

ICS 11.040.70
CCS Y 89

T/HNJX

河南省计量协会团体标准

T/HNJX 0009—2023

加油站诚信计量管理规范

2023 - 12 - 21 发布

2024 - 01 - 21 实施

河南省计量协会 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 基本要求	2
4.1 法律法规相关要求	2
4.2 责任能力要求	2
5 管理职责要求	2
5.1 诚信体系基本要求	2
5.2 人员要求	2
5.3 诚信计量教育要求	2
5.4 计量器具要求	2
5.5 环境要求	3
5.6 加注过程要求	3
5.7 计价明示要求	3
6 诚信计量风险预警	3
6.1 风险预警机制	3
6.2 预警、纠正与预防措施	3
7 诚信计量社会责任要求	3
7.1 诚信计量承诺制度	4
7.2 监督与投诉管理要求	4
7.3 诚信计量文化建设	4
8 评价与持续改进	4
8.1 评价	4
8.2 持续改进	4

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。

本文件由河南省计量协会提出。

本文件由河南省计量协会归口。

本文件起草单位：河南省计量协会、河南省计量测试科学研究院、中国石化销售股份有限公司河南石油分公司、中国石油天然气股份有限公司河南销售分公司、河南心连心化肥检测有限公司、河南省华威化工咨询服务有限公司、河南中油豫博检测技术有限公司、驻马店质量技术监督检验测试中心、洛阳市质量计量检测中心、商丘市产品质量检验检测研究中心、正星科技股份有限公司、河南省溯源计量工程技术研究中心有限公司。

本文件主要起草人：周新刚、谷田平、刘行辉、杜美杰、戴金桥、李志峰、赵海洋、孙明星、王伟国、熊国峰、冯鑫、胡江浦、邹炳蔚、任延涛、杨金龙、刘秀刚、陈志轩、张家铭、刘文思、丁腾飞、张孟茹、刘休休、姚杉、燕宁、赵劝丽。

本标准版权归河南省计量协会所有。未经事先书面许可，本标准的任何部分不得以任何形式或任何手段进行复制、发行、改编、翻译、汇编或将本标准用于其他任何商业目的。

加油站诚信计量管理规范

1 范围

本文件规定了加油站诚信计量基本要求、管理职责要求、诚信计量社会责任要求、评价与持续改进要求等内容。

本文件适用于从事成品油零售业务活动的加油站建立诚信计量体系以及相关机构开展诚信计量评价活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 50156 汽车加油加气加氢站技术标准

GB 20952 加油站大气污染物排放标准

T/CSMT-FW 003 诚信计量体系认证规范

《商业 服务业诚信计量行为规范》国家质检总局2007年第162号公告

《加油站计量监督管理办法》国家市场监督管理总局第31号令

《河南省加油站计量监督管理办法》豫质检字2017第78号

《河南省加油站计量检定铅封管理暂行规定》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信 trustworthiness

在社会领域中个人或组织对外表达的真实主观想法或观点，与其对应行为相符。

[来源：T/CSMT-FW 003, 3.1]

3.2

诚信计量 integrity measurement

个人和（或）组织诚实守信的计量活动。

[来源：T/CSMT-FW 003, 3.2]

注：计量活动包含检定、校准、检验、检测、测试、实验、测量等出具数据的活动。

3.3

诚信计量因素 integrity measurement factors

影响诚信计量的基本要素。

[来源：T/CSMT-FW 003, 3.3]

3.4

诚信计量体系 integrity measurement system

为实现诚信计量所必须的一组相互关联或相互作用的诚信计量因素的集合。

[来源：T/CSMT-FW 003, 3.4]

3.5

加油站 oil fuelling station

具有储油设施，使用加油机为机动车加注汽油（含甲醇汽油、乙醇汽油）、柴油等车用燃油的场所。

[来源：GB 50156, 2.1.2]

4 基本要求

4.1 法律法规相关要求

加油站须遵守开展成品油经营业务活动中的法律法规相关要求和有关计量法律法规要求，还须遵守《河南省加油站计量监督管理办法》《河南省加油站计量检定铅封管理暂行规定》要求。

4.2 责任能力要求

加油站须依法取得必要的执照和许可证，应具有符合相关执照和许可证所规定的经营条件，且应具备独立承担与其成品油经营活动相适应的法律责任能力。

5 管理职责要求

5.1 诚信体系基本要求

- 5.1.1 加油站应设立诚信计量工作岗位并确保其必要的资源。
- 5.1.2 加油站应制定诚信计量的方针、目标和管理制度。
- 5.1.3 加油站应建立计量诚信体系运行保障机制并形成文件，以实施和保持诚信计量体系运行。
- 5.1.4 加油站应制定诚信计量因素识别和监控管理办法并形成文件。
- 5.1.5 加油站应配备专（兼）职计量管理人员，负责诚信计量相关管理工作。
- 5.1.6 加油站应确定对计量有影响的岗位所需的能力，并评价其能力，保留适当的文件化信息作为能力的证据。
- 5.1.7 加油站应建立必要的承诺与评价机制。
- 5.1.8 加油站应具有持续改进诚信计量体系的过程，并对诚信计量体系进行改进时应保持其完整性。

5.2 人员要求

- 5.2.1 应配备诚信计量工作所需的管理、技术、监督等人员，所有人员应诚实、公正、严谨地按照诚信计量体系要求开展工作。
- 5.2.2 应对有关计量工作人员的资格、知识、培训、技能、授权、健康等做出规定，并形成文件，保证人员有能力执行分配的任务，保存人员的相关记录。加油站负责人及从事计量操作、计量检测岗位人员应经过专业技能培训合格后，持证上岗。
- 5.2.3 从事燃油加注活动的加油员，应具备相应资质和能力，具备相关的计量法律法规知识、技术知识和实际操作能力。

5.3 诚信计量教育要求

- 5.3.1 加油站诚信计量教育培训，包括但不限于如下内容：
 - a) 加油站诚信计量体系相关的政策、诚信计量目的、诚信计量方针及其重要性；
 - b) 个人在诚信计量管理方面的作用与职责；
 - c) 与其工作相关的实际或潜在的诚信计量因素，以及工作改进带来的效益；
 - d) 不符合诚信计量体系要求带来的影响。
- 5.3.2 计量员应接受必要的业务培训，具备从事计量工作的能力，不致因业务能力不足影响诚信计量。
- 5.3.3 人员培训记录或证明应真实完整并予以保存，内部培训需保存记录，外部培训需保存相关证明。

5.4 计量器具要求

- 5.4.1 加油站应建立燃油加油机的日常管理、报废更新等相关制度，燃油加油机须取得型式批准证书，燃油加油机上铅封应完整，由法定计量检定机构施加的铅（签）封不得破坏或遗失。
- 5.4.2 加油站应配备符合法律法规要求并与其提供服务相适应的设备及计量器具，其计量器具主要包括（但不限于）：加油机、油罐液位测量设备、卧式金属罐、温度计等。

5.4.3 应建立计量器具台账，内容包括：设备名称、型号规格、准确度等级/最大允许误差/不确定度、测量范围、制造商、检定/校准日期、检定/校准周期、检定/校准机构等。

5.4.4 计量溯源

5.4.4.1 属于强制检定的计量器具，应按规定的检定周期实施强制检定。

5.4.4.2 属于非强制检定的计量器具，应依据其使用频率、折旧情况、稳定性、以往检定校准情况等确定检定/校准周期，并按确定的检定/校准周期委托有资质的计量技术机构进行检定校准。

5.4.5 加油机的日常维护管理

5.4.5.1 加油站根据有关技术规范及设备使用说明书，制定燃油加油机的操作作业指导书。

5.4.5.2 燃油加油机应进行有效的核查和维护。

5.4.5.3 燃油加油机的状态应予以标识，在醒目位置粘贴统一格式的合格标识或停用标识。

5.5 环境要求

5.5.1 加油站营业场所应保持干净整洁、通风良好。加油站设计及安全应符合 GB 50156《汽车加油加气加氢站技术标准》要求，且其环境应符合 GB 20952《加油站大气污染物排放标准》的规定。

5.5.2 加油站内环境应满足计量设备的使用要求，保证设备正常运行。

5.6 加注过程要求

5.6.1 燃油加注过程中须使用经过计量检定合格的燃油加油机。

5.6.2 燃油加注过程应符合燃油加油机正常加注流程，操作应安全可靠。

5.6.3 燃油加油机加注记录信息应能追溯查询，并得到妥善保存和管理。

5.6.4 燃油加油机现场加注过程应有相应提示动作，应向顾客明示计量单位、加注操作过程和加油机显示量值等相关信息。

5.7 计价明示要求

加油站对其提供的产品和服务应有清晰的价格公示，且应使用法定计量单位标注，不得存在欺诈行为。

6 诚信计量风险预警

6.1 风险预警机制

6.1.1 加油站应建立风险预警机制，识别诚信计量风险，识别风险责任人，消除潜在的计量失信风险。

6.1.2 加油站应围绕诚信计量体系所明确的过程以及方针、目标的执行情况和改进的方法效果进行评估，并制定相应的惩戒机制，使诚信计量因素在燃油加注的全过程得到有效监控，并保存相应的记录。

6.1.3 加油站应明确与诚信计量过程直接相关的责任部门及其部门负责人，明确与过程间接相关的其他责任人，并形成文件。

6.1.4 加油站应明确评估的项目，其内容包括但不限于：顾客及其他利益相关方的反馈意见；诚信计量过程所取得的业绩与成效；采取预防与纠正措施的状况等。

6.2 预警、纠正与预防措施

6.2.1 依据对风险的识别和判定，在加油站内部或必要时向外部发出预警。

6.2.2 加油站应对存在的诚信计量风险，制定并实施纠正和预防措施，消除原因，防范可能发生的计量失信行为。

6.2.3 加油站应对其所发现的失信行为的不良影响和损害后果进行准确的评估和及时有效的处置，对有关的职责和权限应做出明确的规定，以便经授权人员及时地处理和调查失信行为。根据考评结果确定和实施所需的纠正措施或预防措施，记录并评估所采取纠正措施或预防措施的有效性。

7 诚信计量社会责任要求

7.1 诚信计量承诺制度

7.1.1 加油站诚信计量承诺

7.1.1.1 加油站应对诚信计量的方针、目标 and 责任进行声明、承诺。

7.1.1.2 诚信计量的目标应为便于考核的、有针对性的量化指标，责任体现对受损方利益的补偿性和责任方的惩戒性。

7.1.1.3 声明与承诺应用适当的途径进行表达，如通过网站、公示栏、新闻媒体、书面文件等，以便于各相关方的监督。

7.1.2 人员诚信计量自我承诺

7.1.2.1 加油站内部对计量活动有影响的人员应作出诚信计量承诺。

7.1.2.2 人员承诺内容包括但不限于：

- 认真履行诚信计量承诺，主动接收社会监督；
- 自觉遵守国家有关法律法规和技术规范要求，遵守单位诚信计量各项制度要求；
- 自觉遵守本文件要求；
- 不使用未经有效溯源的计量器具，不得擅自改动、拆装燃油加油机，不破坏封印，不破坏燃油加油机准确度，不造假。
- 燃油加注经营活动和行为符合道德规范。

7.2 监督与投诉管理要求

7.2.1 加油站应接收社会公众、消费者、新闻媒体、行业和政府计量行政部门各类监督、检查，及时有效处理相关信息。

7.2.2 建立诚信计量设诉受理制度，设立诚信计量投诉部门，协调和处理工作。

7.2.3 建立多种投诉举报渠道，应公布服务电话，受理顾客的咨询和投诉，保证咨询和投诉渠道畅通。

7.2.4 由经授权人员及时处理并记录诚信计量投诉，分析、处理顾客意见，提出合理解决方案。该人员不仅应具备评估失信产生的总体影响和采取适宜纠正措施的能力，同时还应具有调动相关资源的权限。

7.2.5 鼓励建立顾客满意度评价体系。

7.3 诚信计量文化建设

7.3.1 加油站应开展诚信计量文化建设，树立诚信计量理念，参与内部和外部诚信计量文化传播活动，并保存相关证明材料。

7.3.2 诚信计量文化建设应包括：质量意识、诚信理念、品牌效应、社会责任等方面内容，并保存相关记录。

7.3.3 加油站应开展诚信计量文化教育，不断增强员工诚信计量意识、道德意识、社会责任意识等，并保存相关证明材料。

8 评价与持续改进

8.1 评价

加油站应建立诚信计量体系自我评价机制并实施运行，定期对已建立的诚信计量体系进行审核和评价，以确保其持续有效并符合规定要求，并保存相关的记录。

8.2 持续改进

8.2.1 当有关诚信计量体系不满足规定要求，或相应的数据显示不可接受时，识别并分析原因，采取纠正措施予以消除。

8.2.2 加油站应根据自身特点建立起一套适合于本企业的诚信计量持续改进机制，该机制应具备：

- 确保有关部门或人员的职责或权限对企业诚信管理的持续改进负责；
- 寻找诚信管理的薄弱环节，发现可能改进的机会，并提出改进建议；
- 评估改进建议实施的可行性，确定和实施改进措施；

- 记录所采取措施的结果，并对该结果的有效性进行整体效果评估；
 - 持续改进诚信计量体系，以确保其适宜性、充分性和有效性。
-