

DB14

山 西 省 地 方 标 准

DB 14/ T 2235—2020

售电企业诚信计量建设规范

2020 - 12 - 08 发布

2021 - 03 - 08 实施

山西省市场监督管理局

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

5 技术要求..... 2

6 管理要求..... 4

7 改进..... 6

参考文献..... 8

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本文件由山西省市场监督管理局提出并监督实施。

本文件由山西省计量标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：山西省标准化研究院。

本文件主要起草人：畅秋菊、董莉、董凤鸾、栗静、朱蓉、杜占利、杨晓慧、邢建全。

售电企业诚信计量建设规范

1 范围

本文件规定了售电企业诚信计量建设的术语和定义、基本要求、技术要求、管理要求和改进。
本文件适用于售电企业的诚信计量建设。

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/T 19022 测量管理体系测量过程和测量设备的要求
- GB/T 22117—2018 信用 基本术语
- GB/T 31950 企业诚信管理体系
- JJF 1001—2011 通用计量术语和定义
- 《商业 服务业诚信计量行为规范》（质检总局公告（2007）162号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信

在社会领域中，个人或组织对外表述的真实主观想法或观点，与其对应行为相符合。
[来源：GB/T 22117—2018，2.2]

3.2

计量

实现单位统一、量值准确可靠的活动。
[来源：JJF 1001—2011，4.2]

3.3

诚信计量

基于诚实守信之上的计量活动。

3.4

诚信计量方针

由最高管理者就本企业诚信计量的价值追求表述的总体意图和方向。

3.5

诚信计量目标

企业依据诚信计量方针规定的所要实现的可量化、可考核的目的和要求。

3.6

诚信计量要素

影响计量诚信而又相互作用的一组要素。

3.7

诚信计量管理体系

制定、实施诚信计量方针和目标，并为实现这些目标的一系列相互关联的要素集合。

3.8

售电企业

向用户销售电能的企业。

3.9

电能计量设备

用于计量电能的设备总合。

4 基本要求

4.1 应具有符合相关执照所规定的经营条件，依法取得所必要的执照，并保持有效。

4.2 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》等标准文件要求，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。

4.3 应执行相关法律、法规及政策规定，确保电能计量装置的计量准确、可靠。

4.4 应建立诚信计量承诺制度，公开公示收费标准、诚信计量方面的承诺，主动接受社会监督。

5 技术要求

5.1 人员

5.1.1 应配备诚信计量工作所需的管理、技术、监督等人员，并按照诚信计量管理体系要求开展工作。

5.1.2 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。

5.1.3 应制定人员培训工作程序，确定培训需要，制定培训计划，并开展培训有效性评价。

5.2 设备

5.2.1 售电企业应按照国家规定及标准、规范的要求配备电能计量设备，包括但不限于：电能表、计量用互感器、专用二次回路、远传通讯设备、用户信息管理系统（平台）、监控系统及配套软件等。

5.2.2 应按相关规定对电能计量设备进行运行管理。

- 5.2.3 应根据有关标准、规程、规范、设备使用说明书等，制定作业指导书，保证测量过程和测量结果准确无误。
- 5.2.4 应对电能计量器具进行首次检定、后续检定、使用中检查、档案管理等。
- 5.2.5 电能计量设备的计量性能、安装、使用和维护应符合相应技术标准要求。
- 5.2.6 电能计量设备的安装、维护、检定（校准）、查验抄表等工作，应由授权人员按相关检定规程和标准的要求操作。
- 5.2.7 应建立电能计量设备记录档案，记录包括：设备名称、型号规格、制造商、唯一性标识、安装/保存地点、维修维护计划等。需要溯源的设备还应包括：检定/校准周期、检定/校准日期、检定/校准机构、检定/校准证书等。
- 5.2.8 所有需要检定/校准的电能计量设备，应使用标签、编码或其他标识表明设备检定、校准状态，便于识别。
- 5.2.9 电能计量设备出现异常时，应立即停止使用并加贴标签、标记，直至修复，验证合格后再投入使用。应评估设备缺陷、故障等偏离规定要求的影响，执行不符合工作程序文件。
- 5.2.10 应制定电能计量设备的安装、流转、使用、验收、处置、运输、存放、维护等程序文件，保证其正常使用。
- 5.2.11 当需要对电能计量设备是否保持其原有状态而进行确认时，应按规定的程序进行，并做好相关记录。
- 5.2.12 应定期检查影响计量设备准确度的内设参数（参考值、仪表系数等）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。
- 5.2.13 带有数据远传的电能计量设备应保证机械读数、电子读数和平台读数的一致性。

5.3 设施环境

- 5.3.1 环境条件应满足电能计量设备的使用要求。影响电能计量设备性能的环境因素包括但不限于：温度、湿度、振动、辐射、电磁干扰等。
- 5.3.2 待装电能计量设备在储存及运输中应有可靠的防震、防磁、防潮、防尘等措施。
- 5.3.3 应采取措施确保计量检测区域内的良好内务，并符合有关人身健康、操作安全和环境保护的要求。

5.4 计量溯源性

- 5.4.1 所有用于电能计量的设备（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。
- 5.4.2 售电企业应制定电能计量设备检定/校准的程序和计划，明确电能计量设备的检定/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。
- 5.4.3 属于强制检定的电能计量设备应按照法律法规的规定，到当地计量行政主管部门指定的计量技术机构进行强制检定。

5.5 计量印证

- 5.5.1 售电企业应制定本企业计量印证管理办法，并组织实施。
- 5.5.2 应明确计量印证的制作、更换、领用、发放、回收、销毁、使用权限等内容。
- 5.5.3 售电企业计量印证应统一管理，所有计量印证必须统一编号（含计量封钳字头）并备案。

5.6 计量抄表

5.6.1 售电企业应在规定的日期，及时、准确、完整的抄录电能表读数，发现异常及时处理。

5.6.2 应制定相关核查制度，明确核查周期、核查方式等，保存核查记录，保证收费电量与用户实际用电量相一致。

5.7 外部供方

5.7.1 应制定选择、购买、评价外部供方服务的相关文件，外部供方提供的产品或服务包括但不限于：电能计量器具采购或安装、零部件采购、设备维修维护服务、计量器具溯源服务、人员培训等。

5.7.2 保存外部供方的评审/评价记录和供应商的名单。

5.7.3 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。

5.7.4 对外部供方提供的产品或服务，应经过检查或验收，并保存符合性检查的相关记录。

6 管理要求

6.1 管理者职责

6.1.1 最高管理者通过以下活动，策划、建立、实施并持续改进诚信计量管理体系：

- a) 向本企业传达遵守法律法规、满足客户需求的重要性；
- b) 制定诚信计量方针；
- c) 确定诚信计量目标；
- d) 主持管理评审；
- e) 配备足够的资源；
- f) 当策划和实施管理体系的变更时，确保管理体系的完整性。

6.1.2 明确涉及诚信计量的有关部门岗位职责及相互关系。

6.1.3 明确各诚信计量活动实施过程，管理内部诚信计量信息、处理投诉记录以及建立执行、保障和监督协调机制等。

6.2 体系文件

6.2.1 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。

6.2.2 文件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。

6.2.3 文件的内容、种类、详略程度取决于本企业的规模大小、服务和流程的复杂程度以及相互关系、人员能力等因素。

6.3 文件控制

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、方案、制造商的说明书、指导书、管理手册、程序文件、计划等，文件可承载在各种载体上，例如硬盘拷贝或电子媒介。

文件控制应确保：

- a) 文件发布前经过授权人员审查和批准；
- b) 必要时对文件进行评审和更新，并再次批准；
- c) 文件有唯一的识别信息和描述，包括标题、日期、编号等；
- d) 有效识别文件更改和当前修订状态；
- e) 在使用地点使用的文件是受控的有效版本；

- f) 作废文件应具有适当标识，防止误用；
- g) 保持文件清晰、易于识别；
- h) 电子文件应备份。

6.4 记录控制

- 6.4.1 应制定记录程序文件，包括记录的识别、收集、检索、存取、存档、维护和销毁等内容，以保留诚信计量管理体系有效运行的证据。
- 6.4.2 应制定检定/校准/检测、结算抄表、使用中检查、维修维护等必要的记录格式，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。
- 6.4.3 数据、计算和结果应在产生时予以记录（或计算机自动生成记录并保存），并分类标识。
- 6.4.4 记录应清晰明了，对记录时出现的错误，按照相应的程序文件进行修改。
- 6.4.5 记录应便于存取，不得丢失、损毁和变质。
- 6.4.6 所有记录应予以安全保护，必要时采取相应的保密措施。
- 6.4.7 对记录的保存期限和调阅应做出规定。

6.5 信息交流和控制

- 6.5.1 应制定诚信计量信息交流和控制的程序文件，规范诚信计量信息的接收、传递和处理，确保诚信计量管理体系的持续有效运行。
- 6.5.2 在信息交流中获取的信息要有记录。

6.6 服务客户

- 6.6.1 应制定服务客户的诚信计量相关文件，规定业务职责和受理范围等。
- 6.6.2 应公开工作流程、完成时限、收费标准和投诉电话等。
- 6.6.3 应制定客户满意度调查程序文件，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。
- 6.6.4 应制定客户投诉管理程序文件，明确受理投诉机构，收集投诉信息，进行分析后确定处理措施及时限，并保存投诉所有记录。
- 6.6.5 应建立业务档案，进行必要的跟踪回访。

6.7 监督和检查

- 6.7.1 应制定日常监督和检查工作程序文件。
- 6.7.2 监督和检查的方式及时间间隔应与本企业工作特点相适应。

6.8 诚信风险管理

- 6.8.1 应制定风险管理程序文件，识别与诚信计量相关过程的风险，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。
- 6.8.2 基于风险识别和风险等级，应分别采取相应的措施。对预计发生的风险，提前发出预警；对可能存在的风险加以防范和控制，防止风险发生；对已经存在的风险加以控制和纠正，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，应及时披露或公开。

6.9 诚信文化建设

6.9.1 应开展诚信计量文化建设，树立诚信理念，增强质量意识，注重品牌效应，履行社会承诺，参与诚信文化传播活动。

6.9.2 应开展与诚信计量管理体系有关的培训，内容包括：

- a) 诚信计量方针和诚信计量管理体系要求；
- b) 个人在诚信计量方面的职责和作用；
- c) 个人工作改进的正效应；
- d) 违背诚信规定的后果；
- e) 失信行为对企业及个人的影响。

6.10 内部审核

6.10.1 应制定内部审核程序文件，按照预定的计划表，定期对诚信计量管理体系运行进行内部审核。内部审核计划应涉及诚信计量管理体系的所有要素。

6.10.2 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。

6.10.3 审核活动的领域、审核发现的情况和因此采取的纠正措施等，应予以记录。

6.10.4 应保存内部审核活动的所有记录，包括但不限于：审核计划、审核记录、纠正或纠正措施、跟踪验证、内部审核报告等。

6.11 管理评审

6.11.1 应制定管理评审程序文件，最高管理者应根据既定的日程表和形成文件的程序，定期对管理体系以及诚信计量活动进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

6.11.2 管理评审的内容包括：政策和程序的适宜性、方针和目标的有效性、目标的实现情况、承诺的履行情况、内部审核和外部评审的结果、纠正措施和预防措施的结果、管理人员和监督人员的报告、顾客的投诉处理情况和顾客的反馈结果、管理体系改进的建议等。

6.11.3 管理评审的结果包括：管理体系改进的决定和措施、工作过程的改进、资源的需求等。

6.11.4 最高管理者应确保改进的措施在约定的或适当的时间内得到实施。

7 改进

7.1 不符合控制

7.1.1 应制定不符合控制程序文件并实施，及时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：

- a) 确定对不符合工作的管理职责和权限；
- b) 采取与风险相一致的措施，包括暂停工作、恢复工作等；
- c) 评价不符合工作的严重性；
- d) 立即进行纠正，同时对不符合的可接受性做出决定；
- e) 规定批准恢复工作的职责。

7.1.2 应特别关注失信的评估、处置和社会效果。

7.1.3 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。

7.2 纠正措施

7.2.1 应制定纠正措施程序文件，指定合适的人员，识别不符合的原因，对发现的不符合采取纠正措施。

7.2.2 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。

7.2.3 应保存纠正措施的所有记录，包括但不限于：不符合描述、原因分析、采取措施、实施结果等。

7.3 预防措施

7.3.1 应制定预防措施程序文件，包括措施的启动和控制，以确保其有效性。

7.3.2 应识别技术和诚信计量体系方面所需要的改进和潜在不符合的原因。

7.3.3 采取预防措施时应制定措施计划并加以实施和监控，以减少此类不符合情况发生的可能性并改进。

7.4 持续改进

应建立符合售电企业特点的持续改进机制，通过内部审核以及管理评审的结果，找出需要改进的问题，制定和实施改进的措施，记录改进的结果，评估改进的效果，保证计量结果的准确性和可靠性，不断提高计量诚信管理体系的适宜性和有效性。

参 考 文 献

- [1] JJF 1069-2012 法定计量检定机构考核规范
 - [2] DL/T 448-2016 电能计量装置技术管理规程
-