

诚信计量承诺书

为构建诚信经营的市场环境，树立和维护企业良好形象，本单位自愿参与诚信计量承诺单位创建，按照《供水单位诚信计量建设规范》要求开展诚信计量体系建设，经自我评价符合要求，特向社会公开承诺：

一、自觉遵守《中华人民共和国计量法》《河北省城镇供水用水管理办法》等法律法规对贸易计量的有关规定。

二、积极宣传和带头遵守《商业 服务业诚信计量行为规范》，建立诚信计量管理体系并实施有效管理、控制和持续改进。

三、加强计量器具管理，配备符合国家要求的计量器具并定期检定。不使用未经检定、检定不合格和超检定周期的计量器具，不对计量器具进行未经授权的调整。

四、使用法定计量单位，商品量及价格标注真实。

五、积极履行社会责任，不断提高服务水平，保护消费者权益，积极妥善处理计量争议。

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

单位（盖章）

举报电话：12315

供水单位诚信计量承诺单位自评表（试用）

4 基本要求（总分 15 分）

序号	标准条款	诚信计量要求	评价方法	评价记录	得分
1	※4.1 能承担法律责任的实体（2 分）	应具有符合相关执照或许可证所规定的经营条件，依法取得必要的执照或许可证，并保持有效。	依法取得所必要的执照或许可证。法人单位需要有社会信用代码证书等，授权经营需要有授权经营的上级文件。（2 分）		
2	※4.2 制定诚信计量方针和目标（5 分）	供水单位管理者应当按 GB/T 31950、GB/T 19022、《商业 服务业诚信计量行为规范》等标准规范要求，制定诚信计量方针，明确诚信计量目标，识别诚信计量要素，建立诚信计量管理体系并实施有效管理、控制和持续改进。	1. 是否制定了诚信计量方针，是否有明确的诚信计量目标。（2 分） 2. 方针、目标是否合理。（1 分） 3. 是否建立诚信计量管理体系并实施。（2 分）		
3	※4.3 执行相关法律、法规及政策规定（3 分）	供水单位应遵循公正、公平、公开原则，合法合规经营，确保售水收费计量准确。无诚信计量不良记录。	管理体系文件是否有规定、有记录。是否有被处理的记录。（3 分）		
4	※4.4 建立诚信计量承诺制度（5 分）	供水单位应建立诚信计量承诺制度，公开公示计量收费标准、诚信计量方面的承诺，主动接受社会监督，对未兑现诚信计量承诺的各类行为做出相应的改正和补偿规定。	1. 是否建立了诚信计量承诺制度，是否已经公开公示承诺。（3 分） 2. 承诺的内容是否包含了本要求的内容。（2 分）		

5 技术要求（总分 40 分）

序号	标准条款	诚信计量要求	评价方法	评价记录	得分
5	5.1 人员（3 分）	1.供水单位应配备足够的管理、技术、监督和服务人员，所有人员按照诚信计量管理体系要求工作。 2. 供水单位应对有关诚信计量岗位人员的资格、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。应保存人员的相关记录。 3. 供水单位应制定人员培训工作程序，明确培训政策，确定培训需求，开展人员教育、技能、健康等培训，培训计划应适应本单位任务需要。应评价这些活动的有效性。	1. 人员配备是否足够、合理，是否按体系要求的工作。（1 分） 2. 是否有体系文件对各有关岗位的人员的资格、知识、培训、技能、授权等作出规定，是否有人员记录（档案）。（1 分） 3. 是否制定了人员培训程序文件，是否有培训记录，是否有绩效评价，记录是否齐全。（1 分）		

6	5.2 设备 (10 分)	※1. 供水单位应按照国家规定和标准规范的要求配备、使用、维护水流量计量设备,水流量计量设备通常包括但不限于:旋翼式水表、螺翼式水表(伏特曼水表)、超声水表、IC 卡智能水表、电磁流量计、超声波流量计、水用户信息管理系统(平台)、监控系统及配套软件等。 2. 旋翼式水表、螺翼式水表(伏特曼水表)、超声水表、IC 卡智能水表、电磁流量计、超声波流量计、涡街流量计等设备的计量性能、现场安装和使用应符合检定规程和标准的要求。 3. 水流量计量设备的设计、安装、维护、检定(校准)、查验抄表等工作,应由授权人员操作。 4. 供水单位应建立、保持水流量计量设备记录(档案),记录至少应包括:设备名称、型号规格、制造商、唯一性标识、安装地点、检定/校准周期、检定/校准日期、检定/校准机构、检定/校准证书、维修维护计划和记录等。 5. 所有需要检定/校准的或规定具有有效期的水流量计量设备,应使用标签、编码或其他标识表明设备检定、校准状态,便于使用人方便地识别。 6. 水流量计量设备应在其有效计量范围内工作,如果运行中出现过载、小流量,或受环境干扰,或处置不当,导致出现可疑结果、已显示有缺陷或超出规定要求时,应停止使用。出现上述状况的设备应予以隔离、防止误用,或者加贴标签、标记表明该设备已停用。直至修复,验证合格后再投入使用。应检查设备缺陷、故障等偏离规定要求的影响,必要时启动不符合工作程序(见 8.1)。 7. 供水单位应制定水流量计量设备的设计、安装、流转、使用、施工验收、处置、运输、存放、维护等程序,保证其正常使用。 8. 当需要利用期间核查保持对水流量计量设备的信心(可信度)时,应按规定的程序进行,并做好期间核查记录。 9. 应定期检查影响计量准确度的内设参数(参考值、仪表系数、修正系数等)是否正确,并应有切实可行的措施,保护已检定/校准的水流量计量设备内设参数、机械密封(封印)、电子印封(密码),防止非授权人调整。 10. 智能水流量计量设备应保证机械读数与电子读数的一致性。	1. 是否制定了设备管理程序,对加油计量设备配备、使用、性能要求、标识、正确处置、保护措施等做出规定。是否有相应实施记录。(2 分) 2. 操作人员是否经过培训和授权。是否有相应实施记录。(2 分) 3. 是否建立了设备的档案(记录)。(2 分) 4. 是否制定了设备的处置、运输、存放、使用和维护程序。是否有相应实施记录。(2 分) 5. 是否制定了设备期间核查程序。是否有相应实施记录。(2 分)	
---	------------------	---	---	--

7	5.3 环境设施 (5分)	1. 环境应满足水流量计量设备的使用要求。影响水流量计量设备性能的环境因素通常包括但不限于电源、温度、湿度、振动、辐射、电磁干扰、变频干扰等。 2. 应对不相容的相邻区域进行有效隔离,防止相互影响。 3. 应规范水流量计量设备的安装、拆装、维护等活动,确保设施环境对计量性能无不利影响。	1. 环境和设施是否满足加油计量设备的使用要求。(2分) 2. 不相容的相邻区域是否有效隔离。(2分) 3. 是否保持良好内务 ((1分)		
8	5.4 计量溯源性 (8分)	1. 所有用于水流量计量的设备(包括辅助设备)均应溯源至计量基准或社会公用计量标准,具有连续、有效的检定/校准证书。供水单位应制定水计量设备检定/校准的程序和计划,明确水计量设备的检定/校准周期和上级溯源机构。如有必要,制定在线校准或测试程序。 ※2. 属于强制检定的水流量计量设备应按照法律法规的规定,向当地计量行政主管部门指定的计量技术机构申请强制检定。	1. 检定/校准证书是否齐全、连续、有效。(6分) 附录 A2. 是否有加油计量设备检定/校准的程序和计划。(2分)		
9	5.5 外部供方 (5分)	1. 供水单位应制定选择、购买对测量结果有影响的外部供方服务的文件和程序,这些外部供方提供的产品或服务,通常包括但不限于计量器具采购或安装、零部件采购、设备维保服务、计量器具溯源服务、人员培训等。 2. 应制定上述外部供方的评价程序,保证提供的产品和服务适应需求。保存外部供方的评价记录 和供应商的名单。 3. 对测量结果有影响的外部产品和服务采购文件(合同),应包含所购产品和服务的要求信息,并经过审查和批准。 4. 对外部供方提供的产品或服务,应经过检查或验收,证明符合有关标准/规程/规范或规定的要求后,方可投入使用。应保存符合性检查的相关记录。	1. 是否制定了外部供方管理程序,对外部供方的选择、采购、验收作出规定。(2分) 2. 是否保存供应商名单。(1分) 3. 是否有相应实施记录。(2分)		

11	5.6 原始记录 (5 分)	1. 应制定检定/校准/检测、结算抄表、期间核查、维护维修等必要的原始记录格式,每份记录应 包含足够的信息,以便于识别影响结果准确的因素,并在尽可能接近原使用条件下能够复现。记录中 应有操作人员的签字或标识。 2. 测量数据、计算和结果等应在产生当时予以记录(或计算机自动生成记录并保存),并按特定任务分类标识。 3. 当记录中出现错误时,根据记录的方式不同,分别采取不同的方式予以修改。对于人工记录,每一错误应划改,不可擦掉或模糊;改动时应将正确值填写在修改值的旁边,并在改动处签有改动人的签名或缩写。对于自动生成记录,应重新按程序操作,生成新的正确的记录,原有错误的记录应予以标记,并和新的正确的记录一起保存。记录应予以保护,防止非预期更改。 4. 应规定测量原始记录的保存期限。	1. 原始记录格式是否有足够的信息。(2 分) 2. 数据、结果、签字是否清晰、完整、正确,书写是否规范。(2 分) 3. 是否规定了保存期限。(1 分)		
12	5.7 测量结果 (2 分)	1. 应准确、清晰、明确和客观的向客户告知测量结果,测量结果应符合标准/规范/规程或规定的 要求。 2. 当因计量设备故障导致不能出具结果和数据时,应制定相应的应对方案。	附 录 B1. 是否有测量结果管理程序文件,对不能出具结果等事项作出规定。(1 分) 附 录 C2. 是否有设备故障时的预案。(1 分)		

6 管理要求 (总分 20 分)

序号	标准条款	诚信计量要求	评价方法	评价记录	得分
13	6.1 管理者职责 (3 分)	1. 最高管理者策划、建立、实施并改进诚信计量管理体系。策划、实施、变更诚信计量管理体系时,确保诚信计量管理体系完整。 2. 明确诚信计量工作有关组织结构、部门设置、岗位职责及相互关系,明确各实施过程及其相互衔接,管理内部诚信计量信息、处理相关方投诉,以及建立执行、保障和监督的协调机制等。	1. 是否建立了诚信计量管理体系。(2 分) 2. 是否明确了有关诚信计量工作的主管领导、组织结构、部门设置、岗位职责、权限及相互关系。(1 分)		
14	6.2 管理体系文件 (3 分)	1 应将方针、目标、计划、程序和作业指导书等制定成文件,文件的内容、种类、详略程度取决于本单位的规模大小、服务和流程的复杂程度以及相互关系、人员能力等因素,文件化的程度应保证诚信管理体系有效实施,管理体系文件应传达至有关人员,并得到切实贯彻执行。管理体系文件应包括但不限于诚信计量方针和目标、公开承诺、管理手册、程序文件、记录等。	是否制定了管理手册、程序文件、记录等,是否有宣贯记录,确保诚信计量管理体系有效实施。(3 分)		

15	6.3 文件控制 (3 分)	应控制和管理诚信计量管理体系所要求的文件(含内部和外部),包括法律法规、规章、政策声明、标准、规程、规范、规则和方法、制造商的说明书、指导书和手册、程序文件、计划等,这些文件可承载在各种载体上,例如硬拷贝或数字形式。	是否制定了文件控制程序文件。是否有相应实施记录。(3 分)		
16	6.4 记录控制 (3 分)	应建立和保持识别、收集、检索、存取、存档、维护和清理记录的程序,以提供诚信计量管理体系有效运行的证据。 记录应该清晰明了、便于存取,保障存储安全和保密,不得丢失、损毁和变质。对记录调阅应作出规定。	是否制定了记录控制程序文件。是否有相应实施记录。(3 分)		
17	6.5 信息交流和控制 (3 分)	应建立、实施并保持诚信计量信息交流和控制的程序,规定内部、外部计量信息的交流内容、形式、范围,规范诚信计量信息的接收、传递和处理,确保信息的真实、客观、全面、合法合规、可识别和可追溯。	是否建立了计量信息交流和控制程序文件。是否有相应实施记录。(3 分)		
18	6.6 风险管理 (3 分)	应制定风险管理程序,识别与诚信计量相关过程的风险和不确定性,其内容包括但不限于政策风险、产品风险、经营风险、舆情风险等。 基于风险识别和风险等级,应分别采取相应的措施,制定相应预案。对预计发生的风险,提前发出预警;对可能存在的风险,要及时研判、分析原因,采取预防和控制措施,防止风险发生;对已经存在的风险,要采取控制和纠正措施,消除风险原因,防止风险再次发生;对可能给顾客和相关利益方带来不利影响的,应提前披露或公开。	1. 是否制定了风险管理程序文件。是否有风险的预警、预防、纠正措施等控制措施。(2 分) 2. 是否有相应的实施记录。(1 分)		
19	6.7 诚信文化建设 (2 分)	应开展诚信文化建设,树立诚信理念,增强质量意识,关注品牌效应,履行社会承诺,参与诚信 文化传播活动。开展与诚信计量管理体系有关的培训。	是否制定了诚信文化建设程序文件。是否有相应实施记录。(2 分)		

7 评价 (总分 15 分)

序号	标准条款	诚信计量要求	评价方法	评价记录	得分
20	7.1 监督和检查 (5 分)	2 应制定日常监督和检查工作程序,监督和检查诚信计量管理体系运行的各个过程和环节,建立防止偏离体系要求的机制。监督和检查的方式和时间间隔应适合本单位工作特点。	是否制定了日常监督和检查工作程序文件。是否有相关实施记录。(5 分)		

21	7.2 客户投诉、满意度调查和承诺兑现 (5分)	1. 应制定客户投诉管理程序，明确受理投诉机构，收集投诉信息，公开投诉电话，采取处理措施，保证投诉处理有效，并保存投诉处理记录。 2. 应制定客户满意度调查程序，收集客户对服务是否满足要求的信息，规定调查方法和信息的分析、使用方法，改进诚信计量管理体系。 3. 应制定诚信计量公开承诺履行评价程序，定期检查和评价诚信计量公开承诺的履行情况。	1. 是否制定了客户投诉程序文件。(1分) 2. 是否制定了客户满意度调查程序文件。(1分) 3. 是否制定了诚信计量公开承诺履行评价程序。(1分) 4. 是否有以上相关实施记录。(2分)		
22	7.3 内部审核 (2分)	1. 应按照程序文件和预定的计划表，定期对诚信计量管理体系运行进行内部审核，以验证其符合性和有效性。内部审核计划应涉及诚信计量管理体系的所有要素。 2. 内部审核人员应经培训合格，独立于被审核的活动，并经管理者批准。内部审核周期通常不超过12个月。 3. 内部审核的领域、发现及发现不符合后采取的纠正或纠正措施等，应予以记录。 4. 应保存内部审查活动的记录，包括但不限于审查计划、审查记录、纠正或纠正措施、跟踪验证、内部审查报告等。	1. 是否制定了内部审核程序文件。(1分) 2. 检查内部审核相应实施记录，是否定期进行内部审核。(1分)		
23	7.4 管理评审 (3分)	1. 最高管理者应按照程序文件和预定的计划表，系统地评审诚信计量管理体系，以确保其充分性、有效性和适宜性。最高管理者应保证评审所需的资源。 2. 管理评审输入应包括：政策和社会环境的变化、诚信计量方针和目标的实施结果、诚信计量承诺履行情况、管理和监督人员的报告、内部审核结果、外部审核结果、纠正措施和预防措施、顾客投诉和满意度调查结果、市场需求变化、改进建议等。管理评审的输出包括：诚信计量管理体系有效性的改进、服务过程和水平的改进、资源的需求等。 3. 最高管理者应根据管理评审的结果，确保对诚信计量管理体系修正、完善。 4. 应保存管理评审的记录。	1. 是否制定了管理评审程序文件。(2分) 附录 D2. 检查管理评审相应实施记录，及对诚信计量管理体系修正、完善情况。 附录 E (1分)		

8 改进（总分 10 分）

序号	标准条款	诚信计量要求	评价方法	评价记录	得分
24	8.1 不符合控制 (5 分)	1. 应建立、实施并保持不符合控制程序，确保发现与诚信计量管理体系或客户要求的不符合。该程序应能确保： 2. 失信是严重的不符合，应特别关注失信的评估、处置和社会效果。 3. 当评价表明不符合可能再度发生，或对诚信计量管理体系运行产生怀疑时，应采取纠正措施。	1. 是否制定了不符合控制程序。（2 分） 2. 是否有失信应对预案。（1 分） 3. 是否有相应实施记录。（2 分）		
25	8.2 纠正措施 (2 分)	1. 应制定纠正措施程序文件，指定合适的人员，对发现的不符合采取纠正措施。 2. 纠正措施应从原因调查开始，查明、确认不符合的原因，制定采取的纠正措施。纠正措施应与问题的严重程度和风险大小相适应。实施纠正措施后，应能消除不符合、并防止再次发生。	1. 是否制定了纠正措施程序文件。（1 分） 2. 是否有相应的实施记录。（1 分）		
26	8.3 持续改进 (3 分)	应建立符合本单位特点的持续改进机制，通过方针和目标的实施、分析审核和评价的结果以及管理评审的输出，寻找需要改进的薄弱环节，发现改进的机会，制定和实施改进的措施，记录改进的结果，评估持续改进的有效性，不断提高诚信计量管理体系的适宜性、充分性和有效性。	1. 是否制定了持续改进程序文件。（2 分） 2. 是否有相应的实施记录。（1 分）		

注：

1. 当发现不符合时，应在“评价记录”栏中注明扣分内容。
2. 自评表条款号同《成品油经营企业（加油站）诚信计量建设规范》地方标准条款号。
3. 条款 4.1、4.2、4.3、4.4、5.2.1 和 5.4.2 为必备条款（用“※”表示），若有不符合，不可进行诚信计量承诺。
4. 每个二级条款评分不可为 0。
5. 累计分值达到 80 分为评价合格。

单位（盖章）：

评价结果：

评价人员签字：

评价日期：