符合标准相关条款规定时打“√”，不符合时简要说明原因。砝码检查填写实测值。对出现不符合的情况应填写处理的情况。

附 录 C
(资料性)
诚信计量承诺书

C.1 集贸市场主场主办方诚信计量承诺书参考格式见图 C.1。

XXX 市场主办方诚信计量承诺书	
	编号：
<p>为促进信用为本、诚实守信、自觉自律市场良好风气的形成，积极响应“以经营者自我承诺为主、政府部门推动为辅、社会各界监督”的三位一体诚信计量运行机制，完善自身诚信计量体系建设，自觉维护消费者的合法权益，本单位郑重承诺如下：</p>	
<p>一、依法经营，自觉遵守《中华人民共和国计量法》《消费者权益保护法》《商业服务业诚信计量行为规范》等计量法律法规对商贸计量的有关规定，认真执行《诚信计量管理规范 第1部分：集贸市场》……等规定要求。</p>	
<p>二、建立健全和落实各项计量管理制度，完善诚信计量体系，履行市场主办方主体责任。</p>	
<p>三、计量器具实行五统一管理，统一配置、统一检定/校准、统一标识、统一管理、统一维修。</p>	
<p>四、规范经营者市场经营行为，做好计量检查。</p>	
<p>五、使用法定计量单位，明码实价，设立公平秤，积极处理有关计量投诉，退一赔三，实行先行赔付制度。</p>	
<p>六、对经营者诚信计量信用分类监督，实行失信警示管理。</p>	
<p>七、……（其他承诺内容）。</p>	
<p>八、自觉接社会各界监督，如有计量违法行为，愿接受有关法律、法规和行业的处罚。</p>	
<p>本单位将严格履行以上承诺，如违反……（表述违反处罚承诺内容），欢迎社会各界予以监督。</p>	
<p>市场监督管理电话：</p>	
<p>市场监管部门投诉举报电话：12365</p>	
<p>承诺单位盖章：</p>	
<p>市场主办方（负责人）签名：</p>	<p>时间： 年 月 日</p>
<p>（本《承诺书》一式 X 份。承诺人、市场监管部门及……（相关方）各执一份）</p>	

图 C.1 市场主办方诚信计量承诺书参考格式