

质检总局关于印发服务业诚信计量监督管理制度建设指南的通知

国质检量函〔2017〕566号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团质量技术监督局(市场监督管理部门):

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。为贯彻落实党中央和国务院关于推进社会信用体系建设的总体要求,从2007年开始,总局相继在全国组织开展了关于推进诚信计量体系建设的一系列工作。按照《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》(中发〔2017〕24号)中“推动服务业提质增效”和国务院《计量发展规划(2013-2020年)》中关于“推进诚信计量体系建设”的相关要求,为全面提高诚信计量工作管理水平,总局组织制定了《服务业诚信计量监督管理制度建设指南》,现予以印发指导各地开展服务业诚信计量制度体系建设,并将有关事项通知如下:

一、构建服务业诚信计量制度,树立诚信计量理念

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,持续推进诚信计量制度建设,逐步建立诚信计量信用信息收集、公开、诚信计量分类监管等制度,制定守信激励和失信惩戒的具体措施,建立完善服务业经营者诚信计量信用信息平台,广泛宣传诚信计量理念,营造良好的社会氛围。

二、强化服务业经营者责任意识,倡导诚信计量惠民

继续在集贸市场、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领域开展诚信计量自我承诺。以经营者自愿为基础，发挥经营者主体作用，强化经营者主体责任，培养经营者自律意识，努力提升经营者知法守法、诚实守信的自觉性。以政府引导为辅助，不断培育诚信计量自我承诺示范单位，充分发挥示范单位的带动作用，以点带面，主动减少计量欺诈、计量作弊等行为，实现行业健康发展，百姓获得实惠。

三、创建服务业计量服务品牌，促进诚信计量常态化

找准诚信计量工作与民生计量工作的结合点，找到诚信计量工作与政府重点工作的切入点，主动加强与相关部门的沟通，争取政府支持，将诚信计量工作与本地质量建设、品牌提升、社区管理等工作有效融合，因地制宜地创新开展诚信计量工作，探索建立服务业诚信计量工作品牌，打造影响范围广、群众受益多、社会效益好的诚信计量服务品牌，提升集贸市场、加油站、餐饮行业、商店超市、医疗机构、配镜行业、道路交通、公用事业领域服务质量，不仅准确传递国家维护的量值，更要服务百姓生活，实现诚信计量工作长效优质发展。

四、依法履职加强组织领导保障，推进诚信计量体系建设

各地质量技术监督局(市场监督管理部门)在推进诚信计量体系建设过程中，要突出依法行政理念，以“放管服”的要求来开展诚信计量制度建设工作，不得变相增设备案等环节，不得随意增加服务业经营者负担，同时要有风险意识，按照政府信息公开的要求做好相关信息公开工作，做好诚信计量体系建设中的政策

措施解释工作。工作开展过程中，要不断总结好的经验做法，分析遇到的问题以及应对措施，不断改进工作方式方法，扎实推进诚信计量体系建设。

质检总局

2017年11月3日

(此件公开发布)

服务业诚信计量监督管理制度建设指南

第一条 为推进服务业的诚信计量体系建设，倡导诚信计量行为，增强诚信计量意识，根据《中华人民共和国计量法》、《国务院关于印发计量发展规划(2013-2020年)的通知》、《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要(2014-2020年)的通知》、《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》、《商业服务业诚信计量行为规范》等，制定服务业诚信计量监督管理制度建设指南。

第二条 县级以上地方质量技术监督部门(市场监管部门)在依法履行职责的过程中，对服务业经营者的诚信计量信息进行收集和公开，对服务业经营者进行分类监管和监督管理时适用本指南。

法律、法规和规章另有规定的，从其规定。

第三条 服务业经营者主要是指集贸市场、加油(气)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生活密切相关的服务业领域。

诚信计量信息是指县级以上地方质量技术监督部门(市场监管部门)在依法履行职责过程中产生、记录、收集的反映服务业经营者在遵守计量法律法规、履行诚信计量承诺方面的有关信息。

第四条 县级以上地方质量技术监督部门(市场监管部门)负责所辖区域内服务业经营者的诚信计量监督管理工作。

第五条 对服务业经营者的诚信计量监督管理遵循客观公正、分类管理、依法实施的原则。

第六条 县级以上地方质量技术监督部门(市场监管部门)应当按照“谁管辖、谁负责”的原则，根据规定的程序及时记录、收集和维护服务业经营者的诚信计量信息。

第七条 县级以上地方质量技术监督部门(市场监管部门)可以结合服务业经营者的统一社会信用代码和强制检定的工作计量器具管理档案以及计量日常监管信息，建立本辖区内的服务业经营者的诚信计量信息档案。

第八条 诚信计量信息包括服务业经营者的基本信息、不良记录和良好记录等信息。

基本信息包括经营者名称、地址、统一社会信用代码、法定代表人等能够识别经营者身份的信息，也包括计量器具配备、使用和检定情况、计量保证体系建设及运行情况等。

不良记录包括违法违规记录、日常监管检查不合格记录，主要是指计量器具未检定、检定不合格或者超过检定期限，定量包装商品净含量不符合有关要求，缺斤短两、计量作弊等违法违规行为记录，消费者投诉举报并经查实的记录，未实现诚信计量自我承诺或者未履行承诺事项等记录。

良好记录包括经营者实现诚信计量自我承诺等信息。

第九条 各级质量技术监督部门(市场监管部门)要对诚信计量信息实行动态管理，实现诚信计量信息管理的及时性、准确性、完整性。

第十条 根据服务业经营者的诚信计量信息，将服务业经营者诚信计量信用分为守信、基本守信和失信三类。

守信是指遵守计量相关法律法规，计量管理制度健全，计量管理主体责任落实到位，五年内无不良计量信用记录，诚信计量信用风险很小。

基本守信是指遵守计量相关法律法规，计量管理制度不够完善，五年内无不良计量信用记录，诚信计量信用风险较小。

失信是指存在违法违规行为，诚信计量信用风险较大。

第十一条 各级质量技术监督部门(市场监管部门)应当将服务业经营者诚信计量信用等级作为监管的预警信息,实施分类监管,对不同信用等级的服务业经营者实施不同的监管措施。

第十二条 对于计量失信的服务业经营者,应当依法采取下列重点监管和限制措施:

(一)列入日常重点监管对象,加大日常计量监督检查的频次;

(二)根据计量行为性质和社会影响程度,可以对经营者采取提醒、约谈、向社会公开曝光等措施;

(三)向其他有关部门和当地政府进行通报,供其市场准入、资质认定、行政审批、公开招标、政策应用时予以考虑。

第十三条 经调查核实,服务业经营者计量行为存在以下情况之一的,列入失信类别进行管理:

(一)在各级质量技术监督部门(市场监管部门)组织的计量监督检查中存在不合格记录的;

(二)因计量器具量值不准确等原因引发计量事故并造成社会影响的;

(三)计量器具未按规定申请检定、检定不合格或者超过检定周期继续使用的;

(四)存在三次以上消费者投诉并经查实的;

(五)一年内发生两次以上克扣消费者被查处的。

第十四条 对服务业经营者的诚信计量监督管理，各级质量技术监督部门(市场监管部门)从行政监管上应当采取以下措施：

(一)宣传计量法律、法规、规章，督促引导经营者依法依规规范计量行为；

(二)对经营者计量器具使用、商品量计量和相关计量活动进行计量监督管理，组织计量执法检查，查处计量违法行为；

(三)受理消费者的计量举报投诉，调解计量纠纷和进行仲裁检定；

(四)建立健全诚信计量分类监管、诚信计量信息收集和发布、守信激励和失信惩戒、诚信计量监督等制度；

(五)建立服务业经营者的诚信计量信息平台，逐步纳入社会征信体系，实现诚信计量信息共享；

(六)争取当地人民政府支持，逐步实现部门间通报或联动机制，推动行业组织发挥自律作用。

第十五条 对服务业经营者的诚信计量监督管理，各级法定计量技术机构从技术保障上应当采取以下措施：

(一)配合各级质量技术监督部门(市场监管部门)做好诚信计量信息库中计量器具检定相关信息的动态管理，发现计量违法行为应向各级质量技术监督部门(市场监管部门)通报；

(二)根据服务业经营者计量诚信分类监管情况，在计量检定、校准服务时配合采取相应的激励和惩戒措施。

第十六条 对服务业经营者的诚信计量监督管理，鼓励各级行业组织从行业监管上采取以下措施：

(一)制定行业自律规则并监督会员遵守，形成行业性约束和惩戒；

(二)对违规的失信者，按照情节轻重，对会员实行警告、行业内通报批评等措施；

(三)定期向当地质量技术监督部门(市场监管部门)通报行业内经营者的诚信计量情况，为分类监管提供依据。

第十七条 对服务业经营者的诚信计量监督管理，各级质量技术监督部门(市场监管部门)从社会监督上应当采取以下措施：

(一)鼓励消费者投诉举报计量失信行为，公布投诉举报电话或网站，结合实际邀请当地群众担任计量诚信监督员，参与服务业经营者的信用信息收集；

(二)通过媒体等平台进行新闻监督，充分发挥媒体的惩恶扬善作用。

第十八条 各级质量技术监督部门(市场监管部门)公布服务业经营者诚信计量信息应当符合法律、法规和规章的规定。不得向社会公布和披露以下信息：

(一)涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的；

(二)来源于其他行政机关、司法机关和仲裁机构，且还未对社会公开的;

(三)法律、法规、规章明确规定不得公开的内容。

各级质量技术监督部门(市场监管部门)应当建立诚信计量信息发布的保密审查机制和管理制度，采取必要的信息安全措施，保障信息安全。

第十九条 除法律法规另有规定外，各级质量技术监督部门(市场监管部门)应当通过提供查询、公告等方式，及时、主动向社会公开履职过程中产生、记录的服务业经营者诚信计量信用信息。

各级质量技术监督部门(市场监管部门)可以通过政府网站、新闻发布会以及报刊、广播、电视等方式，向社会发布计量失信的服务业经营者名单，发布前应当对失信行为进行核实。

第二十条 各级质量技术监督部门(市场监管部门)及其工作人员不得滥用诚信计量信息，不得随意变更诚信计量信息，不得泄露非公开诚信计量信息，不得以诚信计量评级等名义违法限制服务业经营者经营行为。

各级质量技术监督部门(市场监管部门)工作人员因失职、徇私舞弊、滥用职权等行为，影响对服务业经营者诚信计量监督管理的，依法追究行政责任。

第二十一条 各级质量技术监督部门(市场监管部门)根据社会信用体系建设的需要，建立与本行政辖区内的发改、经信、银行、卫生、商务、海关、工商、税务、知识产权等部门的诚信计量信息共享机制，依法加强对失信服务业经营者的联合惩戒。

第二十二条 服务业经营者认为其诚信计量信息不准确的，可以向所在地质量技术监督部门(市场监管部门)提出变更或撤销的申请。按法定程序核实后，有关质量技术监督部门(市场监管部门)应当予以更正。