

制造业企业质量信用等级评价准则

Grading and evaluation criteria of enterprise quality credit

2014 - 01 - 25 发布

2014 - 02 - 01 实施

河北省质量技术监督局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由河北省质量技术监督局提出。

本标准由河北省服务标准化技术委员会（SAHB/TC 264）归口。

本标准起草单位：河北省质量技术监督局、河北省标准化研究院、河北省质量信息协会。

本标准主要起草人：冯利君、路源、赵成波、刘燕、贾迎新、董忠厚、陈玉刚、王猛、杨博、刘敬、崔冬立。

制造业企业质量信用等级评价准则

1 范围

本标准规定了制造业企业质量信用等级评价的术语和定义、总则、评价指标和评价方法。
本标准适用于河北省制造业企业开展质量信用评价，制造业企业也可以按照本标准进行自我评价。

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 22116-2008 企业信用等级表示方法
- GB/T 22117-2008 信用 基本术语
- GB/T 19000-2008 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 23791-2009 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

质量信用主观愿望 *quality credit willingness*
企业重视产品质量，兑现质量承诺满足消费者的合理预期。

3.2

产品质量保障能力 *product quality maintaining capacity*
企业持续保障产品质量稳定的能力。

3.3

质量信用等级评价 *quality credit rating 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表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。在同一等中的每级差别，用表示字母的数量来区分，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,包括企业质量信用的主观愿望、产品质量保障能力及其质量信用表现结果等方面。

5 评价指标

5.1 质量信用主观愿望

5.1.1 法定资质

评价企业具备必要的生产经营资格。包括企业依法取得产品生产所必要的执照或许可证,并保持有效。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,遵守与质量相关的法律、法规、规章、制度等,企业守法表现的历史记录等。包括县级以上(含县级)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,出口产品质量记录,缺陷产品召回记录等。

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,包括在金融、税务、商务和环保等方面的信用记录,支持社会公益事业记录,建立并落实产品质量缺陷赔付机制的情况等。

5.2 产品质量保障能力

5.2.1 技术

评价企业持续改进技术、工艺、质量的能力。包括企业在产品研发、创新等方面的能力,在质量领域开展技术攻关能力,以及在标准化领域发挥创新和引领作用方面的能力等。

5.2.2 管理

评价企业采用有效的管理技术手段不断提成质量管理的能力。包括质量管理和质量管理体系的建设和运行情况,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,卓越绩效管理模式的实施和运行情况等。

5.2.3 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。包括质量、标准化、计量等专业技术人员的配置情况,质量教育培训的策划、实施和评价的情况等。

5.2.4 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。

5.2.5 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。

5.3 质量信用表现结果

5.3.1 消费者评价

产品用户和消费者对企业产品质量的评价。包括顾客满意度测评和有效质量投诉及处理情况等方面的记录等。

5.3.2 业界评价

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。包括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方面的记录等。

5.3.3 政府评价

政府部门对企业及其产品质量的评价。包括在一定时期内各级政府部门授予的相关荣誉、奖励或惩处等。

6 评价方法

6.1 等级标识规定

制造业企业质量信用等级标识规定见表1。

表1 制造业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

6.2 等级评价系统

6.2.1 评价指标

质量信用等级（*QCR*）得分由质量信用主观愿望、产品质量保障能力和质量信用表现结果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。质量信用主观愿望、产品质量保障能力和质量信用表现结果可分为若干个二级指标，每个二级指标由若干个评价项目构成。

制造业企业质量信用等级评价指标见表2。

表2 制造业企业质量信用等级评价指标

一级指标	二级指标	指标分值
质量信用主观愿望	法定资质	40
	守法行为	
	社会责任	
产品质量保障能力	技术	40
	管理	
	人员	
	设备	
	环境	
质量信用表现结果	消费者评价	20
	业界评价	
	政府评价	

6.2.2 评分数学形式

评分数学形式见式（1）—式（4）：

$$QCR = Y + T + B \dots\dots\dots (1)$$

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

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

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

式中：

QCR ——质量信用等级得分，取四舍五入整数分值；

Y ——质量信用主观愿望；

T ——产品质量保障能力；

B ——质量信用表现结果；

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

6.3 企业质量信用等级划分

6.3.1 基本等级划分

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—100 分；

——B 等企业：61 分—80 分；

- C 等企业：41 分—60 分；
- D 等企业：40 分以下。

6.3.2 特殊划分规定

当企业发生下列行为之一时，应划分为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。
-