

湖 南 省 地 方 标 准

DB 43/T XXXX. 5—XXXX

诚信计量示范单位评价规范
第 5 部分：商场超市

Specification for evaluation of trustworthiness metrology demonstration unit —
Part 5: shopping malls and supermarkets

（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

湖南省市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

5 计量管理职责和机构 1

5.1 管理职责 1

5.2 管理机构 2

6 计量管理制度 2

7 计量人员管理 2

8 计量器具管理 2

8.2 量值溯源 3

8.3 标志管理 3

8.4 公平秤的设立 3

9 商品量的管理 3

9.1 零售商品称重 3

9.2 定量包装商品 3

9.3 非定量预包装食品 3

9.4 计量自查 4

10 法定计量单位管理 4

10.1 正确使用计量单位 4

10.2 明码标价 4

11 诚信计量承诺机制 4

11.1 诚信计量承诺制度 4

11.2 诚信计量承诺公开 4

12 计量投诉处理机制 4

12.1 投诉受理 4

12.2 投诉方式 4

12.3 投诉处理 5

附录 A（规范性） 诚信计量示范单位评价报告 6

附录 B（资料性） 商场超市诚信计量自我承诺书 14

参考文献 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DB43/T XXXX《诚信计量示范单位评价规范》的第5部分。DB43/T XXXX已经发布了以下部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：定量包装商品生产企业；
- 第3部分：加油站；
- 第4部分：集贸市场；
- 第5部分：商场超市。

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。

本文件由湖南省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：益阳市计量测试检定所、湖南省计量检测研究院、安化县市场监督管理局、常德市计量测试检定所

本文件主要起草人：项毅、王琳、陈坤锋、胡洁、丁阳、黄婕、李文祥、王曙、孙华、易紫贝、廖培、廖依、喻旭东

诚信计量示范单位评价规范

第 5 部分：商场超市

1 范围

本文件规定了商场超市诚信计量示范单位评价的总则、计量管理职责和机构、计量管理制度、计量人员管理、计量器具管理、商品量的管理、法定计量单位管理、诚信计量承诺机制与计量投诉处理机制等要求。

本文件适用于湖南省商场超市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。

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

JJF 1647 零售商品称重计量检验规则

DB43/T XXXX.1 诚信计量示范单位评价规范 第 1 部分：总则

3 术语和定义

JJF 1001、DB43/T XXXX.1界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

4.1 商场超市应自觉遵守计量法律、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，形成诚信计量管理体系并实施有效管理和持续改进。

4.2 鼓励商场超市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。

4.3 商场超市诚信计量评价工作按 DB43/T.1 XXXX 的相关要求执行，评价组依据评价要求进行现场评价并填写《诚信计量示范单位评价报告》（见附录 A）。

5 计量管理职责和机构

5.1 管理职责

5.1.1 商场超市管理者应了解计量法律、法规的要求，并负责在本企业组织实施。

5.1.2 商场超市应以文件的形式，规定商场超市的管理者有关诚信计量管理工作的职责，商场超市的管理者积极参加有关计量法律法规的培训并在企业组织员工学习，有培训证明和学习记录，并认真分析

商场超市对计量的需求，并根据需求配置相应的组织、人员、计量设备和计量设施等有关的资源。

5.2 管理机构

5.2.1 商场超市应有明确主管计量工作的负责人，有管理计量工作的部门，能统一管理本商场超市的计量工作。

5.2.2 商场超市应明确规定主管计量工作的领导和归口管理计量工作的职能部门，并以文件形式规定商场超市主管领导、职能部门和专(兼)职的计量管理人员的职责、权力和相互关系，归口管理计量工作的职能部门统一管理商场超市的计量工作，并认真履行其规定的职责。

6 计量管理制度

商场超市应建立与本商场超市经营相适应的计量体系文件或计量管理制度，并能有效地贯彻执行，实施结果要有记录。应包括但不限于：

- a) 诚信计量承诺制度；
- b) 计量管理机构及人员职责；
- c) 商品进货计量验收制度；
- d) 明码标价制度；
- e) 计量器具配备管理程序；
- f) 计量器具的采购、日常管理程序；
- g) 计量器具检定(校准)管理程序；
- h) 不合格计量器具的管理程序；
- i) 计量检查管理程序；
- j) 计量投诉/纠纷处理制度；
- k) 公平秤的管理制度。

7 计量人员管理

7.1 商店超市应配备与经营相适应的，并经过培训的专(兼)职的计量管理人员。

7.2 主管计量工作的领导和专(兼)职计量管理人员应接受计量管理函授培训，掌握计量管理的要求和方法，胜任计量管理工作；从事计量检查和商品量检验等关键岗位的人员应经过岗位培训，具备相应的资质和能力，掌握必要的计量知识和检测方法后上岗，并保存相关的记录，

7.3 商店超市应定期开展员工诚信计量教育培训，不断提高员工的计量技术水平、法制意识、道德意识和诚信计量意识，并保存相关记录。

8 计量器具管理

8.1 计量器具配备

8.1.1 商店超市应根据自身经营要求配备数量和准确度等计量特性符合国家有关规定的计量设备。

8.1.2 商店超市应确定计量器具的预期使用要求，包括计量性能的要求和数量的要求，配备满足要求的计量器具并登记造册。

8.1.3 零售商品现场称量及结算所配备的计量器具应符合 JJF 1647 的要求；

8.1.4 定量包装商品进货计量检测验收所配备的计量器具应符合 JJF 1070 的要求。

8.1.5 检测定量包装商品净含量所配备的计量器具，其最大允许误差应小于被检测的定量包装商品的计量负偏差的五分之一。

8.2 量值溯源

8.2.1 商店超市应对在用计量器具按规定进行定期检定/校准，受检率、合格率均应达到 100%，以确保企业的计量器具溯源到社会公用计量标准。

8.2.2 商店超市的计量管理责任部门应建立计量器具管理档案，档案包括计量器具台账和计量器具有效期内的检定/校准证书以及计量器具的有关使用说明。

8.2.3 商店超市应制定计量器具检定(校准)管理文件和计量器具的周期检定(校准)计划，并认真组织实施。

8.2.4 属于国家强制检定的计量器具应当登记造册，向当地计量行政部门备案，执行强制检定；属于非强制检定的计量器具，应采取检定或校准的方式保证其量值准确可靠。

8.2.5 对经检定不合格的计量器具应保存检定结果通知书、计量器具停用通知书，按照程序停止使用，保留处置记录。

8.3 标志管理

8.3.1 计量器具应实施标志管理，标志应注明其检定(校准)状态、检定(校准)日期、有效期和检定(校准)单位等信息。

8.3.2 商场超市应合理设计检定标志，标志设计内容要齐全，颜色要有区别，以防止误用。商场超市中所有计量器具应有计量检定(校准)标志并如实反映计量器具实际的检定(校准)状况。计量器具的检定铅(签)封应完好，不应擅自改动、破坏计量器具准确度。

8.4 公平秤的设立

8.4.1 商店超市应在零售商品销售区域的显著位置设立符合国家有关规定且经检定合格的公平秤。

8.4.2 应在零售商品销售区域的醒目、方便的位置设置公平秤，公平秤的配备要符合《零售商品称重计量监督管理办法》规定。公平秤应有专人负责管理，能即时为消费者提供计量复秤服务，定期进行强制检定。

9 商品量的管理

9.1 零售商品称重

9.1.1 商场超市销售商品采取现场计量的，应当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）。

9.1.2 商品结算量应当与计量器具显示的实际量值相符，商品的称重偏差应符合《零售商品称重计量监督管理办法》规定。

9.2 定量包装商品

9.2.1 商场超市应保证进店销售的定量包装商品的净含量及其标注应符合 JJF 1070 规定。

9.2.2 商场超市应实行商品进货计量检验，保证与供应商的贸易公平，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》规定，定量包装商品计量抽查合格率应达到 100%。

9.3 非定量预包装商品

9.3.1 非定量预包装商品应去皮称重（必要包装可保留），加贴电子计价秤打印的标签，标签应包含商品名称、价格（单价和总价）、重量、包装日期、保质期及其他相关必要信息。

9.3.2 商品的称重偏差应符合《零售商品称重计量监督管理办法》规定。

9.3.3 分装商品计量抽查合格率应达到100%。

9.4 计量自查

9.4.1 商场超市应加强日常经营活动中的计量管理，定期开展计量检查。

9.4.2 商场超市应定期对在用计量器具、水分挥发量较大的定量包装商品、预称重零售食品以及相关计量记录进行检查和检测；对现场发现的问题以及消费者的计量投诉，要及时分析原因，责任到人，制定纠正措施和预防措施。

10 法定计量单位管理

10.1 正确使用计量单位

10.1.1 商场超市在经营活动中应正确使用国家法定计量单位。

10.1.2 商场超市零售商品称重时，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。商店超市的文件、统计报表、促销活动公告等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。

10.2 明码标价

10.2.1 商场超市应使用统一明码标价牌，正确使用法定计量单位来明示商品价格。

10.2.2 商场超市的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，如实标注商品的量，不模糊、虚假计量。

11 诚信计量承诺机制

11.1 诚信计量承诺制度

商场超市应建立诚信计量承诺制度，由企业领导人签署自诚信计量自我承诺书（见附件B）并保证经营商品或者提供服务的计量准确。

11.2 诚信计量承诺公开

商场超市应公开向消费者做出诚信计量方面的承诺并在日常经营活动中认真履行承诺。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，主动接受社会监督，

12 计量投诉处理机制

12.1 投诉受理

商场超市应当建立计量投诉处理制度，设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。

12.2 投诉方式

商场超市应建立计量投诉举报渠道,公开投诉举报电话,设立投诉意见箱或网络邮箱,方便消费者、销售者的投诉和举报。

12.3 投诉处理

商场超市应及时处理有关计量投诉,提出合理解决办法,发生商品量不足的,应依据诚信计量承诺的补偿规定做出先行赔偿。

附 录 A
(规范性)
诚信计量示范单位评价报告

商场超市诚信计量示范单位

评
价
报
告

申报单位：_____

推荐单位：_____

评价单位：_____

评价组长：_____ (签字)

评价日期：_____年____月____日

说 明

一、诚信计量示范单位评价分值满分为 100 分。分值达到 95 分（含 95 分）以上，并符合重要规则“*”号条款的，可评价为诚信计量示范单位。

二、“*”号条款为诚信计量示范单位评价的否决项，有 1 个（或以上）“*”号条款不符合的不能被评价为诚信计量示范单位。

三、诚信计量示范单位评价组不少于 2 人，评价组成员、法人代表应在诚信计量评价报告记录每页中签名。

四、现场评价时，各市、地计量行政部门均应派观察员现场观察。

五、评价报告一式四份，申请单位、推荐单位、评价单位、审批单位各一份。

诚信计量示范单位评价记录

评价时间： 年 月 日

规范条款		评价内容	评分规则	评价结果		评价说明
				满分	得分	
5	计量管理职责	5.1 商场超市管理者应了解计量法律、法规的要求，并负责在本企业组织实施。	1、以文件的形式，规定商场超市管理者有关计量工作的职责，得 1 分； 2、商场超市管理者积极参加有关计量法律法规的培训并在企业组织员工学习，有培训证明和学习记录，得 1 分； 3、商场超市管理者认真分析商场超市对计量的需求，并根据需求配置相应的组织、人员、计量设备和计量设施等有关的资源，得 1 分。	3		
	管理机构	5.2 商场超市应有明确主管计量工作的负责人，有管理计量工作的部门，能统一管理本商场超市的计量工作。	1、商场超市明确规定主管计量工作的领导和归口管理计量工作的职能部门，得 1 分； 2、商场超市以文件形式规定商场超市主管领导、职能部门和专(兼)职的计量管理人员的职责、权力和相互关系，得 1 分； 3、归口管理计量工作的职能部门统一管理商场超市的计量工作，并认真履行其规定的职责，得 1 分。	3		
6	计量管理制度	商场超市应建立与本商场超市经营相适应的计量体系文件或计量管理制度，并能有效地贯彻执行，实施结果要有记录。	1、诚信计量承诺制度； 2、计量管理机构及人员职责； 3、商品进货计量验收制度； 4、明码标价制度； 5、计量器具配备管理程序； 6、计量器具的采购、日常管理程序； 7、计量器具检定(校准)管理程序； 8、不合格计量器具的管理程序； 9、计量检查管理程序； 10、计量投诉/纠纷处理制度； 11、公平秤的管理制度。 上述制度，建立 1 个得 11 分；贯彻实施时记录完整得 10 分。	21		

7	计量 人员 管理	<p>商店超市应配备与经营相适应的，并经过培训的专（兼）职的计量管理人员。</p>	<p>1、主管计量工作的领导和专(兼)职计量管理人员应接受计量管理函授培训，掌握计量管理的要求和方法，胜任计量管理工作，得1分；</p> <p>2、从事计量检查和商品量检验等关键岗位的人员应经过岗位培训，具备相应的资质和能力，掌握必要的计量知识和检测方法后上岗，并保存相关的记录，得1分。</p> <p>3、商店超市应定期开展员工诚信计量教育培训，不断提高员工的计量技术水平、法制意识、道德意识和诚信计量意识，并保存相关记录。得1分</p>	3		
8	* 8.1 计量器具配备	<p>商店超市应根据自身经营要求配备数量和准确度等计量特性符合国家有关规定的计量设备。</p>	<p>1、商店超市应确定计量器具的预期使用要求，包括计量性能的要求和数量的要求，配备满足要求的计量器具并登记造册，得2分；</p> <p>2、零售商品现场称量及结算所配备的计量器具应符合JJF 1647的要求，得2分。</p> <p>3、定量包装商品进货计量检测验收所配备的计量器具应符合JJF 1070的要求。检测定量包装商品净含量所配备的计量器具，其最大允许误差应小于被检测的定量包装商品的计量负偏差的五分之一，得2分。</p>	6		
	* 8.2 量值溯源	<p>商店超市应对在用计量器具按规定进行定期检定/校准，受检率、合格率均应达到100%，以确保企业的计量器具溯源到社会公用计量标准。</p>	<p>1、商店超市的计量管理责任部门应建立计量器具管理档案，档案包括计量器具台账和计量器具有效期内的检定/校准证书以及计量器具的有关使用说明，得2分。</p> <p>2、商店超市应制定计量器具检定(校准)管理文件和计量器具的周期检定(校准)计划，并认真组织实施，得2分；</p> <p>3、属于国家强制检定的计量器具应当登记造册，向当地计量行政部门备案，执行强制检定，得2分；</p> <p>4、属于非强制检定的计量器具（包括定量灌装机、定量包装机等），应采取检定或校准的方式保证其量值准确可靠，得2分。</p> <p>5、对经检定不合格的计量器具应保存检定结果通知书，按照程序停止使用，保留处置记录，</p>	10		

			得 2 分。			
	8.3 标志管理	计量器具应实施标志管理，标志应注明其检定（校准）状态、检定（校准）日期、有效期和检定（校准）单位等信息。	1、商店超市合理设计检定标志。标志设计内容要齐全，颜色要有区别，以防止误用，得 2 分； 2、商店超市中所有计量器具都有计量检定（校准）标志，而且标志是如实反映计量器具实际的检定（校准）状况，得 2 分。 3 计量器具的检定铅（签）封应完好，不应擅自改动、破坏计量器具准确度，得 2 分	6		
	8.4 公平秤的设立	商店超市应在零售商品销售区域的显著位置设立符合国家有关规定且经检定合格的公平秤。	1、应在零售商品销售区域的醒目位置设置公平秤，公平秤的配备要符合《零售商品称重计量监督管理办法》规定，得 1 分。 2、公平秤应有专人负责管理，能即时为消费者提供计量复秤服务，定期进行强制检定，得 1 分。	2		
9 商品 量 的 管 理	* 9.1 零售商品称重	商场超市销售商品采取现场计量的，应当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）；商品结算量应当与计量器具显示的实际量值相符，商品的称重偏差应符合《零售商品称重计量监督管理办法》规定。	1、商场超市销售商品采取现场计量的，应当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），得 2 分； 2、商品结算量应当与计量器具显示的实际量值相符，商品的称重偏差应符合《零售商品称重计量监督管理办法》规定，得 2 分。	4		
	* 9.2 定量包装商品	商场超市应保证进店销售的定量包装商品的净含量及其标注应符合 JJF1070 规定。	商场超市应实行商品进货计量检验，保证与供应商的贸易公平，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》规定，定量包装商品计量抽查合格率应达到 100%，得 2 分。	2		

	* 9.3 非定量 预包装 商品	非定量预包装商品应去皮称重（必要包装可保留），加贴电子计价秤打印的标签，标签应包含商品名称、价格（单价和总价）、净含量、生产日期、包装日期及相关规定的其他必要信息；商品的称重偏差应符合《零售商品称重计量监督管理办法》规定。	1、非定量预包装商品应去皮称重（必要包装可保留），加贴电子计价秤打印的标签，标签应包含商品名称、价格（单价和总价）、净含量、生产日期、包装日期及相关规定的其他必要信息，得 1 分； 2、商品的称重偏差应符合《零售商品称重计量监督管理办法》规定。分装商品计量抽查合格率应达到 100%，得 1 分。	2		
	* 9.4 计量自 查	商场超市应加强日常经营活动中的计量管理，定期开展计量检查。	1、计量管理部门应定期对用于贸易结算的计量器具、水分挥发量较大的定量包装商品、预称重零售食品以及相关计量记录进行检查和检测，得 2 分； 2、对现场发现的问题以及消费者的计量投诉，要及时分析原因，责任到人，制定纠正措施和预防措施，得 2 分。	4		
10 法定 计量 单位 管理	10.1 正确使 用计量 单位	商场超市在经营活动中应正确使用国家法定计量单位。	1、商场超市零售商品称重时，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，得 1 分； 2、商店超市的文件、统计报表、促销活动公告等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，得 1 分。	2		
	10.2 明码标 价	商场超市应使用统一明码标价牌，正确使用法定计量单位来明示商品价格。	商场超市的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，如实标注商品的量，不模糊、虚假计量，得 2 分。	2		
11 诚 信 计 量 承	* 11.1 诚信计 量承诺 制度	商场超市应建立诚信计量承诺制度，由企业领导人签署自诚信计量自我承诺书（见附件 B）并保证经营商品或者提供服务的计量准确。	商场超市管理者签署诚信计量自我承诺书，得 5 分。	5		

诺 机 制	* 11.2 诚信计 量承诺 公开	商场超市应公开向消费者做出诚信计量方面的承诺并在日常经营活动中认真履行承诺。	1、公开向社会做出诚信计量承诺，主动接受社会监督，得 2 分； 2、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，得 3 分。	5		
12 计 量 投 诉 处 理 机 制	12.1 投诉受 理	商场超市应当建立计量投诉处理制度，设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。	1、建立计量投诉处理制度，得 1 分； 2、设立专门受理计量投诉的部门，得 2 分； 3、指定专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作，得 2 分。	5		
	12.2 投诉方 式	商场超市应建立计量投诉举报渠道，公开投诉举报电话，设立投诉意见箱或网络邮箱，方便消费者、销售者的投诉和举报。	公开投诉举报电话，设立投诉意见箱或网络邮箱，得 5 分。	5		
	12.3 投诉处 理	商场超市应及时处理有关计量投诉，提出合理解决办法，发生商品量不足的，应依据诚信计量承诺的补偿规定做出先行赔偿。	1、及时处理有关计量投诉，提出合理解决办法，得 5 分； 2、发生商品量不足的，应依据诚信计量承诺的补偿规定做出先行赔偿，得 5 分。	10		
合计得分			_____分	有无 否决项	□有 □无	

评价组长：

组 员：

法人代表：

评价结论:

评价组长（签字）：

年 月 日

审批意见:

审批单位盖章

年 月 日

诚信计量示范单位备案编号:

NO: 20 _____ HNCJ _____

编号规则：4 位数发证年号+HNCJ（湖南诚信计量首字母）+4 位数流水号

附 录 B
(资料性)
商场超市诚信计量自我承诺书

商场超市诚信计量自我承诺书

为引导行业自律，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，促进诚实守信的商场(超市)经营领域质优量足良好风气的形成，本单位郑重承诺如下：

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》、《零售商品称重计量监督管理办法》、《定量包装商品计量监督管理办法》等计量法律法规对商品量计量的有关规定，认真执行《诚信计量示范单位评价规范 第5部分：商场超市》的要求。

二、建立健全和落实各项计量管理制度，完善自身诚信计量体系建设。

三、配备和使用合格的计量器具，不使用未经检定和不合格的计量器具，不破坏计量器具准确度和伪造数据。

四、规范商场(超市)经营行为,做好计量监督检查,保证商品量的准确,自觉维护消费者的合法权益,并积极处理有关计量投诉,对短斤少两等违法行为按“退一赔三”赔偿顾客。

五、自觉接受社会各界监督，如有计量违法行为，愿接受有关法律、法规和行业的处罚。

本单位将严格履行以上承诺，欢迎社会各界予以监督。

商场(超市)监督电话:

市场监管部门投诉举报电话：12345

承诺单位盖章:

法定代表人（负责人）签名：_____年 月 日

(本《承诺书》一式两份。承诺单位、监管部门各执一份)

参 考 文 献

- [1] 《定量包装商品计量监督管理办法》（国家市场监督管理总局 2023 年第 70 号令）
 - [2] 《商业服务业诚信计量行为规范》（原国家质量监督检验检疫总局 2007 年第 162 号公告）
 - [3] 《零售商品称重计量监督管理办法》（原质技监局量 2004 年第 66 号令）
-