



商业 服务业诚信计量 行为规范



中国计量出版社

商业 服务业诚信计量 行为规范

中国计量出版社

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲2号

邮政编码 100013

电话(010)64275360

<http://www.zgjl.com.cn>

北京市密东印刷有限公司印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

850mm×1168mm 32开本 印张1.625 字数26千字

2007年12月第1版 2007年12月第1次印刷

*

印数1—1000

统一书号 155026-2297 定价:8.00元

目 录

商业 服务业诚信计量行为规范

(2007 年 11 月 8 日国家质量监督检验检疫

总局公告第 162 号公布) (1)

关于推进商业 服务业诚信计量体系建设工作有关

要求的通知 (国质检量函 [2007] 912 号) (7)

定量包装商品计量监督管理办法 (13)

零售商品称重计量监督管理办法 (23)

集贸市场计量监督管理办法 (28)

加油站计量监督管理办法 (34)

眼镜制配计量监督管理办法 (41)

商业 服务业诚信计量行为规范

(2007 年 11 月 8 日国家质量监督检验检疫

总局公告第 162 号公布)

第一章 总 则

第一条 为了加强商业、服务业计量管理,引导行业自律,营造行业诚信经营、公平竞争的和谐市场计量环境,保护消费者的合法权益,特制定本规范。

第二条 本规范适用于从事商业、服务业经营的组织和个人。

本规范所称商业是指以批发和零售业态形式存在的从事商品交易经营活动的行业;服务业是指利用设备、工具、场所、信息、技能等从事服务经营活动的行业。

本规范优先适用于集贸市场、加油站、餐饮业、眼镜制配场所、商店、医院等。

第三条 商业、服务业经营者(以下简称经营者)应当自觉遵守计量法律、法规、规章及有关政策的规定,了解并健全与自身相关的各项计量管理制度,重视和加

强计量工作，完善计量管理体系，做好本行业的计量管理工作。

第二章 建立健全计量管理制度

第四条 经营者应当建立进货计量验收制度，不符合计量法律、法规、规章规定的商品不得采购、入库、经营。

第五条 经营者应当建立明码标价制度，正确使用国家法定计量单位，不得模糊、虚假计量。

第六条 经营者应当建立计量器具档案管理制度，掌握在用计量器具的使用状况。

第七条 经营者应当建立计量器具周期检定制度，确保在用计量器具及时检定，合格有效。

第八条 经营者应当建立在用计量器具的日常维护制度、报废更新制度和日常自校制度等，保证在用计量器具性能符合相关要求。

第九条 经营者应当建立经营商品或者提供服务计量责任制度。销售商品或者提供服务，应当保证商品计量和服务计量的准确，保障消费者的合法利益。

第三章 加强在用计量器具管理

第十条 经营者应当配备符合国家规定并与自身经营或者服务业务相适应的计量器具。配备的计量器具属

于许可证管理范围的，应当具有制造计量器具许可证标志、编号和产品合格证；配备的进口计量器具属于进口计量器具型式批准管理范围的，应当具有《进口计量器具型式批准证书》和进口计量器具检定证书。

第十一条 经营者应当加强计量器具的检定管理。属于强制检定的计量器具应当登记造册，向当地县（市）级质量技术监督部门备案，并向其指定的计量检定机构申请周期检定；属于非强制检定的计量器具，经营者应当依法自行定期检定或者送其他计量检定机构检定，保证在用计量器具量值的准确可靠。

第十二条 经营者应当加强计量器具的使用管理。不使用未经检定、检定不合格或者超过检定周期的计量器具；不使用国家明令淘汰的计量器具；不使用国务院规定废除的非法定计量单位的计量器具和国务院禁止使用的其他计量器具；不擅自改动、拆装计量器具，不破坏铅封，不破坏计量器具准确度，不利用计量器具进行任何形式的计量作弊。

第十三条 经营者应当加强计量器具的日常维护。定期对在用的计量器具进行自校，做好自校记录，发现计量器具异常，应当及时与所在地有关质量技术监督部门联系；对性能不稳定、示值不准确、故障率高的计量器具及时进行更新。

第四章 加强商品量的管理

第十四条 经营者销售商品或者提供服务，以量值作为结算依据的，应当使用符合本规范第三章要求的计量器具测量量值，商品量或服务量的结算量应当与计量器具测得的实际量值相符，其短缺量应当在国家规定的允许值范围内。

第十五条 经营者采取现场计量的，应当向消费者明示计量单位、操作过程和计量器具显示的量值；对可复现的计量结果，消费者有异议时，应当重新操作并显示量值。

第十六条 经营者销售商品，称重前应当去除包装物（必要的内包装除外），不得以任何理由将包装物作为商品进行计量并销售。

第十七条 经营者分装、销售定量包装商品，应当遵守《定量包装商品计量监督管理办法》的各项规定，不采购、不销售未标明净含量的定量包装商品。销售散装商品应当遵守《零售商品称重计量监督管理办法》的规定。定量包装商品或者散装商品的短缺量应当在国家规定的允许值范围内。合同对允许短缺量另有约定的，从其约定。不缺斤短两，不弄虚作假。

第五章 明确人员岗位职责要求

第十八条 经营者应当建立计量管理工作责任制，

明确各项计量活动的责任人及其义务。

第十九条 经营者应当根据自身工作需要配备专(兼)职的计量管理人员,负责日常的各项计量管理工作。

第二十条 经营者应当重视和加强对计量管理人员的培训,不断提高其计量法制意识和计量技术水平。

第六章 建立诚信计量承诺机制

第二十一条 经营者应当建立诚信计量承诺制度,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。

第二十二条 经营者应当在日常经营活动中认真履行承诺,主动接受社会监督。

第二十三条 经营者应当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,应当给消费者补足短缺量或者补偿损失。鼓励有条件的商业、服务业经营者实行商品或者服务计量不足先行赔偿制。

第七章 建立健全计量投诉处理机制

第二十四条 经营者应当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。

第二十五条 经营者应当建立各类投诉举报渠道，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。经营者应当在商品交易场所的显著位置设置经过计量检定合格的公平秤等复验计量器具，为消费者复验商品提供便利。

第二十六条 经营者应当及时处理各类计量投诉，认真分析原因，提出解决办法，不推诿，不敷衍，保证计量投诉及时处理。

关于推进商业 服务业诚信计量 体系建设工作有关要求的通知

(国质检量函〔2007〕912号)

各省、自治区、直辖市质量技术监督局：

为提高商业、服务业诚信计量管理水平，引导行业自律，营造行业诚信经营、公平竞争的和谐市场计量环境，根据全国整规办等10部委联合发起的关于深入开展诚信兴商活动和国家质检总局《“十一五”质量监督检验检疫专项规划》的总体部署和要求，总局公布了《商业 服务业诚信计量行为规范》（国家质检总局公告第162号），现就做好贯彻落实《商业 服务业诚信计量行为规范》，推进商业、服务业诚信计量体系建设有关要求通知如下：

一、推进商业、服务业诚信计量体系建设的意义

贯彻落实《商业 服务业诚信计量行为规范》，推进商业、服务业诚信计量体系建设是推进社会信用体系建设和构建社会主义和谐社会的要求，也是整顿和规范市

市场经济秩序的需要。商业、服务业与广大群众生活密切相关，从这些领域着手贯彻落实《商业 服务业诚信计量行为规范》，探索和建立商业、服务业诚信计量体系，是保护广大消费者的重要举措，也是规范经营者计量行为、提高经营者市场竞争力的重要手段。通过推进商业、服务业诚信计量体系建设，全面强化商业、服务业经营者的自律意识，积极倡导诚实守信的职业道德，从而最终建立健全符合市场经济体制要求的社会信用制度。

二、推进商业、服务业诚信计量体系建设的基本思路、工作目标和范围

（一）基本思路。以道德规范为基础，以法律调整为保障，以建立信用制度为核心，坚持“经营者自律为主，政府推动为辅，市场有效调节”的原则，明确长远目标、阶段性目标和当前工作重点，区别不同情况，采取不同政策，有计划、有步骤地推进商业、服务业诚信计量体系建设，最终形成体系完整、分工明确、运行高效、监管有力、百姓信赖的诚信计量体系基本框架和运行机制。

（二）工作目标。通过推进商业、服务业诚信计量体系建设，逐步实现商业、服务业经营者守信自律，诚信计量，认真遵守《商业 服务业诚信计量行为规范》，建立健全各项诚信计量管理制度，完善计量保证能力，提高在用计量器具的受检率和合格率，确保商品量

和服务量的计量准确，为全面实施计量放心工程、计量安全工程奠定基础，力争在十一五期间实现县级以上城市商店（超市）、集贸市场、餐饮业、医疗卫生机构、眼镜制配场所在用强检计量器具受检率达到 90% 以上，加油站加油机受检率达到 100%，定量包装商品净含量抽查合格率达到 90% 以上，各类计量违法案件得到有效遏制，市场计量环境秩序得到明显改善，涌现出一批具有区域性示范作用的诚信计量网点的总体目标，为社会营造诚信、公正、和谐的计量环境和“重信誉、守信用、讲信义”的良好市场氛围。

（三）工作范围。商业、服务业范围很广，涉及的领域很多，推进商业、服务业诚信计量体系建设可以先从集贸市场、加油站、餐饮业、商店（超市）、眼镜制配场所、医院等与老百姓生活最密切、最直接的重要领域做起，然后逐步扩展到其他领域。

三、推进商业、服务业诚信计量体系建设的主要任务

一是要倡导诚信计量信用观念，引导商业、服务业经营者加强信用管理。要积极引导商业、服务业经营者认真贯彻落实《商业 服务业诚信计量行为规范》，从社会舆论、新闻宣传等各方面积极引导商业、服务业经营者增强诚信计量意识和法制观念，牢固树立诚信计量信誉意识，提高诚实守信、规范经营的自觉性和主动性，

培养社会责任感，树立良好的诚信计量道德观念。

二是要加快推进商业、服务业诚信计量信用制度建设，为诚信计量体系建设提供制度保障。商业、服务业诚信计量体系建设，涉及制度诚信、人员诚信、行为诚信、服务诚信、措施诚信等方方面面，是个复杂的系统工程。要结合《商业 服务业诚信计量行为规范》的要求，积极引导经营者建立健全各项诚信计量管理制度、从业人员诚信计量行为准则以及诚信计量服务公约，建立健全诚信计量承诺机制以及计量纠纷投诉处理机制。加速商业、服务业诚信计量体系的建设步伐。

三是要积极开展各类诚信计量活动，推进诚信计量体系建设的不断深入。要充分发挥各类商会、协会和新闻媒体等单位的作用，采取经营者自愿为主，质量技术监督部门推动为辅的工作方式，并结合广泛宣传动员、经营者自我承诺、社会参与监督、守信情况公布等方式积极开展各类诚信计量活动，并尽快建立商业、服务业诚信计量档案和诚信计量信息库，适时发布“诚信计量红、黑名单”等。各地也可将诚信计量活动与诚信兴商、百城万店无假货等活动结合起来进行。

四是要加强诚信计量信用监管，促进诚信计量体系和信用市场健康发展。要加强对商业、服务业经营者的诚信计量监管，尽快建立健全商业、服务业日常信用信息搜集整理制度，商业、服务业诚信计量信用记录制度，

商业、服务业诚信计量信用分类管理和公告制度，以及商业、服务业社会投诉举报制度等。对守法经营、诚信计量的企业要加强宣传，提供优质服务 and 便利；对管理薄弱、诚信意识差的企业，要加大监管和巡查力度；对各类计量违法行为要依法查处，并列入“黑名单”，及时向社会曝光。通过对市场主体的信用分类管理，建立健全守信激励制度和负面信息披露制度，并与其他部门的沟通配合，建立信用信息共享制度，形成失信行为联合惩戒机制，真正使失信者“一处失信，寸步难行”。

四、推进商业、服务业诚信计量体系建设的要求

（一）各省级质量技术监督部门要将推进商业、服务业诚信计量体系建设作为整顿和规范市场经济秩序的一项重要措施高度重视，精心组织，周密部署，认真安排。要加强与当地政府部门、单位、行业组织的协调和沟通，争取他们的支持和配合，努力形成合力，切实提高工作的有效性。要加大推进商业、服务业诚信计量体系建设宣传力度，采用各种方式提高商业、服务业经营者参与的积极性和主动性，并广泛发动群众参与和监督，通过报纸、电视等新闻媒体增加活动的透明度，努力扩大社会影响。

（二）推进商业、服务业诚信计量体系建设要坚持以经营者自我承诺和社会参与监督为主，政府推动为辅的原则，不搞任何形式的乱评比，乱收费，不增加企业负

担。推进商业、服务业诚信计量体系建设不得发放任何形式的牌匾，对经营者诚信计量观念强，社会监督反映结果好的单位，要通过守信激励制度对其给予一定形式的公开表扬，也可给予一定的鼓励措施；对经营者诚信计量意识薄弱，存在各类计量违法案件的，要通过一定的负面信息披露制度，形成失信惩戒机制。

（三）请各省级质量技术监督部门于2008年11月底前将本行政区域内一年来贯彻落实《商业 服务业诚信计量行为规范》，推进商业、服务业诚信计量体系建设的有关情况报总局计量司，工作总结应包括商业、服务业贯彻落实《商业 服务业诚信计量行为规范》的情况及开展诚信计量体系建设的组织部署情况，采取的主要工作方式，取得的工作成效和经验，存在的主要问题等。

二〇〇七年十一月八日

定量包装商品计量监督管理办法

(2005年5月30日国家质量监督检验检疫总局令 第75号公布)

第一条 为了保护消费者和生产者、销售者的合法权益，规范定量包装商品的计量监督管理，根据《中华人民共和国计量法》并参照国际通行规则，制定本办法。

第二条 在中华人民共和国境内，生产、销售定量包装商品，以及对定量包装商品实施计量监督管理，应当遵守本办法。

第三条 国家质量监督检验检疫总局对全国定量包装商品的计量工作实施统一监督管理。

县级以上地方质量技术监督部门对本行政区域内定量包装商品的计量工作实施监督管理。

第四条 定量包装商品的生产者、销售者应当加强