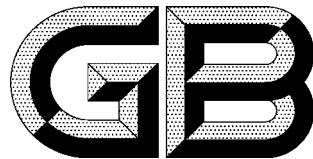


ICS 03.120.99  
A 00



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 31863—2015

## 企业质量信用评价指标

Evaluation index of enterprise quality credit

2015-09-21 发布

2016-01-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由全国信用标准化技术工作组提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、中大信(北京)信用评价中心有限公司、合肥未来计算机技术开发有限公司、陕西质量技术评审中心、山东金岭化工股份有限公司、安徽珂欣茧业有限公司、安徽三祥羽毛有限公司、安徽天方茶业集团有限公司、安徽省标准化研究院、吉林省标准化研究院、广东省标准化研究院、山东省标准化研究院、河北省标准化研究院。

本标准主要起草人：周莉、杜鹃、林竹盛、张少华、雷鸣、叶如意、江洲、李向华、吴芳、宋荷靓、郭金发、张丽、赵栋、刘秀丽、李明、耿天霖、陈学章、孙良泉、孙莹、刘志强、王波、冯利君、安彦红、龚月芳。

# 企业质量信用评价指标

## 1 范围

本标准规定了企业质量信用评价指标设置的基本原则和指标分类。

本标准适用于制造型企业开展质量信用评价活动,其他类型企业或相关评价活动也可参照使用。

## 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 22117 信用 基本术语

GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范

## 3 术语和定义

GB/T 22117 和 GB/T 29467 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本原则

### 4.1 科学性

指标内容包括影响企业质量信用的主要因素,能够反映企业质量信用状况。

### 4.2 合理性

指标之间有机配合,结构合理,避免重复和矛盾。

### 4.3 适用性

各项指标便于理解、采集和使用。

## 5 评价指标

### 5.1 总则

企业质量信用评价指标分为基本指标和专项指标。

指标选取时,可根据被评对象特征以及所掌握资源情况,在符合本标准基本原则的前提下,合理设置、调整或细化指标项。

### 5.2 基本指标

基本指标是开展企业质量信用评价的共性指标,可分为:

- a) 贯彻质量诚信理念;
- b) 履行质量承诺能力;
- c) 兑现质量承诺表现。

基本指标项名称及说明见附录 A。

### 5.3 专项指标

专项指标是根据企业所在行业或专业领域特点制定的个性指标。

## 附录 A

## (规范性附录)

企业质量信用评价基本指标项名称及说明见表 A.1。

表 A.1 企业质量信用评价基本指标项名称及说明

一级指标	二级指标	指标项说明
贯彻质量诚信理念	质量诚信管理方针	企业制定质量诚信管理方针的情况
	质量诚信管理目标	企业制定质量诚信管理目标,以及相关职能和层次上的各级分目标的情况
	质量诚信文化建设	企业建立质量诚信核心价值观,以及针对质量诚信开展宣传、教育和培训等质量文化建设活动的情况
履行质量承诺能力	生产经营资质	企业基本信息(含营业执照)、工业产品生产许可证信息、制造修理计量器具许可证信息、特种设备制造许可证信息、强制性产品认证信息、产品标准备案信息等内容
	质量管理	企业建立符合国家标准要求的质量管理体系,以及保证体系运行适宜性、充分性和有效性的情况
	质量诚信管理	企业建立符合国家标准要求的质量诚信管理体系的实施情况,明确质量承诺内容,在企业运作管理和营销管理等过程建立和实施保障质量承诺兑现的质量诚信管理制度情况,以及实现质量诚信管理持续改进情况
履行质量承诺能力	标准管理	企业执行的产品标准和标准水平情况,采用国际和国内先进标准情况,参与国家和国际标准制修订情况,以及开展企业标准化管理情况
	计量管理	企业建立和完善计量溯源体系和通过测量管理体系认证情况,确保仪器、设备准确的情况,定量包装商品生产企业取得计量保证能力评价证书情况
	认证管理	企业取得强制性和自愿性产品认证等情况,质量管理体系、环境管理体系与职业健康安全管理体系等管理体系认证情况,以及持续符合认证要求的情况
	检验检测管理	企业建立和实施产品质量检验检测规范情况,以及企业产品接受其他单位检验检测结果情况
	人员资质管理	企业对从业人员在相关岗位上的资质实施管理的情况,包括建立资质培训、人员档案管理等情况

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	指标项说明
兑现质量 承诺表现	质监部门监督抽查记录	各级质量监督抽查不合格记录、质量违法违规记录等信息(采用有效时间内的记录信息)
	质量安全事故记录	企业在评价期内发生质量安全事故记录信息
	出口产品质量不良记录	出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔等信息
	其他相关部门抽检记录	工商、海关等其他相关行政管理部门对企业产品的抽检记录信息
	市场反馈及投诉记录	市场调查处理、消费者投诉处理等相关记录信息
	质量相关获奖	企业获得各级“政府质量奖”“标准创新贡献奖”“计量保证能力C标志”等质量相关奖项的信息(采用有效时间内的获奖信息)
	其他外部评价	包括但不限于第三方信用评价机构、利益相关方、行业协会等组织或个人对企业质量信用情况进行的反馈或评价记录信息
	主动售后管理	企业主动承担产品售后责任的情况,包括企业主动召回发现的不合格产品等情况