

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/TXXXX—202X

供气企业诚信计量行为规范

Management specification of trustworthy metrology for  
gas supply enterprises

（征求意见稿）

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施



目 次

前言 ..... II

引言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总体要求 ..... 2

5 计量器具配备及管理 ..... 3

6 商品量管理 ..... 5

7 法定计量单位管理 ..... 5

8 诚信计量服务 ..... 5

9 诚信计量评价考核 ..... 6

附录 A（资料性）记录格式..... 7

附录 B（资料性）诚信计量自我承诺书..... 8

附录 C（资料性）供气企业诚信计量评价指标..... 9

参考文献 ..... 11

## 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。

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：湖南省计量检测研究院、邵阳市计量测试检定所、湖南威铭能源科技有限公司、湖南银通科技有限责任公司、长沙新奥燃气有限公司、岳阳华润燃气有限公司、株洲新奥燃气有限公司。

本文件主要起草人：尹鑫昊、周艳、朱宁、徐旷宇、李安喜、张硕、徐友兵、冯君、夏朝晖、肖雄兵、陈炜骄、周恒、郑湘智、扶志勇、李宁。

## 引 言

诚信是社会主义核心价值观的重要内容，是社会主义市场经济的基础。“加快推进质量诚信体系建设，完善质量守信联合激励和失信联合惩戒制度”是《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》确定的制度安排。作为质量诚信体系的重要组成部分，诚信计量体系建设对于推进质量提升、促进社会信用体系建设、构建社会主义和谐社会具有重要意义。

国务院《计量发展规划（2021-2035年）》对推进诚信计量分类监管、完善诚信计量体系建设提出了明确要求，原质检总局先后发布《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》，在集贸市场、加油站、餐饮行业、商店超市、医疗机构、配镜行业、道路交通、公用事业等与人民群众密切相关的服务业领域，持续推进诚信计量体系建设，创建以信用监督为基础的新型监管机制，为优化营商环境、提升社会治理水平提供支持和保障。

为引导供气企业落实主体责任，开展诚信计量制度建设，规范诚信计量行为，践行诚信计量自我承诺，持续提升计量保证能力和诚信计量管理水平，营造公平交易市场环境，保护消费者的合法权益，特制定本文件。



# 供气企业诚信计量行为规范

## 1 范围

本文件规定了供气企业诚信计量管理的术语和定义、总体要求、计量器具配备及管理、商品量管理、法定计量单位管理、诚信计量服务和诚信计量评价考核。

本文件适用于供气企业的诚信计量管理，供气企业相关商（协）会对行业诚信计量的建设和管理可参照执行。

## 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 6968 膜式燃气表
- GB 17167 用能单位能源计量器具配备和管理通则
- GB/T 39841 超声波燃气表
- JJF 1001 通用计量术语及定义
- JJF 1004 流量计量名词术语及定义
- JJG 577 膜式燃气表检定规程
- JJG 633 气体容积式流量计检定规程
- JJG 640 差压式流量计检定规程
- JJG 1029 涡街流量计检定规程
- JJG 1030 超声流量计检定规程
- JJG 1037 涡轮流量计检定规程
- JJG 1032 热式气体质量流量计检定规程
- JJG 1190 超声波燃气表检定规程
- SN/T 4095.1 实验室仪器设备期间核查管理规范
- DB43/T 2190 燃气计量差错的退补气量核算方法

## 3 术语和定义

JJF 1001-2011、JJF 1004-2004、GB/T 6968-2019和GB/T 39841-2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**计量 metrology**  
实现单位统一、量值准确可靠的活动。

### 3.2

**诚信计量** trustworthy metrology

基于诚实守信的计量行为。

### 3.3

**诚信计量目标** trustworthy metrology object

为实现诚信计量目的而制定的可量化、可考核的要求。

### 3.4

**流量计** flow meter

测量流量的器具。通常由一次装置和二次装置组成。

### 3.5

**燃气计量装置** gas metering facility

计量燃气体积量所需的计量器具和辅加装置的总体，计量器具包括燃气表、气体流量计及温度、压力、流量积算仪等辅助测量装置；辅加装置为影响燃气准确计量的燃气管路设施、预付费装置及数据采集设备等。

### 3.6

**供气企业** gas supply enterprise

以供燃气管路或供燃气设施向社会提供燃气及用气服务的组织。

## 4 总体要求

### 4.1 基本要求

4.1.1 供气企业应依法取得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 供气企业应守法经营、诚信服务，保证计量器具和售气量的准确；正确使用国家法定计量单位，自觉接受计量行政主管部门的监督。

4.1.3 供气企业应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，逐步建立诚信计量管理体系。

### 4.2 管理责任部门及人员

4.2.1 供气企业应明确诚信计量管理部门和管理负责人。

4.2.2 供气企业应根据工作需要配备专职计量人员并明确人员职责，人员应至少包括气量计量装置管理人员、气量抄表统计人员和计量纠纷调解员。

4.2.3 计量人员应是签订劳动合同的正式员工，经计量培训考核合格后方可上岗；应保存人员培训考核等相关记录。

### 4.3 管理制度

供气企业计量管理制度应包括但不限于以下内容：

- a) 计量管理职责：明确计量管理责任部门、计量管理相关人员的职责；
- b) 计量器具管理制度：明确计量器具的配备、使用、检定和维护等要求；
- c) 计量检查制度：明确检查内容以及结果处理等要求；
- d) 商品量管理制度：明确燃气销售计量、结算及计量失准时的退补等要求；
- e) 计量单位使用制度：明确国家法定计量单位使用要求；



- f) 诚信计量承诺制度：明确诚信计量自我承诺的内容及要求；
- g) 计量投诉处理制度：明确计量投诉处理程序和计量短缺赔付等要求；
- h) 诚信计量信用信息管理制度：明确对诚信计量信用信息的收集、分析和分类等要求；
- i) 诚信计量宣传与培训制度：明确诚信计量宣传和培训的方式，内容及考核管理要求。

## 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

- 5.1.1.1 供气企业应配备符合国家标准和标准规范要求的、与其经营范围相适应的计量器具。
- 5.1.1.2 配备的计量器具应按照国家相关规定取得计量器具型式批准证书。
- 5.1.1.3 供、用气双方贸易结算用计量器具的配备率和准确度等级分别应符合 GB17167—2006 中表 3 和表 4 的要求。

#### 5.1.2 燃气表

- 5.1.2.1 膜式燃气表的示值误差应符合 JJG 577 规定的最大允许误差要求。
- 5.1.2.2 超声波燃气表的示值误差应符合 JJG 1190 规定的最大允许误差要求。

#### 5.1.3 气体流量计

- 5.1.3.1 气体容积式流量计的示值误差应符合 JJG 633 规定的最大允许误差要求。
- 5.1.3.2 差压式流量计的示值误差应符合 JJG 640 规定的最大允许误差要求。
- 5.1.3.3 涡街流量计的示值误差应符合 JJG 1029 规定的最大允许误差要求。
- 5.1.3.4 超声流量计的示值误差应符合 JJG 1030 规定的最大允许误差要求。
- 5.1.3.5 涡轮流量计的示值误差应符合 JJG 1037 规定的最大允许误差要求。
- 5.1.3.6 热式气体质量流量计的示值误差应符合 JJG 1132 规定的最大允许误差要求。
- 5.1.3.7 其他燃气计量器具的示值误差应符合相应计量检定规程或计量技术规范规定的最大允许误差要求。

### 5.2 计量器具管理

#### 5.2.1 强制检定

- 5.2.1.1 对于未授权的供气企业，应当在计量器具安装使用前，将其使用的强制检定的工作计量器具登记造册，主动报当地县（市、区）级市场监督管理局备案，向当地县（市、区）市场监督管理局指定的计量检定机构申请首次强制检定。当地不能检定的，向上一级市场监督管理局指定的计量检定机构申请首次强制检定。
- 5.2.1.2 对于已授权的供气企业，应当在计量器具安装使用前，将其使用的强制检定的工作计量器具登记造册，主动报当地县（市、区）级市场监督管理局备案；并应严格按照国家计量检定规程实施首次强制检定。已授权的供气企业应当定期主动向当地县（市、区）级市场监督管理局报告已授权项目的工作情况。
- 5.2.1.3 经检定合格的计量器具方可安装使用，不得使用未经首次强制检定或经检定不合格计量器具。

## 5.2.2 非强制检定

5.2.2.1 供气企业应当将其使用的非强制检定的工作计量器具登记造册，自行选择非强制检定的方式，保证其量值准确。

5.2.2.2 计量器具应按计划进行周期检定。

### 5.2.3 台账与证书

5.2.3.1 供气企业应建立计量器具台账，其内容包括但不限于计量器具名称、制造单位、型号规格、唯一性标识（如出厂编号）、检定周期、检定日期、检定结论等，格式见附录 A 的 A.1。

5.2.3.2 供气企业应加强计量器具检定证书的管理，保证检定证书与在用计量器具相对应，并确保其在有效期内。

### 5.2.4 标识及铅封

5.2.4.1 计量器具的检定标志及铅封应完好；禁止非授权人调整气量计量装置内设参数以及破坏机械密封（封印）、电子封印（密码）。

5.2.4.2 供、用气双方任一方发现铅封破坏或遗失时，应保持现场原状，并及时通知对方共同处理或上报计量行政主管部门。

### 5.2.5 使用

5.2.5.1 供气企业应加强计量器具的使用管理，不应出现以下情况：

- a) 使用未经检定、超过检定周期或者经检定不合格的计量器具；
- b) 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；
- c) 破坏计量器具及其铅封；
- d) 擅自改动、拆装气量计量装置；
- e) 使用未经批准而改动的气量计量装置；
- f) 利用计量器具进行任何形式的计量作弊。

5.2.5.2 气量计量装置应在其有效计量范围内工作。如果运行中出现过载或处置不当、出现可疑结果、已显示有缺陷或偏离规定要求时，应立即停止使用，更换检定合格的备用计量装置替代其使用。同时应评估其故障、缺陷、偏离规定要求等造成的影响，必要时应及时报告计量行政主管部门。给用气方造成损失的，应按有关规定赔偿损失。

5.2.5.3 安装使用环境应满足气量计量装置的工作要求，确保对计量器具计量性能无不利影响，环境因素包括但不限于电源、温度、相对湿度、振动、辐射、电磁干扰等。应对不相容的相邻区域进行有效隔离，防止相互影响。

### 5.2.6 维护

5.2.6.1 供气企业应严格按制度要求对计量器具存放、安装、维护、维修、报停报废进行管理，做好相关记录。

5.2.6.2 除只作首次检定的计量器具外，气量计量装置维修需要破坏铅封的，应经用气方书面确认铅封未被破坏的，且将确认单报送给检定机构后才能进行维修；维修后的气量计量装置应经检定合格后，方可重新投入使用。应做好气量计量装置维修记录。

## 5.3 计量检查

计量检查应由计量管理负责人定期组织开展并做好检查结果记录。检查内容至少应包括：

- a) 是否使用符合计量要求的计量器具；
- b) 是否存在未经检定/校准或超过溯源有效期的计量器具；
- c) 计量器具的检定标志和铅封是否完整；
- d) 影响计量器具计量准确度的内设参数是否正确；
- e) 是否正确使用国家法定计量单位；
- f) 同时段（一个或多个抄表周期）内计量器具计量的燃气体积与结算（抄表）气量是否一致；
- g) 智能（远传）气量计量装置的机械读数与电子读数是否一致。

6 商品量管理

- 6.1 气量计量装置的气量抄表、统计、计算等工作，应由气量抄表统计人员操作。应制定抄表结算的原始记录格式（包括但不限于用户名、用户编号、抄表日期、止码等内容），记录中应有操作人员的签字或标识；应规定原始记录的保存期限。
- 6.2 供气企业应按照定期抄录的气量计量装置读数计算用气方的实际用气量，作为用气方缴纳气费的依据。
- 6.3 供、用气双方贸易结算用的气量计量装置发生供气体积计量失准时，双方可自行协商计算退补气量和执行退补流程。

7 法定计量单位管理

7.1 计量单位规范使用

供气企业在其经营活动中应按表1要求正确使用国家法定计量单位。

表1 国家法定计量单位的规范使用要求

序号	单位类型	计量单位名称	计量单位符号
1	质量	吨、千克、克	t、kg、g
2	体积	立方米、升、毫升	m <sup>3</sup> 、L(l)、mL(l)
3	流量	立方米每小时	m <sup>3</sup> /h
4	压力	兆帕、千帕、帕[斯卡]	MPa、kPa、Pa
5	温度	摄氏度	℃
6	时间	小时、分、秒	h、min、s

注：其他的计量单位应按GB 3100的规定规范使用。

7.2 商品量结算

供气企业使用的计量器具应正确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

供气企业应明码标价，在其官方网站以及营业场所公示使用国家法定计量单位明示的燃气商品价格。

8 诚信计量服务

## 8.1 诚信计量承诺

供气企业应向社会公开诚信计量自我承诺，在经营活动中认真履行承诺并接受社会监督；未履行承诺的，不得申报诚信计量示范单位。诚信计量自我承诺书格式见附录B。

## 8.2 计量投诉纠纷处理

8.2.1 供气企业应当制定计量投诉处置制度，建立和公开投诉举报渠道，主动公开投诉方式、投诉渠道和投诉电话，方便消费者的投诉和举报。

8.2.2 供气企业应有专门部门、专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作。有计量投诉时应当妥善快速处置，及时受理、登记计量投诉信息，主动了解情况并约定现场核查。

8.2.3 对现场调查结果无法取得一致意见时应当及时委托计量检定机构对其进行检定。计量纠纷的调解和仲裁检定应依法依规进行申报、拆表、委托送检等。

8.2.4 供气企业应积极配合各级计量行政主管部门处理计量投诉，提供真实可靠的信息，保证计量纠纷调解工作进行顺利。

8.2.5 供气企业应做好计量投诉处理记录（见附录A的A.2）与归档保存工作。

## 8.3 诚信计量回访

8.3.1 供气企业应加强与消费者的沟通互动，可通过网上征集、问卷调查、现场沟通等多种方式，主动征求消费者意见，不断提升计量管理水平，改进服务质量。

8.3.2 供气企业应制定诚信计量行为消费者满意度测评方法及指标，积极开展满意度测评，确保测评过程及结果有效。

# 9 诚信计量评价考核

## 9.1 诚信计量目标

供气企业应制定可量化、可考核的诚信计量目标，并随着诚信计量管理持续改善而提高。

## 9.2 诚信计量信用信息管理

供气企业应按照诚信计量信用信息管理制度，对诚信计量信用信息进行收集、分析和分类管理。

## 9.3 诚信计量评价

9.3.1 供气企业应积极开展诚信计量评价活动，创建诚信计量示范单位，营造诚信计量良好氛围，诚信计量评价指标见附录C。

9.3.2 供气企业应制定计量失信惩戒制度，根据评价结果对失信行为进行惩戒。

## 9.4 持续改进

供气企业应建立持续改进机制，通过征求消费者意见、诚信计量行为满意度测评、自我检查、评价考核等方式，查找出需要改进的问题，制定和实施改进的措施。

附 录 A  
(资料性)  
记录格式

A. 1 计量器具台账

供气企业应按有关规定将其使用的计量器具登记造册，台账格式见表A. 1。

表A. 1 计量器具台账

序号	计量器具名称	计量器具属性	制造单位	规格型号	唯一性标识	准确度等级	检定/校准周期	检定/校准日期	检定结论	安装地点
1										
2										
3										
……										

A. 2 投诉处理记录

供气企业应在营业场所设置计量投诉点，指定计量纠纷调解员处理计量投诉、纠纷，做好投诉处理记录，记录格式见表A. 2。

表A. 2 投诉处理记录

投诉者姓名				联系方式		
计量器具名称				器具唯一性标识		
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：					
计量纠纷调解员		计量管理负责人		日 期		

附 录 B  
(资料性)

诚信计量自我承诺书

供气企业应向社会公开诚信计量自我承诺并接受社会监督，公开形式包括但不限于在营业场所显著位置张贴或企业官方网站公开诚信计量自我承诺书，承诺书格式见图B. 1。

XXX 燃气公司诚信计量自我承诺书

为营造诚信经营市场环境，保护消费者合法权益，本单位郑重承诺如下：

一、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》等法律法规规章，认真执行《供气企业诚信计量管理规范》……等要求。

二、建立健全和落实各项计量管理及保护消费者权益的制度，加强对计量器具和商品量的管理。

三、配备和使用合格的计量器具，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，不破坏计量器具准确度和伪造数据，不破坏铅（签）封，保证燃气销售计量准确。

四、正确使用国家法定计量单位，明码标价。

五、积极处理用气方的计量投诉；计量不足的，按相关法律法规赔偿用气方损失。

六、……其他承诺内容（如有）。

本单位严格履行以上承诺，如有违反，愿意承担相应的法律责任，欢迎社会各界监督。

承诺单位监督电话（供气企业电话）：

投诉举报电话：12345

承诺单位盖章：

法定代表人（负责人）签名：

时间：        年    月    日

图B. 1 供气企业诚信计量自我承诺书

## 附 录 C

(资料性)

## 供气企业诚信计量评价指标

应积极开展供气企业诚信计量评价活动，评价指标见表C.1。

表C.1 供气企业诚信计量评价指标

评价项目	序号	评价指标	要求
总体要求	1.1	经营资质和条件	应依法取得必要的执照或许可证并持续保持满足相应的经营条件
	1.2	管理责任部门及人员	应明确诚信计量管理责任部门和管理负责人
			应配备专职计量人员并明确人员职责 人员应经计量培训考核合格后上岗
	1.3	管理制度	应制定诚信计量管理制度，包括计量管理职责、计量器具管理制度、计量检查制度、商品量管理制度、计量单位使用制度、诚信计量承诺制度、计量投诉处理制度、诚信计量信用信息管理制度以及诚信计量宣传与培训制度
计量器具配备及管理	2.1	燃气表配备	模式燃气表的示值误差应符合JJG 577规定的最大允许误差要求
			超声波燃气表的示值误差应符合JJG 1190规定的最大允许误差要求
	2.2	气体流量计配备	气体流量计的示值误差应符合相应计量检定规程或计量技术规范规定的最大允许误差要求
	2.3	强制检定	对于未授权的供气企业，应当在计量器具安装使用前，将其使用的强制检定的工作计量器具登记造册，主动报当地县（市、区）级市场监督管理局备案，向当地县（市、区）市场监督管理局指定的计量检定机构申请首次强制检定。当地不能检定的，向上一级市场监督管理局指定的计量检定机构申请首次强制检定。
			对于已授权的供气企业，应当在计量器具安装使用前，将其使用的强制检定的工作计量器具登记造册，主动报当地县（市、区）级市场监督管理局备案；并应严格按照国家计量检定规程实施首次强制检定。已授权的供气企业应当定期主动向当地县（市、区）级市场监督管理局报告已授权项目的工作情况。
			经检定合格的计量器具方可安装使用，不得使用未经首次强制检定或经检定不合格计量器具
	2.4	非强制检定	应制定计量器具检定计划
			计量器具应按计划进行检定
	2.5	台账与证书	应建立计量器具台账并及时更新
			应保证计量器具检定证书与在用计量器具相对应，并确保其在有效期内
	2.6	标识及铅封	计量器具的检定标志及铅封应完好
			禁止非授权人调整气量计量装置内设参数以及破坏机械密封（封印）、电子封印（密码）
	2.7	使用	不应使用未经检定、超过检定周期或者经检定不合格的计量器具
			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
			不应破坏计量器具及其铅封
			不应擅自改动、拆装气量计量装置

表C.1 (续)

评价项目	序号	评价指标	要求
计量器具配备及管理	2.7	使用	不应使用未经批准而改动的气量计量装置
			不应利用计量器具进行任何形式的计量作弊
			气量计量装置出现过载或处置不当、出现可疑结果、已显示有缺陷或偏离规定要求时，应立即停止使用，更换检定合格的备用计量装置替代其使用
			安装使用环境应满足气量计量装置的工作要求，确保对计量性能无不利影响
	2.8	维护	除只作首次检定的计量器具外，气量计量装置维修需要破坏铅封的，应经用气方书面确认铅封未被破坏的，且将确认单报送给检定机构后才能进行维修
			维修后的计量器具应经检定合格后，方可重新投入使用
	2.9	计量检查	定期组织开展计量检查，检查计量器具配备和溯源、铅封、内设参数、国家法定计量单位使用以及商品量结算等是否符合要求
商品量管理	3	燃气销售量	气量抄表、统计、计算等工作，应由气量抄表统计人员操作
			应制定抄表结算的原始记录格式，记录中应有操作人员的签字或标识
			应按照定期抄录的气量计量装置读数计算用气方的实际用气量，作为用气方缴纳气费的依据
			供、用气双方贸易结算用的气量计量装置发生供气体积计量失准时，双方可自行协商计算退补气量和执行退补流程
法定计量单位管理	4.1	计量单位规范使用	供气企业在其经营活动中应正确使用国家法定计量单位
	4.2	商品量结算	供气企业使用的计量器具应正确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
	4.3	明码标价	应明码标价，在供气企业官方网站以及营业场所公示使用国家法定计量单位燃气商品价格
诚信计量服务	5.1	诚信计量承诺	应向社会公开诚信计量自我承诺
			在经营活动中认真履行承诺并接受社会监督
	5.2	计量投诉纠纷处理	应建立和公开投诉举报渠道，方便消费者的投诉和举报
			应有专门部门、专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作
			应快速及时公正处理计量投诉纠纷
			应积极配合各级计量行政主管部门处理计量投诉
			应做好计量投诉处理记录与归档保存工作
	5.3	诚信计量回访	应主动征求消费者意见，不断提升计量管理水平，改进服务质量
			应制定诚信计量行为消费者满意度测评方法和指标，积极开展测评，确保测评过程及结果有效
诚信计量评价考核	6.1	诚信计量目标	应制定可量化、可考核的诚信计量目标，并逐年提高
	6.2	诚信计量信用信息管理	应对供气企业的诚信计量信用信息进行收集、分析和分类管理
	6.3	诚信计量评价	应积极开展诚信计量评价活动，创建诚信计量示范单位
			根据评价结果对失信行为进行惩戒

注：各级计量行政主管部门、供气企业相关商（协）会、供气企业可根据本表制作具体的诚信计量评分标准。



### 参 考 文 献

- [1] GB/T 31880—2015 检验检测机构诚信基本要求
  - [2] GB/T 31950—2023 企业诚信管理体系要求
  - [3] 中华人民共和国消费者权益保护法（2013修正） 中华人民共和国主席令第7号
  - [4] 中华人民共和国计量法（2018修正） 中华人民共和国主席令第16号
  - [5] 关于公布《商业、服务业诚信计量行为规范》的公告 原国家质量监督检验检疫总局公告2007年第162号
-