台州市市场监督管理局关于推进

诚信计量体系建设的指导意见

（征求意见稿）

各县（市、区）市场监管局、台州湾新区分局：

推进诚信计量体系建设是推进社会信用体系建设高质量发展、促进形成新发展格局的内在要求，也是提高商品和服务质量，营造诚信经营和公平竞争市场环境的有效抓手。为进一步推进我市诚信计量体系建设，营造文明守信的发展环境和安全放心的消费环境，现提出指导意见如下。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照《计量发展规划（2021—2035年）》要求，组织开展诚信计量体系建设，强化全社会诚信计量意识，有效规范市场计量行为，保护消费者合法权益，全面打造公平公正的市场计量环境。

（二）工作目标。建立政府监管、企业自律、社会监督的诚信计量长效机制，引导行业自律，进一步提高商业、服务业计量管理水平，营造行业诚信经营、公平竞争的和谐市场计量环境，培育一批具有区域示范作用的诚信计量点位、街区商圈和景区，形成一批影响范围广、群众受益多、社会效益好的诚信计量品牌。

二、工作内容

（一）落实主体责任，加强自我规范。一是提升诚信计量自律意识。充分发挥经营者在推进诚信计量体系建设中的主体作用，加强诚信文化建设，大力倡导诚信计量观念，广泛进行诚信计量教育，引导经营者自我约束、自我管理、自我示范，建立起自觉有效的职业道德规范和诚信计量制度，逐步形成以经营者自律、自理、示范为基础的诚信计量自我约束机制。二是建立健全诚信计量管理制度。积极引导经营者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，明确人员岗位职责要求，建立健全诚信计量承诺机制以及计量纠纷投诉处理机制，持续提升诚信计量管理水平。三是实施诚信计量公开承诺。在经营者自愿的基础上，推动经营者开展诚信计量自我承诺活动。结合实际出台相关领域的诚信计量具体行为准则，由经营者对照准则进行自我承诺，通过经营场所、网站和APP等多途径明示《诚信计量承诺书》的形式向社会承诺诚信计量，公开接受社会监督。

（二）创设工作载体，加强规范引导。一是设立诚信计量监测点。诚信计量监测点是在商贸、餐饮、加油站、充电站、眼镜制配店、医疗卫生机构、校准服务机构以及供水、供电、供热、供气、通信、能源、交通运输等与人民群众生活密切相关的行业领域中设立的具有自我承诺、自我约束、自我示范、社会监督功能的经营服务市场主体，根据市场主体意愿自主申报设立，其工作重点是建立诚信计量自我约束机制，保证监测点在用计量器具的准确可靠，在诚信计量方面作出表率；对外公开诚信计量自我承诺，向消费者公示计量器具生产、检定、使用等信息，接受社会监督。诚信计量监测点的运行要按照诚信计量监测点工作规范（见附件1）开展，以提高监测点计量管理效率和计量数据监测准确性，提升诚信计量建设的公众信任度。二是发布诚信计量指数。以重点景区、街区为对象，根据各地自愿申报原则，由各县（市、区）局推荐其参加全市诚信计量指数发布试点。诚信计量指数的发布，由各地自行对照《重点景区、街区诚信计量评价细则》（见附件3、4），对辖区内参与的景区、街区进行综合评价并发布评价结果，以供社会监督和促进景区、街区诚信计量能力的自我提升。诚信计量指数评价要坚持过程公开透明、接受开放式监督原则，以及可操作性和可衡量性原则，根据评价结果进行改进，提升诚信计量可持续发展能力。围绕打造台州诚信文旅品牌，鼓励市内5A级景区参加首批诚信计量指数发布试点。三是推进诚信计量信息共享应用。试点开展诚信计量信息系统建设，探索建立标准统一、权威准确的诚信计量档案，完善诚信计量信息基础数据，提高数据覆盖面和质量，加强诚信计量信息共享和应用，逐步实现部门间的信息互通和联动机制，依法加强对计量失信经营者的联合惩戒，促进社会信用体系建设。

（三）加强社会监督，形成共治格局。一是畅通投诉举报渠道。充分利用“12315”平台和“12345”政务服务便民热线，畅通对诚信计量的投诉和举报通道，及时向群众反馈处理结果。对群众举报投诉意见较多、有计量作弊嫌疑或者违规使用计量器具的经营者要进行重点监督检查。二是建立群众计量监督队伍。聘请社会各界群众担任群众计量监督员，根据《台州市群众计量监督员管理办法》，建立群众计量监督员队伍，发挥群众监督优势，对经营者是否按照公开承诺开展计量活动，是否存在缺斤短两、计量作弊等坑害消费者的违法行为进行监督，形成群众计量监督网络。三是发挥行业组织作用。发挥行业协会、商会在推进诚信计量体系建设中的作用，鼓励行业协会、商会按照行业自律原则，开展会员诚信计量（经营）承诺工作。加强行业自律，引导行业协会、商会通过诚信提示等方式开展对经营者诚信经营的有效监督。

五、工作要求

一是强化统一部署，拓展工作领域。各地要坚持“讲政治、强监管、促发展”的工作总体思路，从关注民生、高质量推进社会信用体系建设的高度，充分发挥市场监管在诚信计量体系建设中的组织、引导、推动和服务作用。要拓展诚信计量领域，从传统的集贸市场、加油站、餐饮行业、商店超市、医疗机构、配镜行业、公用事业等生活性服务业向交通运输、定量包装商品生产企业、街区和景区等领域延伸，有计划、分步骤地推进各地区、各行业诚信计量体系建设工作。

二是加强协调配合，形成工作合力。要按照推进诚信计量体系建设的要求，加强与相关部门的协调沟通，建立诚信计量信息共享制度，形成失信行为联合惩戒机制，切实提高诚信计量评价结果运用的有效性。鼓励调动行业协会、商会等社会力量广泛参与、共同推进，形成诚信计量体系建设合力。

三是加大宣传力度，营造舆论氛围。要发挥好舆论导向作用，开展诚信计量体系建设的日常宣传、集中宣传和主题宣传，充分利用电视、广播、报刊等新闻媒体和网络新媒体作用，加强正面引导，曝光负面信息，大力弘扬诚信计量理念，提高经营者参与自我承诺的积极性。要通过多种方式普及诚信计量知识，提高群众的自我保护意识和能力。

四是总结典型经验，提升工作成效。各地要对近年来在推进诚信计量体系建设方面的有益探索进行认真总结，及时推广成功的经验和诚信计量体系建设成果。针对诚信计量体系建设中出现的新情况、新问题，要加强调查研究，创新工作方法和思路，提出有效应对措施，增强工作的预见性、针对性和有效性，推动诚信计量体系建设工作向纵深发展。

附件：1.诚信计量监测点工作规范

2.诚信计量监测点信息表

2.重点景区诚信计量指数

3.重点街区诚信计量指数

台州市市场监督管理局

2024年5月10日

附件1

诚信计量监测点工作规范

为规范诚信计量监测点的运行和管理，确保监测工作的可靠性、准确性，以及提高工作运行效率而制定本工作规范。本工作规范为一般性框架，各地可根据实际情况进行调整。

一、总则

1.目的：本操作规范旨在明确诚信计量监测点的职责、权利、义务和操作流程，确保诚信计量评价的公正公平。

2.依据：《中华人民共和国计量法》《计量发展规划（2021—2035年）》（国发〔2021〕37号）《关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》和《市场监管总局办公厅关于推进诚信计量体系建设的指导意见》。

3.适用范围：本工作规范适用于台州市所有设立的诚信计量监测点。

二、诚信计量监测点设立的相关要求

1.设立范围。商贸、餐饮、加油站、充电站、眼镜制配店、医疗卫生机构、校准服务机构以及供水、供电、供气、邮政、通信、能源、交通运输等相关行业中使用计量器具或提供计量服务的经营服务主体。

2.设立要求。坚持经营主体自愿申报和各地荐优原则，鼓励和支持计量器具使用主体自我规范、自我示范，不断提升计量专业水平和服务能力。

三、监测点职责

（一）经营主体职责

1.建立计量管理制度。建立健全计量管理制度，包括人员管理、计量设备管理、监测数据报送等相关制度，确保监测工作顺利进行。

2.开展计量管理培训。加强对经营者和工作人员的计量管理培训，不断更新计量知识和技能，提高从业人员的诚信计量意识和计量知识水平。

3.做好监测数据报送。监测点每季度根据《诚信计量监测点信息报表》进行数据采集报送，并确保报送数据的准确性和完整性。

（二）监管部门职责

1. 制定年度监测计划：根据监测任务和目标，制定年度诚信计量监测点工作计划，包括监测对象、监测指标、监测方法、监测核查、数据分析等。

2.现场检查：根据监测点报送的信息和数据，结合日常监管和监测信息开展现场核查，重点对监测点的计量管理信息进行现场核检查和监督，提升监测点信息数据的准确性。

3.数据处理：对采集到的数据进行整理和分析，并对存在的问题提出整改举措。

4.监测报告的编制和发布：监测点应根据监测数据和分析结果，编制年度监测报告（包括监测数据、分析结果、结论和建议等内容）并向社会发布。

四、监督管理

1.开展监督和考核。开展监测点定期考核，对监督和考核中发现的问题，应及时整改和纠正，确保监测点工作的规范性和有效性。

2.加强评价结果运用。对数据报送工作表现好的监测点优先推荐评定诚信计量商户，对数据报送不规范或对存在问题整改不到位的监测点，取消其监测点资格。

3.加强社会监督。鼓励社会各界对诚信计量监测点进行监督，及时发现问题，促进诚信计量监测点工作的持续改进和优化。

附件2

诚信计量监测点信息表

监测点名称： 填报时间：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 监测内容 | 自查情况 | 核查情况 |
| 1 | 在用计量器具 台（件）数,是否在有效检定周期内，非强制检定计量器具是否设置校准周期和开展校准。 |  |  |
| 2 | 每台计量器具上的“GM2D 码”是否能“一扫清” |  |  |
| 3 | 是否建立计量器具管理台帐，对所有计量器具进行编号、登记、检定和维护 |  |  |
| 4 | 是否建立计量器具管理制度 |  |  |
| 5 | 是否有专人负责计量工作 |  |  |
| 6 | 是否定期对计量器具进行保养，包括清洁计量器具、更换电池等操作 |  |  |
| 7 | 是否知晓强制检定申报平台和周期检定要求 |  |  |
| 8 | 是否组织工作人员参加计量培训 |  |  |
| 9 | 是否开展诚信计量承诺 |  |  |
| 10 | 是否发生销售的商品重量不足情况 |  |  |
| 11 | 是否发生未明示计量单位、计量过程和计量器具显示的量值,估量计费的行为 |  |  |
| 12 | 是否存在未明码标价情况 |  |  |
| 13 | 有无发生计量签封损坏的情况 |  |  |
| 14 | 发生计量消费投诉纠纷 件，是否已妥善处置 |  |  |
| 15 | 是否对计量监管和计量检定机构反馈的问题进行研究和整改，确保问题得到及时纠正。 |  |  |

附件3

重点景区诚信计量指数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 对象 | 序号 | 检查内容 | 考评标准 | 分值 |
| 基  本  项 | 管理方 | 1 | 建档完整（6分） | 建立所有在用强制检定计量器具数据和管理台账，做到账物一致，并动态更新。 | 3 |
| 建立计量纠纷投诉以及处置台帐。 | 3 |
| 2 | 计量器具（6分） | 景区使用的计量器具100%在有效检定期内。每发现1台件脱离检定周期扣2分。 | 6 |
| 3 | 建立制度（6分） | 明确计量工作责任人，责任人应熟悉相关的法律、法规、规章及相关政策，组织制定、实施各项管理制度，全面监督和管理景区日常运营。 | 3 |
| 设立、宣传并实施各项管理制度，包括但不限于景区计量管理制度、食品安全管理制度、经营户信用管理制度、信用评分细则、信用奖惩机制、巡查制度等。 | 3 |
| 4 | 完善设施（4分） | 在合适位置设置宣传、服务、咨询、帮助为一体的景区服务台、服务驿站等。 | 2 |
| 在显著位置设置复秤处，张贴明显标识和指引，按需配备经检定合格的公平秤，提供便捷准确的计量服务。 | 2 |
| 5 | 开展培训（9分） | 有专(兼)职计量管理人员且经过培训。 | 3 |
| 对相关商户开展强制检定平台使用培训。 | 3 |
| 开展食品安全知识、定量包装等相关知识培训。 | 3 |
| 6 | 加强巡查（5分） | 将计量准确性检查等纳入景区日常巡查内容，做好检查记录。 | 5 |
| 7 | 奖惩机制（4分） | 定期发布诚信计量示范商户、公示红黑榜信息。 | 4 |
| 经营者 | 8 | 亮照经营（2分） | 依法取得营业执照、各类许可等所需资质证书并规范展示。 | 2 |
| 9 | 美化环境（4分） | 经营环境整体明亮、美观、大方，墙面、地面整洁。 | 4 |
|  | 放心计量（18分） | 在用计量器具铅封完好，经过强制检定、张贴强检标志，提供检定证书。 | 3 |
| 在标价、称重、结算环节使用法定计量单位。 | 3 |
| 经营户计量器具放在项目位置，全程显示称重数值。 | 3 |
| 规范景区称重行为，零售商品称重应“去皮称重”。 | 3 |
| 零售称重商品加贴计量封签，不缺斤少两，偏差合理。 | 3 |
| 使用强制检定计量器具的主体签订诚信计量承诺书，并在经营场所醒目位置公示。 | 3 |
|  | 食品安全（9分） | 从事接触直接入口食品工作的食品生产经营人员应当每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。 | 3 |
| 不使用腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品原料、食品添加剂等。 | 3 |
| 不使用超过保质期或限定使用日期的食品、食品原料、食品添加剂等。 | 3 |
| 12 | 产品质量（6分） | 销售的产品规范标注产品名称，生产厂家、厂址等信息，有质量合格证明，不销售三无产品。 | 3 |
| 销售的产品能说明进货来源，进货渠道合法合规。 | 3 |
| 13 | 明码标价（6分） | 景区经营主体使用统一的价格牌（签），明示商品及服务价格，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或服务的项目、收费标准等有关情况。 | 3 |
| 经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。杜绝临时加价、随意喊价等行为。 | 3 |
| 14 | 文明服务（5分） | 景区经营户在从事经营活动时要遵循国家法律法规，不从事任何违法违规的经营活动，秉持诚信原则，确保所提供的服务和商品真实可靠，不虚假宣传。 | 5 |
|  |  | 纠纷处理（6分） | 设在醒目位置清晰张贴消费（计量）投诉举报电话，确保投诉举报受理无遗漏。 | 3 |
| 建立健全消费投诉预赔金管理制度，设立先行赔付通道，因诚信经营等产生消费纠纷的，先行赔付。 | 3 |
| 15 | 群众满意度（4分） | 不定期开展消费者调查问卷活动，景区满意度测评达到95%以上。 | 4 |
| 加分项 | | 16 |  | 创新形式开展诚信计量宣传活动被县级以上媒体宣传的。 | 4 |
| 17 |  | 景区获各级荣誉或通报表扬。 | 4 |
| 18 |  | 景区放心消费全覆盖。 | 2 |
| 扣分项 | | 19 |  | 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，经提示未整改的。 | 5 |
| 20 |  | 使用以盈利为目的恶意调整计量准确度的计量器具。 | 5 |
| 21 |  | 因出现重大生产安全事故或其他违法违规被行政部门处罚的。 | 5 |

附件4

重点街区诚信计量指数

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 对象 | 序号 | 检查内容 | 考评标准 | 分值 |
| 基  础  项  目 | 街区 | 1 | 计量器具合格率 | 街区内使用的计量器具（如电子秤、计价器等）经过定期检定后符合法定要求的比例，按比例得分。 | 10 |
| 2 | 建立街区计量器具数据库 | 建立整个街区在用计量器具完整数据库，得5分。数据不全或不准确的，视情扣分。 | 5 |
| 3 | 计量器具使用管理制度 | 制定计量器具使用管理制度，并在街区公布。 | 5 |
| 4 | 开展计量法规宣传和培训活动 | 街区内商家工作人员接受计量培训的比例达95%以上。 | 5 |
| 5 | 计量纠纷处理率 | 街区内发生的计量纠纷（如消费者投诉、商家间争议等）得到及时处置的比例，按比例得分。 | 5 |
| 6 | 计量管理和服务持续改进能力。 | 通过收集计量活动数据、分析问题、制定改进措施等方式评估街区的持续改进能力。 | 5 |
| 7 | 纠纷处理 | 在醒目位置清晰张贴计量（消费）投诉举报电话，确保投诉举报受理无遗漏。 | 5 |
| 建立健全消费投诉预赔金管理制度，设立先行赔付通道，因诚信经营等产生消费纠纷的，先行赔付。 | 5 |
| 商家 | 8 | 规范计理器具使用管理 | 计量器具使用管理制度执行情况。 | 5 |
| 9 | 放心计量 | 对计量器具进行编号、登记、检定和维护，确保计量器具的合规性和有效性。 | 4 |
| 在用计量器具铅封完好，经过强制检定、张贴强检标志，提供检定证书。 | 4 |
| 在标价、称重、结算环节使用法定计量单位。 | 4 |
| 经营户计量器具放在项目位置，全程显示称重数值。 | 4 |
| 规范称重行为，零售商品称重应“去皮称重”。零售称重商品加贴计量封签，不缺斤少两。 | 4 |
| 使用强制检定计量器具的主体签订诚信计量承诺书，并在经营场所醒目位置公示。 | 4 |
| 10 | 明码标价 | 经营主体明示商品及服务价格，注明商品的品名、规格、价格或服务的项目。 | 4 |
| 经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用，无临时加价、随意喊价等行为。 | 4 |
|  | 11 | 文明服务 | 经营户在从事经营活动时要遵循国家法律法规，不从事任何违法违规的经营活动，秉持诚信原则，确保所提供的服务和商品真实可靠。 | 6 |
|  | 消费者 | 12 | 满意度 | 不定期开展消费者调查问卷活动，根据街区满意度测评百度比得分。 | 6 |
|  | 群众计量监督员 | 13 | 组织活动 | 每年邀请群众计量监督员开展一次计量监督活动。 | 6 |
| 加分项目 | 街区和商家 | 14 |  | 创新形式开展诚信计量宣传活动被媒体宣传的，每次加分。 | 2 |
| 15 |  | 获各级荣誉或通报表扬。 | 3 |
| 16 |  | 街区内有诚信计量监测点2家以上。 | 3 |
| 扣分项目 | 商家 | 17 |  | 商户使用未经检定、超过检定周期或者经检定不合格的计量器具，拒不整改的，每次扣分。 | 5 |
| 18 |  | 发生以盈利为目的恶意调整计量准确度的行为，每次扣分。 | 5 |
| 19 |  | 因出现重大生产安全事故或其他违法违规行为被行政部门处罚的。 | 10 |