

**DB37**

山 东 省 地 方 标 准

DB37/T 2986.1—2017

# 企业质量信用等级评价通则

## 第 1 部分：制造业

Grading and evaluation criteria of enterprise quality credibility  
Part 1: manufacturing industry

2017-08-18 发布

2017-09-18 实施

山东省质量技术监督局 发布

## 前 言

DB37/T 2986《企业质量信用等级评价通则》已经或计划发布以下部分：

——第1部分：制造业

本部分为DB37/T 2986的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由山东省质量技术监督局提出并归口。

本部分起草单位：山东省标准化研究院、山东阳谷电缆集团有限公司、山东东信塑胶有限公司、山东浩华圣源集团有限公司、烟台市技术监督信息研究所。

本部分主要起草人：孙良泉、孙莹、高宪武、王全龙、刘志强、马龙、杜娟、刘小丽、刘欣欣、陈珮珮、魏洁、孟繁友、陈磊。

# 企业质量信用等级评价通则 第1部分：制造业

## 1 范围

本标准规定了制造业企业质量信用等级评价的基本原则、评价指标分类及评价方法。

本标准适用于制造业企业质量信用评价，可供但不限于行业主管部门、行业组织及团体、第三方和制造业企业等主体使用。

## 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，仅所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 4754 国民经济行业分类

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

### 3.1

#### 制造业

对制造资源（物料、能源、设备、工具、资金、技术、信息和人力等），按照市场要求，通过制造过程，转化为可供人们使用和利用的大型工具、工业品与生活消费产品的行业。具体行业范围参照GB/T 4754中对制造业的行业分类。

### 3.2

#### 质量信用意愿

企业履行其质量承诺的主观意念和想法，通过企业质量信用信息自我声明情况和企业质量信用报告发布情况等来衡量。

### 3.3

#### 质量信用能力

企业为履行质量承诺，确保和持续提升产品质量水平，控制质量风险，持续提供质量稳定的产品的能力，通过企业生产技术能力、技术创新能力、质量基础能力等来衡量。

### 3.4

#### 质量信用表现

企业生产经营活动中所表现出来的质量信用真实状况，通过产品质量水平、后续服务质量水平、履行社会责任以及顾客、行业机构和政府主管部门对企业及其产品的评价等来衡量。

3.5

质量信用评价

对评价主体履行质量承诺的意愿、能力和表现的评价活动。

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中4.1的规定，从高到低分为A、B、C、D四等，A等可进一步细分为AAA、AA、A级。字母数量越多，表示质量信用程度越高（质量信用风险越低）。

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，包括质量信用意愿、质量信用能力及质量信用表现等方面。

5 质量信用评价基本原则

5.1 真实性原则

质量信用评价应真实反映被评价对象的质量信用状况。

5.2 客观性原则

质量信用评价应客观反映评价对象的质量信用情况。

5.3 独立性原则

质量信用评价的专业判断应不受影响，公正公平，保持客观和专业。

6 评价指标分类

6.1 指标分类

企业质量信用等级评价指标分为三类，分别是否决项指标、前置性指标和评分指标。具体指标分类见表1。

表1 企业质量信用等级评价指标分类

|                | 指标类型  | 作用                | 分值     |
|----------------|-------|-------------------|--------|
| 企业质量信用等级评价指标分类 | 否决项指标 | 决定企业是否具备评价资格的指标   | —      |
|                | 前置性指标 | 前置性审查，确定 C、D 两个等级 | —      |
|                | 评分指标  | 评价企业质量信用等级的定量指标   | 1000 分 |

## 6.2 否决项指标

企业从事特定活动的基本资质条件。无营业执照或营业执照过期失效的企业、连续经营时间未满一年的企业不具备质量信用等级评价资格。

## 6.3 前置性指标

企业从事特定活动的生产经营许可、强制性认证、质量安全事故、质量监管不良记录、行政处罚记录等方面的指标。具体前置性指标见表2。

表2 企业质量信用等级评价前置性指标

| 起评基础指标    |           | 评价标准                                                        | 评价等级 |
|-----------|-----------|-------------------------------------------------------------|------|
| 行政许可信息    |           | 企业依法获得行政许可证，产品未满足行政许可要求，但在规定期限内通过整改能够达到要求的。                 | C    |
|           |           | 企业无有效行政许可证、行政许可证不在有效期内或产品未满足行政许可要求且在规定期限内未通过整改达到要求的。        | D    |
| 强制性认证信息   |           | 企业或产品实施强制性标准和强制性认证，未满足强制性标准和强制性认证等方面要求但在规定的期限内通过整改达到要求的。    | C    |
|           |           | 企业或产品实施强制性标准和强制性认证，未满足强制性标准和强制性认证等方面要求且在规定的期限内未通过整改达到要求的。   | D    |
| 质量监管不合格信息 | 监督抽查不合格信息 | 企业近三年内有一次监督抽查不合格记录。                                         | C    |
|           | 监督抽查不合格信息 | 企业近三年内有两次及以上监督抽查不合格记录。                                      | D    |
|           | 监督检查不合格信息 | 企业近三年内有监督检查不合格记录但在规定期限内通过整改达到要求的。                           | C    |
|           | 监督检查不合格信息 | 企业近三年内有监督检查不合格记录且在规定期限内未通过整改达到要求的。                          | D    |
| 行政处罚信息    |           | 企业近三年内有行政处罚信息且行政处罚类型为警告、责令改正、罚款、没收违法所得和非法财物、暂扣许可证。          | C    |
|           |           | 企业近三年内有行政处罚信息且行政处罚类型为责令停产停业、吊销许可证、移送司法机关、依法追究刑事责任。          | D    |
| 质量安全事故信息  |           | 三年内有未能及时解决因企业责任而引起的质量投诉，索赔和退货，发生过因质量问题而导致的一般事故，未造成恶劣影响。     | C    |
|           |           | 三年内屡次发生制假行为，重大质量安全事故，给社会造成重大经济损失，给个人造成人身危害，或经新闻媒体曝光并产生恶劣影响。 | D    |

## 7 评价方法

7.1 企业质量信用等级评价指标体系见附录 A。

7.2 企业质量信用等级评价计算公式及划分方法见附录 B。

附 录 A  
(规范性附录)  
企业质量信用等级评价指标体系

企业质量信用等级评价指标见表A.1。

表A.1 企业质量信用等级评价指标

| 一级指标            | 二级指标         | 分值    | 三级指标     | 指标说明                                           |
|-----------------|--------------|-------|----------|------------------------------------------------|
| 质量信用意愿<br>160 分 | 质量诚信管理方针和目标  | 80 分  | —        | 企业制定质量诚信管理方针和目标的情况                             |
|                 | 企业质量信用报告     | 50 分  | —        | 企业按年度编制并发布质量信用报告的情况                            |
|                 | 企业质量信用信息自我声明 | 30 分  | —        | 企业标准信息公共服务平台上公示产品执行标准情况                        |
| 质量信用能力<br>440 分 | 生产技术能力       | 90 分  | 生产设备     | 企业确保产品质量所必须具备的生产设备水平                           |
|                 |              |       | 生产工艺     | 企业确保产品质量所必须具备的生产工艺水平                           |
|                 |              |       | 质量保证人员水平 | 国家注册质量工程师人数                                    |
|                 |              |       |          | 标准化、计量、检验人员取得省级以上资格证书人数                        |
|                 |              |       |          | 高级工程师及高级工人技师人数                                 |
|                 | 技术创新能力       | 190 分 | 科学技术奖励   | 企业获得科学技术奖励情况                                   |
|                 |              |       |          | 企业获得其他省级以上科技荣誉                                 |
|                 |              |       | 研发平台     | 企业技术中心（工程技术研究中心、国家认定企业技术中心）、工程实验室、院士（博士后）科研工作站 |
|                 |              |       | 知识产权     | 主导产品专利情况                                       |
|                 |              |       |          | 其他知识产权                                         |
|                 | 质量基础能力       | 160 分 | 标准化能力    | 承担标委会工作                                        |
|                 |              |       |          | 参与标准制修订                                        |
|                 |              |       |          | 标准体系建设                                         |
|                 |              |       | 检验检测能力   | 检测检测制度建立及运行情况                                  |
|                 |              |       |          | 获得实验室认可                                        |
|                 |              |       | 质量管理体系建设 | 通过质量体系认证                                       |
|                 |              |       |          | 企业质量管理体系的建立和运行情况                               |
|                 |              |       | 计量保障能力   | 计量检测体系的建立及运行                                   |
|                 |              |       |          | 计量器具获得有效鉴定/校准证书                                |

表 A.1 企业质量信用等级评价指标（续）

| 一级指标            | 二级指标     | 分值    | 三级指标          | 指标说明                  |
|-----------------|----------|-------|---------------|-----------------------|
| 质量信用表现<br>400 分 | 质量奖励     | 110 分 | 质量奖           | 获得政府质量奖励情况            |
|                 |          |       | 其他质量荣誉        | 企业获得的与质量相关的其他奖励情况     |
|                 | 社会责任     | 70 分  | 职业健康安全体系认证    | 取得职业健康安全体系认证情况        |
|                 |          |       | 安全生产两体系       | 建立风险分级管控体系和事故隐患排查治理体系 |
|                 |          |       | 慈善行为          | 支持社会公益事业记录            |
|                 |          |       | 环境保护奖励及环境体系认证 | 取得环保领域奖励的情况和环境体系认证情况  |
|                 | 外部评价     | 50 分  | 顾客评价          | 顾客对企业产品质量的评价          |
|                 |          |       | 组织评价          | 第三方评价机构、行业协会等组织的评价    |
|                 | 售后服务质量水平 | 70 分  | 产品质量投诉问题处理    | 投诉处理机制情况              |
|                 |          |       | 缺陷产品追溯        | 建立缺陷产品追溯机制情况          |
|                 |          |       | 召回            | 主动召回发现的不合格产品的情况       |
|                 | 产品质量水平   | 30 分  | 质监部门监督抽查情况    | 各级产品质量监督抽查记录          |
|                 |          |       | 其他相关部门抽检情况    | 其他行业主管部门产品抽检记录        |
|                 |          |       | 产品认证情况        | 通过国内外权威认证机构的产品认证情况    |
|                 | 品牌建设     | 70 分  | 品牌资产          | 获得名牌产品、中华老字号等荣誉       |
|                 |          |       | 商标建设          | 获得中国驰名商标，山东省著名商标      |

附 录 B  
(规范性附录)  
企业质量信用等级评价计算公式及划分方法

### B.1 企业质量信用等级评价计算公式

质量信用(QC)得分由质量信用意愿、质量信用能力和质量信用表现三个一级指标的得分累加而得。根据质量信用得分,可分别获得AAA、AA、A、B四等。

质量信用意愿、质量信用能力、质量信用表现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。

评分数学形式为:

$$QC = Y + N + B$$

$$Y = \sum_{i=1}^k Y_i$$

$$N = \sum_{i=1}^m N_i$$

$$B = \sum_{i=1}^n B_i$$

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;

$N$ ——质量信用能力;

$B$ ——质量信用表现。

### B.2 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AAA、AA、A、B等企业的划分,其中:

——AAA 等企业: 801 分至 1000 分;

——AA 等企业: 601 分至 800 分;

——A 等企业: 401 分至 600 分;

——B 等企业: 400 分及以下。