

零售商品称重包装计量行为规范

Code of conduct for weighing packaging and measuring retail goods

2025 - 01 - 24 发布

2025 - 02 - 24 实施

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省计量检测与服务标准化技术委员会提出。

本文件由安徽省市场监督管理局归口。

本文件起草单位：合肥市计量测试中心、安徽百大合家福连锁超市股份有限公司、安徽省徽商红府连锁超市有限责任公司合肥分公司、合肥高新技术产业开发区市场监督管理局。

本文件主要起草人：方文莉、余斐、严璐、朱晓星、梁志远、余根水、周磊、叶金梅、余兴、韦越、陈燕、李君、汤道云、郑远征、胡学涛。

零售商品称重包装计量行为规范

1 范围

本文件规定了零售商品生产者经营者称重包装计量行为的制度要求、人员要求、设备要求、操作要求、附加要求等。

本文件适用于零售企业称重包装计量行为规范单位创建、自我承诺与评价、监督检查等活动。

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 31950 企业诚信管理体系
- DB34 / T 3781 集贸市场（大型超市）公平秤设置与管理规范
- JJG 539 数字指示秤
- JJF 1647 零售商品称重计量检验规则
- 商业、服务业诚信计量行为规范 国家质量监督检验检疫总局公告 2007 年第 162 号
- 零售商品称重计量监督管理办法 国家质量监督检验检疫总局、国家工商行政管理总局令第 66 号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

预包装商品 products in prepackages

本文件所称的预包装商品是指销售前预先用包装材料或者包装容器将商品包装好，并有预先确定的量值（或者数量）的商品。

3.2

零售商品 retail goods

本文件所称的零售商品是指以重量结算的食品、金银饰品，以下简称商品。
零售商品可以是预包装商品，也可以是无销售包装的商品，本文件所指的零售商品为预包装商品。

3.3

零售商品经营者 retail goods distributor

零售商品经营者是指加工、包装或销售零售商品的经营单位或个人。

3.4

零售商品净含量 net content of retail goods

零售商品净含量是指零售的预包装商品去除包装容器和其他包装材料后内装商品的量值。

3.5

零售商品包装 retail packaging

零售商品包装是指在销售零售商品时，用以承装、包裹、捆扎、固定商品，与商品一同销售给消费者的包装容器和其他包装材料。如塑料托盘、卷袋、手提袋、保鲜膜、泡沫箱、捆扎绳等。

3.6

零售商品称重包装计量行为 retail goods weighing package measurement behavior

零售商品称重包装计量行为是指零售商品的生产者、经营者将以重量结算的商品预先进行称重包装或于销售现场直接进行称重包装的计量行为。

4 基本要求

4.1 总则

零售商品生产者、经营者应当按 GB/T 31950、GB/T 19022、《商业、服务业诚信计量行为规范》《零售商品称重计量监督管理办法》等文件要求，对零售商品称重包装计量行为实施有效管理、控制和持续改进，以满足法律、技术、管理和责任方面的基本要求。

4.2 管理要求

4.2.1 制度要求

4.2.1.1 应当建立价格公示及收费管理制度，商品销售价格计算方式、计费原则应清晰、完整，并应在消费者购买商品前告知顾客，收费标准和处罚规定需进行公示。

4.2.1.2 应当建立商品称重和规格等所必须的测量设备管理制度，制定强检计量器具检定计划并向政府计量行政部门申请备案，测量设备状态标识清晰、有效。

4.2.1.3 应当建立商品核称方法确认制度，对涉及本企业商品称重计量行为相关的国家法律法规、技术要求，应该安排专人负责收集、整理、发放、查新，确保其现行有效。

4.2.1.4 应当建立顾客意见处理制度，涵盖顾客针对商品称重、价格意见征集、分析和处理各个环节，以及对申诉的受理与处理，结合顾客满意度评价，进行持续改进。

4.2.1.5 应当建立服务改进管理制度，明确提供顾客投诉渠道，对于投诉能够在规定时限处理，向顾客提供热情的服务，或先行赔偿，投诉记录保存完好并进行有效分析，形成分析报告。

4.2.1.6 应当建立社会监督制度，接受诸如社会公众、消费者、新闻媒体、行业组织、第三方监测机构和政府计量行政部门监督检查的要求。

4.2.2 人员要求

4.2.2.1 从事包装称重的操作人员应当进行上岗培训，使其具备相应的工作能力和责任心，并配备相应的管理、监督人员，设置相应的岗位制度，以期避免或减少计量不合格商品的销售行为。

4.2.2.2 应定期或不定期向相关工作人员宣传包装称重的相关法制管理要求和工作重要性，工作中个人失责需承担的相应后果以及对企业的严重影响，不断增强员工的道德意识、责任意识和诚信计量意识。

4.2.3 经营者要求

经营者应通过以下活动，策划、建立、实施并改进商品称重包装计量行为：

- a) 向本单位传达遵守法律法规、技术要求，满足顾客要求的重要性；
- b) 制定商品称重包装计量行为方针；
- c) 确定商品称重包装计量行为目标；
- d) 配备满足本企业商品称重包装计量行为的计量资源；
- e) 承担不合格商品称重包装计量行为责任并纠正，制定整改方案或措施以期减小风险。

4.2.4 外部产品供方管理要求

4.2.4.1 在经营者场所内销售的外部供方产品，应当按照经营者的相关管理要求，销售合法、合规及安全的商品并提供相关的证明。

4.2.4.2 应制定上述外部供方的评价程序，保证提供的产品适应需求。保存外部供方的采购文件、产品质量信息、评价记录和供应商的名单等，并经过审查和批准。

4.2.4.3 对外部供方销售的产品，应经过检查或验收证明符合有关标准规定的要求后，方可投入销售。应保存符合性检查的相关记录。

4.2.5 计量器具要求

4.2.5.1 零售商品生产及销售单位使用的属于强制检定的计量器具应统一购置，统一管理，统一检定，及时更新，购置的计量器具应与经营项目相适应并符合国家规定。

4.2.5.2 商品包装计量称重应使用智能电子秤，电子秤应固定位置摆放，场所内应配置公平秤，公平秤的设置与管理按照 DB34/T 3781 的规定。

4.2.5.3 电子秤应具有有效的型式批准证书，使用前应按照 JJG 539 的要求检定合格。

4.2.5.4 电子秤量程应根据经营户经营项目进行配置，并具备良好的防水、防污、防虫性能。

4.2.5.5 电子秤应具有防作弊特征，产品主芯片上标注生产厂家特征编号或标志，不易更换或更换后可以辨识作弊行为。

4.2.5.6 电子秤应具有自动称重、自动计价、打印交易凭证等功能，具有双面显示重量、单价、金额功能，具有去皮、超载符号显示、置零、单价设定、累计、清除功能。

4.2.5.7 应加强电子秤的检定管理，属于强制检定的计量器具应登记造册，向当地市（县、区）级市场监督管理部门备案，并向其指定的计量检定机构申请周期检定。

4.2.5.8 应加强电子秤的使用管理，不得使用未经检定、检定不合格或超过检定周期的电子秤进行交易，不得使用国家明令淘汰的，不得使用国务院规定废除的非法定计量单位的和国务院禁止使用的其他计量器具，不得擅自改动、拆装电子秤，不得破坏电子秤铅封标记，不得破坏电子秤准确度，不得利用电子秤进行任何形式的计量作弊行为。

4.2.5.9 应加强电子秤的日常维护，定期对在用的电子秤进行自校，做好相关自校记录，使用者发现异常，应及时与所在地市场监督管理部门联系，对性能不稳定、示值不准确、故障率较高的电子秤及时进行更换。

4.2.6 商品计量要求

4.2.6.1 包装行为要求

4.2.6.1.1 零售商品以重量为结算依据的，应当去除随商品销售的所有包装物或包装材料后（必要的内包装除外）进行计重，不得以任何理由将包装物作为商品计入销售重量进行销售，必须按照净含量结算，保证商品量计量合格。

4.2.6.1.2 称重前也可将所有的包装物先进行去皮操作，再进行计重标价处理。

4.2.6.1.3 零售商品（如金、银饰品等）如无包装物的，应使用与零售商品的价格、称量范围和计量负偏差相适应的称重计量器具对商品直接称量，即时向消费者明示称量结果。

4.2.6.2 技术要求

4.2.6.2.1 零售商品生产者经营者销售商品时，必须使用合格的计量器具，其最大允许误差应当优于或等于所销售商品的负偏差。见表 1、表 2。

表1 零售食品称重计量器具的配备要求

食品品种、价格档次	称重计量器具				
	最大称量 Max	分度值	称重范围 m	最大 允许误差	准确度等级
粮食、蔬菜、水果 或不高于6元/kg 的食品	30 kg	10 g	$m \leq 5 \text{ kg}$	$\pm 5 \text{ g}$	 级
			$5 \text{ kg} < m \leq 20 \text{ kg}$	$\pm 10 \text{ g}$	
			$20 \text{ kg} < m \leq 30 \text{ kg}$	$\pm 15 \text{ g}$	
肉、蛋、禽、海（水）产品、糕点、糖果、 调味品或高于6元/kg，但不高于30元/kg的 食品	15 kg	5 g	$m \leq 2.5 \text{ kg}$	$\pm 2.5 \text{ g}$	 级
			$2.5 \text{ kg} < m \leq 10 \text{ kg}$	$\pm 5 \text{ g}$	
			$10 \text{ kg} < m \leq 15 \text{ kg}$	$\pm 7.5 \text{ g}$	
干菜、山（海）珍品或高于 30元/kg， 但不高于 100元/kg的食品	6 kg	2 g	$m \leq 1 \text{ kg}$	$\pm 1 \text{ g}$	 级
			$1 \text{ kg} < m \leq 4 \text{ kg}$	$\pm 2 \text{ g}$	
			$4 \text{ kg} < m \leq 6 \text{ kg}$	$\pm 3 \text{ g}$	
高于 100元/kg的食品	6 kg	2 g	$m \leq 1 \text{ kg}$	$\pm 1 \text{ g}$	 级
			$1 \text{ kg} < m \leq 4 \text{ kg}$	$\pm 2 \text{ g}$	
			$4 \text{ kg} < m \leq 6 \text{ kg}$	$\pm 3 \text{ g}$	

表2 零售金银饰品称重计量器具的配备要求

名称	称重计量器具				
	最大称量 Max	分度值	称重范围 m	最大允许误差	准确度等级
金饰品	200 g	10 mg	$m \leq 50 \text{ g}$	$\pm 5 \text{ mg}$	 级
			$50 \text{ g} < m \leq 100 \text{ g}$	$\pm 10 \text{ mg}$	
银饰品	300 g	100 mg	$m \leq 50 \text{ g}$	$\pm 50 \text{ mg}$	 级
			$50 \text{ g} < m \leq 100 \text{ g}$	$\pm 100 \text{ mg}$	

4.2.6.2.2 零售商品称重计价时，实际量与贸易结算量的计量偏差应不超过《零售商品称重计量监督管理办法》的规定（见表3、表4）。称重方法按《零售商品称重计量监督管理办法》和JJF 1647的规定操作。

表3 零售食品计量负偏差

食品品种、价格档次	称重范围 (m)	计量负偏差
粮食、蔬菜、水果或不高于6元/kg的食品	$m \leq 1 \text{ kg}$	20 g
	$1 \text{ kg} < m \leq 2 \text{ kg}$	40 g
	$2 \text{ kg} < m \leq 4 \text{ kg}$	80 g
	$4 \text{ kg} < m \leq 25 \text{ kg}$	100 g
肉、蛋、禽*、海（水）产品*、糕点、糖果、调味品或高于6元/kg，但不高于30 元/kg的食品	$m \leq 2.5 \text{ kg}$	5 g
	$2.5 \text{ kg} < m \leq 10 \text{ kg}$	10 g
	$10 \text{ kg} < m \leq 15 \text{ kg}$	15 g
干菜、山（海）珍品或高于30元/kg，但不高于100元/kg的食品	$m \leq 1 \text{ kg}$	2 g
	$1 \text{ kg} < m \leq 4 \text{ kg}$	4 g
	$4 \text{ kg} < m \leq 6 \text{ kg}$	6 g
高于100元/kg的食品	$m \leq 500 \text{ g}$	1 g
	$500 \text{ g} < m \leq 2 \text{ kg}$	2 g
	$2 \text{ kg} < m \leq 5 \text{ kg}$	3 g
*活禽、活鱼、水发物除外。		

表4 零售金银饰品计量负偏差

名称	称重范围 (m)	计量负偏差
金饰品	$M \text{ (每件)} \leq 100 \text{ g}$	0.01 g
银饰品	$M \text{ (每件)} \leq 100 \text{ g}$	0.1 g

4.2.7 内部巡检监督要求

4.2.7.1 总体要求

应制定日常监督和巡检工作程序，监督和巡视检查商品称重包装计量各个过程和环节，或抽检销售场所内零售商品成品，即时控制因称重计量器具失准或操作人员失当造成的商品计量不合格等风险。对已发生的风险进行纠正和持续改进。

4.2.7.2 风险控制要求

应根据风险产生的因素进行识别，其内容包括但不限于行政部门监管风险、顾客投诉风险、内部巡检风险、舆情风险等，并基于风险识别和风险等级，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，要及时判断、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；对可能会给顾客和相关利益方带来不利影响的，应提前披露或公开。

4.2.7.3 纠正与持续改进要求

4.2.7.3.1 应制定纠正措施程序文件，指定合适的人员，对发现的风险采取纠正措施。纠正措施应从原因调查开始，分析和确定风险的原因，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，应能消除该风险、并防止再次发生。

4.2.7.3.2 应建立符合称重计量工作特点的持续改进机制，分析评价的结果，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。

4.2.8 顾客满意度要求

4.2.8.1 价格标签管理要求

零售商品的销售应按国家有关规定实行明码标价，价签内容真实明确、信息完整，字迹清晰，净含量、单价、总价相匹配。禁止价格欺诈、哄抬价格等不正当价格行为。

4.2.8.2 计量投诉处理要求

应指定人员负责计量投诉的受理、协调和处理工作，并建立各类投诉举报渠道，公开投诉举报电话，设立投诉意见箱，方便消费者的投诉和举报。在商品销售场所显著位置应设置经过计量检定合格的公平秤等复验计量器具，为消费者复验商品提供便利。同时应及时处理商品计量投诉，认真分析原因，提出解决办法，保证计量投诉及时处理。

4.2.9 抽查结果处理要求

针对行政监管部门、上级主管机构等检查、抽查中发现的零售商品计量问题，应积极、主动配合，不可回避、推诿，指定专人配合调查、处理，制定整改方案并有效实施，同时形成记录，促进持续改进。

5 诚信文化建设要求

零售商品经营者应按照《商业服务业诚信计量行为规范》等要求，建立健全诚信计量管理制度，明确企业诚信计量职责，运用先进的计量管理理念，推动计量工作的规范化、社会化管理。应自觉贯彻执行相关法律、法规及政策规定，遵循公正、公平、公开的原则，保证计量器具量值准确可靠，维护消费者合法权益。应制定诚信计量目标，建立诚信计量体系并实施有效管理、控制和持续改进。
