

企业质量信用分级评价准则 第1部分：制造业企业

Grading and evaluation criteria of enterprise quality credit—
Part 1: Manufacturing enterprise

培训专用

2012 - 05 - 04 发布

2012 - 06-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 评价指标	2
6 评价方法	4
附录 A（规范性附录） 企业质量信用等级标识规定	5
附录 B（规范性附录） 企业质量信用等级评价系统	6
附录 C（规范性附录） 企业质量信用等级划分方法	9

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由上海市质量技术监督局提出并归口。

本标准主要起草单位：上海市质量技术监督局、上海市标准化研究院、上海标准技术发展有限公司。

本标准主要起草人：黄肖强、戴昇、徐雷、王晓燕、戴宇欣、邵逸超、孙建英。

引 言

制定企业质量信用分级评价准则是建立和健全企业质量信用评价体系,引导并督促企业提高质量诚信和质量责任主体意识,规范市场经济秩序,维护消费者利益,建设诚信社会的有效举措。本标准是企业质量信用分级评价准则系列标准中的第一项标准,提供了适用于评价制造业企业质量信用等级的通用指标体系及评价方法,旨在明确规定本市制造业企业质量信用分级评价的具体方法,并将继续制定发布适用于其他行业的分级评价准则。

企业质量信用分级评价准则

第1部分：制造业企业

1 范围

本标准规定了在上海市合法设立的制造业企业质量信用的等级划分方法、评价指标体系和分级评价准则。

本标准适用于评价方对企业开展质量信用评价，企业也可以按照标准进行自我评价，以提高企业自身质量管理水平，检验和提升自身综合竞争能力。

本标准的评价依据为企业在一定时期内的质量信用表现，代表企业产生质量信用风险的程度。

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/T 19000	质量管理体系 基础和术语
GB/T 22116-2008	企业信用等级表示方法
GB/T 22117	信用 基本术语
GB/T 23791	企业质量信用等级划分通则

3 术语和定义

GB/T 22116、GB/T 22117、GB/T 19000和GB/T 23791界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量信用意愿 quality credit willingness

企业重视产品质量，愿意通过产品满足消费者的合理预期，具有兑现质量承诺的主观意愿。

3.2

质量提供能力 quality-providing capacity

企业持续提供质量稳定的产品的能力。

3.3

质量保障能力 quality-maintaining capacity

企业确保和持续提升产品质量水平，控制质量风险的内部资源保障水平。

3.4

质量信用评价 quality credit assessment

以统计方法确定科学的指标体系和量化标准，对企业的质量信用程度进行客观公正的分析和判断，并运用明确的文字符号来标明等级的一种经济活动。

4 总则

4.1 企业质量信用等级分类及表示

企业质量信用等级依据质量信用程度，按照GB/T 22116-2008中4.1的规定，从高到低分为A、B、C、D四等，每等可进一步细分为级，D等不再细分。在同一等级中的每级差别，用字母的数量来区分，最多使用三个。字母数量越多，表示质量信用程度越高（质量信用风险越低）。例如A等可细分为AAA级、AA级和A级。

4.2 企业质量信用等级划分依据

企业质量信用等级的划分应依据一定时期内企业在质量信用方面的表现来确定，包括企业质量信用意愿、质量提供能力、质量保障能力及其表现结果等方面。

5 评价指标

5.1 质量信用意愿

5.1.1 法定资质

评价企业具备必要的生产经营资格，包括但不限于：

- a) 依法取得生产制造特定产品所必要的执照或许可证，具有符合相关执照或许可证所规定的生产经营条件；
- b) 企业产品通过国家法律、法规、规章规定的必要检验、检测或认证等。

5.1.2 守法行为

评价企业在一定时期内遵守法律法规及相关部门管理规定，企业守法表现的历史记录，包括但不限于：

- a) 区级以上（含区级）产品监督抽查记录、不合格产品后处理记录、证后监管记录等监督检查记录；
- b) 出口产品质量记录；
- c) 缺陷产品召回记录；
- d) 生产经营活动中违反质量以及国家其他法律、法规、规章的记录，包括生产经营假冒伪劣产品、质量虚假宣传行为、违背质量承诺等行为记录。

5.1.3 社会责任

评价企业在一定时期内，产品、服务和运营过程中贯彻国家政策，具备社会责任意识，支持社会公益事业并主动维护消费者的合法权益的历史记录，包括但不限于：

- a) 经营活动中贯彻国家政策的记录，包括在金融、税务、商务和环保等方面的信用记录；
- b) 支持社会公益事业记录；
- c) 建立产品质量赔付机制的情况。

5.2 质量提供能力

5.2.1 质量管理和质量管理体系建设及运行情况

评价企业质量管理体系的建设和运行情况，对原材料进厂和产品出厂的检验和控制能力等，包括但不限于：

- a) 企业管理层对质量工作的重视程度，企业建立质量目标并有效实施情况，落实质量责任制的情况；
- b) 外购原材料、零部件等的技术和质量要求以及验收、备案制度或记录的实施程度，制定和实施供应商质量控制计划的情况；
- c) 建立作业指导书或测量操作手册，具备生产质检报告、质量控制报告记录等产品生产在线质量控制情况；
- d) 按产品标准的规定检验产品质量并建立报告和记录的情况。

5.2.2 标准化管理和企业标准体系建设及运行情况

评价企业标准化管理工作情况，企业标准体系的建设和运行情况，生产中标准的采用和执行情况等，包括但不限于：

- a) 企业标准体系的建设和实施情况；
- b) 企业组织生产中制定、贯彻和实施标准的情况；
- c) 企业建设覆盖组织架构、标准体系、标准宣贯培训、标准实施、绩效评估等全过程的标准化管理体系的情况。

5.2.3 计量管理和计量检测体系建设及运行情况

评价企业计量管理和计量检测体系的建设和运行情况，计量器具的管理、检定和使用情况等，包括但不限于：

- a) 与本企业相适应的计量体系文件或计量管理制度的建立和实施程度；
- b) 必要计量器具的配备、校验以及强制检定计量器具的受检情况。

5.2.4 市场表现

消费者、行业机构以及政府主管部门对企业及其产品的评价，包括但不限于：

- a) 消费者对企业产品质量的评价，如一定时期内顾客满意度和有效质量投诉及处理情况等方面的记录；
- b) 具广泛代表性的行业组织对本行业内企业及其产品质量的评价，如企业在本行业所获荣誉、行业内的有效质量投诉及处理情况、通过行业自愿性认证、国内外市场的美誉度等方面的记录；
- c) 政府部门对企业及其产品质量的评价，如在一定时期内授予的荣誉、奖励或惩处。

5.3 质量保障能力

5.3.1 技术

评价企业持续改进技术、工艺、质量的能力，包括但不限于：

- a) 企业在研发、创新等方面的能力，如在一定时期内取得的专利、获得的科技进步奖等；
- b) 企业在质量领域开展技术攻关的能力，如在一定时期内取得质量振兴攻关方面的奖励等；
- c) 企业在标准化领域发挥创新和引领作用方面的能力，如在国际、国家、行业、地方标准制修订中发挥的作用等。

5.3.2 管理

评价企业采用有效的绩效管理手段不断提升自身竞争力，包括但不限于：

- a) 卓越绩效管理模式的实施和运行情况；
- b) 其他有效管理模式的实施和运行情况。

5.3.3 人员

评价企业维持和改进其质量水平的人力资源情况，特别是与质量相关的专业技术人员资质情况，包括但不限于：

- a) 质量工程师、标准化工程师以及其他质量专业技术人员的配备情况；
- b) 企业质量教育培训的计划、覆盖范围和实施情况。

5.3.4 设备

评价企业确保产品质量所必须具备的生产设备、检验检测设备、检验机制等。

5.3.5 环境

评价企业通过对生产条件和生产环境的管理，从而减少或消除物料、产品遭受污染或生产遭受干扰情况，如无尘、无菌环境的管理等。

6 评价方法

- 6.1 企业质量信用等级标识规定见附录 A。
- 6.2 企业质量信用等级评价系统见附录 B。
- 6.3 企业质量信用等级划分方法见附录 C。

附 录 A
(规范性附录)
企业质量信用等级标识规定

企业质量信用等级标识规定见表A. 1。

表A. 1 企业质量信用等级标识

符 号	定 义
A	代表质量守信的信用程度：企业在一定时期内质量信用风险很小，具有维持高水平质量信用的主观意愿、产品质量保障能力，在一定时期内无质量信用不良行为记录
B	代表质量基本守信的信用程度：企业在一定时期内质量信用风险较小，具有维持其质量信用水平的主观意愿、产品质量保障能力，近期无质量信用不良行为记录
C	代表质量失信的信用程度：企业在一定时期内质量信用风险较大，维持其质量信用水平的主观意愿不强、产品质量不稳定、保障能力较低，在近期存在质量信用相关不良行为记录，但未出现严重质量失信事件，也未因质量失信行为造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响
D	代表质量严重失信的信用程度：企业在一定时期内质量信用风险很大，企业违法生产经营，且给社会和（或）顾客造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响

附 录 B
(规范性附录)
企业质量信用等级评价系统

B.1 企业质量信用评价指标

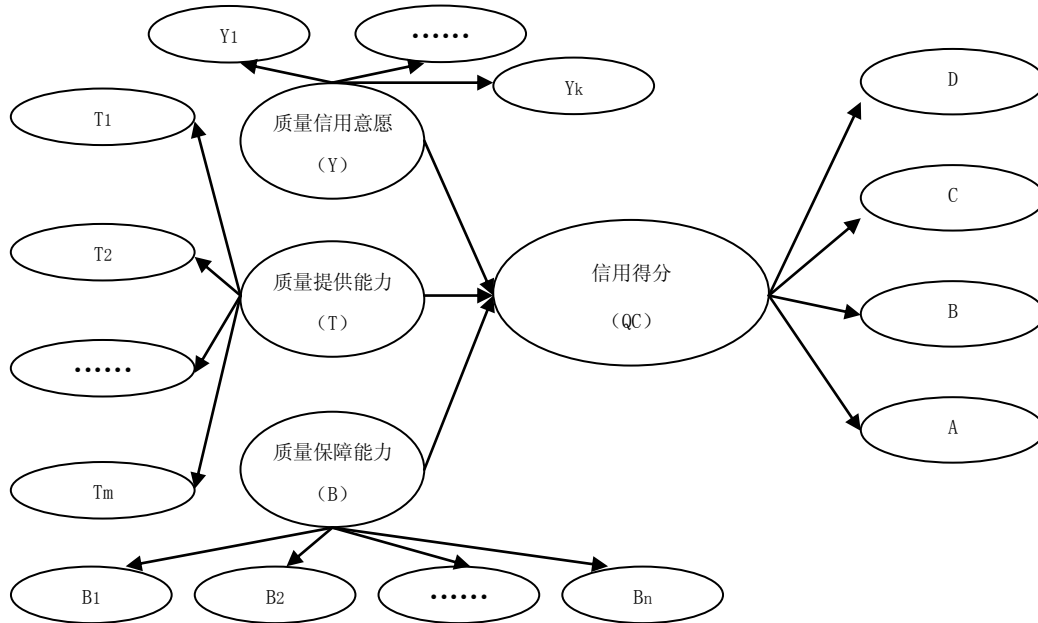
企业质量信用评价指标如表B.1所示。

表B.1 企业质量信用评价指标

一级指标	二级指标	指标分值
质量信用意愿	法定资质	40
	守法行为	
	社会责任	
质量提供能力	质量管理和质量体系建设及运行情况	40
	标准化管理和企业标准体系建设及运行情况	
	计量管理和计量检测体系建设及运行情况	
	市场表现	
质量保障能力	技术	20
	管理	
	人员	
	设备	
	环境	

B.2 评价层次结构

企业质量信用等级评价模型结构如图B.1所示。



图B.1 企业质量信用等级评价模型结构

图B.1中，质量信用（QC）得分由质量信用意愿、质量提供能力和质量保障能力三个一级指标的得分累加而得。根据信用得分，可分别获得A、B、C、D四等。

质量信用意愿、质量提供能力和质量保障能力可分为若干个二级指标，每个二级指标由若干评价项目构成。

B.3 评分数学形式

$$QC = Y + T + B \quad \dots\dots\dots (B.1)$$

$$Y = \sum_{i=1}^k Y_i = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^k y_{ij} \cdot Y_{ij} \quad \dots\dots\dots (B.2)$$

$$T = \sum_{i=1}^m T_i = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^m t_{ij} \cdot T_{ij} \quad \dots\dots\dots (B.3)$$

$$B = \sum_{i=1}^n B_i = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n b_{ij} \cdot B_{ij} \quad \dots\dots\dots (B.4)$$

式中：

QC ——质量信用得分，取四舍五入整数分值；

Y ——质量信用意愿；

T ——质量提供能力；

B ——质量保障能力；

y_{ij}, t_{ij}, b_{ij} ——分别表示 Y, T, B 评价项目的权重。

附 录 C
(规范性附录)
企业质量信用等级划分方法

C.1 基本等级的划分

根据质量信用等级评价指标的评分结果，确定A、B、C、D等企业的划分，其中：

- A等企业：81分至100分；
- B等企业：61分至80分；
- C等企业：41分至60分；
- D等企业：40分及以下。

C.2 D等企业的特殊划分规定

除根据C.1第4项的规定被划分为D等企业的，当企业发生下列行为之一时，可划分为D等企业：

- 无法律规定的必要执照或许可证进行生产经营，或法定资质失效。实行行政许可管理的企业、实施强制性认证的产品，未满足行政许可或强制认证的要求，且在规定的整改期限内仍未达到要求；
- 一定时期内有严重违法、违规行为，导致被有关部门撤销相关行政许可、取消资质、吊销/撤销营业执照或移送司法机关；
- 产品无标准生产，一定时期内屡次、大量生产经营假冒伪劣产品，连续受到执法监督处罚或连续发生多次质量监督抽查不合格，且复查不合格；
- 一定时期内屡次进行产品质量的虚假宣传，给社会和（或）顾客造成重大人身危害或经济损失；
- 一定时期内发生重大质量事故或连续发生质量事故，给社会（或）顾客造成重大人身危害或经济损失；
- 拒不执行产品责令召回的；
- 具有其他严重违法违规情节的。

C.3 A等企业的细分要求

C.3.1 企业在技术进步、创新和发展等方面具有明显优势，评分为90分以上的，可划分为AA级企业；

C.3.2 满足AA级企业的要求，并符合以下条件之一时，可划分为AAA级企业：

- 获省级以上的品牌荣誉称号；
- 获政府质量奖励；
- 获市科技进步奖、重点产品质量振兴攻关成果奖或标准创新贡献奖；
- 获其他行业公认的或省级以上的与质量有关的荣誉或奖励。