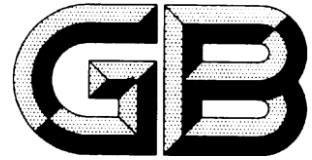


ICS 03.120.10  
A 00



# 中华人民共和国国家标准

GB/TXXXXX—2014

---

## 企业质量信用报告编写指南

Guides for drafting enterprise quality credit report

(征求意见稿)

2014—XX—XX 发布

2014—XX—XX 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

# 目 次

前 言 .....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	1
4.1 完整性.....	1
4.2 客观性.....	1
4.3 时效性.....	1
4.4 简便性.....	1
4.5 可验证性.....	1
5 报告内容.....	2
5.1 报告前言.....	2
5.2 报告正文.....	2
5.3 报告结语.....	4
6 报告要求.....	4

# 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 所规定的起草规则编制。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准为首次发布。

# 企业质量信用报告编写指南

## 1 范围

本标准规定了企业质量信用报告编写的基本原则、报告内容以及相关要求，适用于指导企业编写并发布质量信用报告。

本标准适用于各种类型的制造型企业。

注：其他类型企业也可参照应用。

## 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 22117-2008 信用 基本术语

GB/T 23791-2009 企业质量信用等级划分通则

GB/T 29467-2012 企业质量诚信管理实施规范

## 3 术语和定义

GB/T 22117-2008、GB/T 23791-2009 和 GB/T 29467-2012 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本原则

### 4.1 完整性

报告的结构应完整，报告的内容及要求应遵照本标准的规定，不应缺少必要的报告内容。

### 4.2 客观性

报告应客观公布企业在报告期内质量诚信管理工作的基本情况，以确保社会对企业的质量信用状况进行公正的评价。

### 4.3 时效性

报告应及时、周期性公布其质量信用状况，以便接受社会的监督。

### 4.4 简便性

报告的信息公布方式和报告的内容应易于阅读者理解和接受。应采用简洁的语言，适当使用流程图、数据表和图片等形式。

### 4.5 可验证性

报告中公布的信息，其收集、记录、整理、分析和公布应经得起审核验证，以确保公布信息的质量。

## 5 报告内容

按照企业实施质量诚信管理的要求,报告企业在树立质量诚信理念,实施质量诚信管理,兑现质量承诺方面的情况。包括质量理念、质量管理、质量诚信、质量基础、质量责任及质量风险管理方面的内容。

报告结构上包括报告前言、报告正文和报告结语三部分。

### 5.1 报告前言

报告前言包括报告编制规范、企业高层致辞、企业简介以及报告目录等。编制规范包括报告内容客观性声明、报告的组织范围、报告时间范围、报告发布周期、报告数据说明、报告获取方式等。高层致辞是企业最高领导对企业产品质量责任和质量诚信的概括性阐释。企业简介简述企业的名称、所有权性质及总部所在地、主要产品和服务等。

### 5.2 报告正文

报告正文应描述企业在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

#### 5.2.1 企业质量理念

企业质量理念应从高层次、战略性的角度简要阐述企业质量管理、履行产品质量责任以及质量诚信体系建设等方面的理念以及企业的愿景,对消费者等各利益相关方的关注等。

#### 5.2.2 内部质量管理

内部质量管理应从企业质量管理机构、质量管理职责、质量管理体系的建立和运行等方面,描述企业的质量管理情况。

##### 5.2.2.1 质量管理机构

质量管理机构应描述由企业高层领导(通常是企业总裁、总经理、首席质量官等)直接负责的、企业内部最高层面的质量决策、领导和推进机构,包括企业高层管理者、中层管理者和员工等的质量职责和权限、激励措施等。

##### 5.2.2.2 质量管理体系

质量管理体系应描述企业质量管理体系的建立和运行情况,包括质量方针和质量目标,质量教育、质量法规、质量责任赔偿等制度,以及保持质量管理体系运行有效性和持续改进的机制等。

#### 5.2.3 企业质量诚信

企业质量诚信应描述企业质量诚信管理情况,包括质量诚信管理和质量文化建设等。

##### 5.2.3.1 质量诚信管理

质量诚信管理应描述产品设计、原材料采购、生产过程、售后服务等过程的质量诚信管

理，包括企业将质量承诺、质量责任与所有员工进行沟通的机制等。

#### **5.2.3.2 质量文化建设**

质量文化建设应描述企业如何围绕质量责任和质量诚信，开展质量诚信意识和质量法律意识宣传教育和培训等质量文化建设活动，树立“质量第一、诚信为本”经营理念的情况。

#### **5.2.4 企业质量基础**

企业质量基础应描述企业产品质量标准、计量保证能力、产品和管理体系认证等情况。

##### **5.2.4.1 企业产品标准**

企业产品标准应描述企业执行的产品标准和标准的水平，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，以及加强企业标准化管理的情况。

##### **5.2.4.2 企业计量水平**

企业计量水平应描述企业建立和完善计量检测体系和通过测量管理体系认证情况，定量包装商品生产企业是否取得计量保证能力评价证书，具有的计量检测能力和水平。

##### **5.2.4.3 认证认可情况**

认证认可情况应描述企业取得的自愿性产品认证、强制性产品认证等产品质量认证情况，质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等管理体系情况，以及实验室认可的情况。

##### **5.2.4.4 特种设备安全管理情况**

特种设备安全管理情况应描述企业建立安全管理制度、落实安全主体责任和各项安全措施、作业人员持证上岗等情况。

#### **5.2.5 产品质量责任**

产品质量责任应描述企业的产品质量承诺、召回、售后等产品质量责任情况。

##### **5.2.5.1 产品质量承诺**

产品质量承诺应描述企业取得的生产许可资质，有关产品质量水平、售后服务质量水平的承诺或声明等。

##### **5.2.5.2 产品召回情况**

产品召回情况应描述企业建立召回管理制度，对缺陷产品、不合格产品的召回情况。

##### **5.2.5.3 产品售后责任**

产品售后责任应描述企业建立修理、更换、退货等产品质量担保责任制度的情况，以及履行“三包”等产品责任和义务的情况。

注：“三包”是指零售商业企业对所售商品实行“包修、包换、包退”的简称。

##### **5.2.5.4 质量奖励**

质量奖励应描述企业获得的政府质量奖等质量荣誉的情况。

## **5.2.6 质量风险管理**

质量风险管理应描述企业对产品售后服务质量的管理机制及实施情况。

### **5.2.6.1 质量投诉处理**

质量投诉处理应描述企业的产品售后服务网点及便利可行的服务联系方式,企业受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的情况。

### **5.2.6.2 质量风险监测**

质量风险监测应描述企业建立质量安全风险监测和分析评估情况,识别的质量安全风险点,建立的质量安全风险控制措施等。

### **5.2.6.3 应急管理**

应急管理应描述企业重大质量安全事故应急预案、重大质量安全事故主动报告及应急处理措施等。

## **5.3 报告结语**

报告结语应包括企业对未来质量责任、质量诚信管理工作的展望,对报告的评价、报告参考及索引、读者意见反馈、专家评论等方面。

注:报告评价可以结合自我评估和外部第三方评价工作进行。

## **6 报告要求**

企业应每年定期主动发布质量信用报告,报告发布一般以年度为周期,也可由企业根据实际情况动态更新报告内容。

企业发布质量信用报告,应采取向社会公开并广泛宣传的形式,易于让顾客及相关方了解和监督。

---