ICS 03.120.10
A 00

DB34

安　徽　省　地　方　标　准

DB 34/T XXXXX—2020

企业质量信用等级评价 指标体系

System for evalution index of enterprise quality credibility

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

文稿版次选择

2020－XX－XX 发布　　2020－XX－XX 实施

安徽省市场监督管理局　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.....提出。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

企业质量信用等级评价 指标体系

1 范围

本标准规定了企业质量信用等级评价指标体系的评价指标分类、分值分布、构成要素及测度指标。本标准适用于第三方对企业质量信用等级的评价，也可供企业进行自我评价。

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 19001 质量管理体系 要求

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

DB34/T 2187 企业质量信用等级评价 术语和定义

3 术语和定义

GB/T 22116、GB/T 22117、GB/T 19001、GB/T 23791、DB34/T 2187确立的术语和定义适用于本标准。

3.1

测度

通过一簇更具体的指标一起反映和表征其上一级指标的过程。

3.2

质量信用资质

企业在生产经营中所必要必须的资质和管理体系。包含有企业规模及组织结构、管理体系两个方面。

3.3

质量信用积累

企业在以往年度累积起来的各种质量信用资源，在该指标体系中包含品牌建设（质量奖、商标等）和企业社会责任（出口，社会责任，职业健康和安全，节能环保、清洁生产等）历年的积累。

3.4

质量信用能力

企业通过生产技术能力、质量技术能力、创新能力，维持和增强现有质量信用水平的能力。

3.5

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，通过产品质量水平和后续服务质量水平来衡量。

4 评价指标分类

企业质量信用等级评价指标分为 3 大类，分别是否决指标、评分指标、参考指标。具体指标分类见表 1。

表 1 企业质量信用评价指标分类

	指标类型	作用	分值
企业质量信用等级评价指标分类	否决指标	前置性审查及定性指标	
	评分指标	测评企业质量信用的定量指标	90 分
	参考指标	总体把握企业生产经营的基本情况	10 分

5 分值分布

企业质量信用评价指标体系总分为 100 分。否决指标为前置性审查指标；评分指标 90 分；参考指标 10 分。具体分值见表 2。

表 2 企业质量信用评价指标体系分值分布表

序号	章	节	指标	分值（分）
1	否决指标			
2	评分指标	质量信用资质	1.1 企业的规模及组织结构 （6 分）	17
			1.2 管理体系 （11分）	
		质量信用积累	2.1 品牌建设 （12分）	20
			2.2 企业社会责任 （8 分）	
		质量信用能力	3.1 生产技术能力 （10分）	34
			3.2 质量技术能力 （10分）	
			3.3 创新能力 （14分）	
		质量信用表现	4.1 产品质量水平 （7 分）	19
			4.2 服务质量水平 （12分）	
3	参考指标			10
总分				100

6 构成要素及测度指标

6.1 否决指标

企业从事特定活动的基本资质条件，从工商税务、生产经营许可、事故、投诉举报四个方面进行测度。

表 3　企业质量信用评价否决指标

企业质量信用定性指标	市场监管、税务	● 统一社会信用代码信息登记不齐全。	不具备等级资格
	生产、经营许可	● 相关法律法规规定需要持有生产、经营许可证，但没有生产许可证书。	不具备等级资格
	事故	● 3 年内有制假行为；重大安全事故和环保事故；或经新闻媒体曝光并产生恶劣影响的企业责任事故。	不具备等级资格
	投诉举报	● 批量性、系统性问题；或违反企业诚信生产，造成恶劣社会影响，用户和消费者向执法部门举报、投诉，经查属实。	不具备等级资格

6.2　评分指标（90 分）

6.2.1　质量信用资质

质量信用资质包含企业的规模及组织结构、管理体系两个方面。详见表 4。

6.2.1.1　企业的规模及组织结构

企业在同行业中的规模水平，组织结构的合理性与有效性。

6.2.1.2　管理体系

从质量管理体系、标准管理体系、计量管理体系 3 个方面进行测度。

表 4　质量信用资质

章	节	指标	指标说明	分值
一、质量信用资质（17 分）	1.1 企业的规模及组织结构（6 分）	企业规模（4 分）	● 从业人员 2000 人以上，且营业收入 3 亿元以上（大型企业）； ● 从业人员 300-2000 人，且营业收入 2000 万元及以上（中型企业）； ● 从业人员 20-299 人，且营业收入 300 万元及以上（小型企业）； ● 从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下（微型企业）。	4 分 3 分 2 分 1 分
		组织结构（2 分）	● 明确一名企业领导分管质量工作； ● 明确质量管理机构。	1 分 1 分
	1.2 管理体系（11 分）	质量管理体系（3 分）	● 已通过 GB/T 19001 **企业质量管理体系**[1] 认证，且实施 5 年及以上； ● 已通过 GB/T 19001 企业质量管理体系认证，且实施 3 年及以上； ● 已通过 GB/T 19001 企业质量管理体系认证。	3 分 2 分 1 分
		标准管理体系（3 分）	● 获得 AAA 级及以上标准化良好行为企业称号； ● 获得 AA 级标准化良好行为企业称号； ● 获得 A 级标准化良好行为企业称号。	3 分 2 分 1 分
		计量管理体系（3 分）	● 企业通过计量测量管理体系认证，取得 AAA 认证证书； ● 企业通过计量测量管理体系认证，取得 AA 认证证书； ● 企业建立了计量管理制度；能够满足**计量强制管理要求**[2]。	3 分 2 分 1 分
		其他质量管理方法（2 分）	● 企业推行精益管理、或六西格玛管理、或可靠性管理。	1 分
			● 企业开展质量管理小组（QC）活动，并进行成果发布。	1 分

6.2.2 质量信用积累

包括品牌建设、社会责任两个方面。详见表 5。

6.2.2.1 品牌建设

企业在品牌建设方面所做的工作，从质量奖励、卓越绩效奖励、名牌建设、商标建设四个方面进行测度。

6.2.2.2 社会责任

企业在履行社会责任方面的表现，从产品出口情况，社会责任意识，职业健康与安全，节能环保、清洁生产四个方面进行测度。

6.2.2.3 注意事项

企业如获得国家政府质量奖（有效期内），则“品牌建设”方面直接得 7 分，从“商标建设”部分开始另外计分；

企业如获得省政府质量奖（有效期内），则“品牌建设”方面直接得 5 分，从“商标建设”部分开始另外计分。

表 5 质量信用累积

章	节	指标	指标说明	分值
二、质量信用积累（20 分）	2.1 品牌建设（12 分）	质量奖励（4 分）	● 获得国家级质量奖或提名，得 7 分； ● 获得省级政府质量奖或提名，得 5 分； ● 获得市政府质量奖或提名、省级行业部门质量奖。	4 分 3 分 2 分
		名牌建设（3 分）	● 获得国家级品牌（中华老字号等），且在有效期内； ● 获得省品牌称号，且在有效期内； ● 获得市品牌称号，且在有效期内。	3 分 2 分 1 分
		商标建设（3 分）	● 获得中国驰名商标，且在有效期内； ● 获得安徽省商标领域荣誉，且在有效期内。	3 分 2 分
		企业持续经营（2 分）	● 企业持续经营 10 年及以上； ● 企业持续经营 5 年及以上。	2 分 1 分
	2.2 企业社会责任（8 分）	出口情况（1 分）	● 企业实现出口创汇。	1 分
		社会责任意识（2 分）	● 企业依据 ISO 26000《社会责任指南》开展相关工作； ● 企业参与公益慈善事业。	2 分 1 分
		职业健康与安全（2 分）	● 企业获得职业健康安全管理体系认证（ISO 45001），且在有效期内； ● 企业虽然没有进行认证，但职业健康安全管理体系规定较齐全、执行效果较好。	2 分 1 分
		节能环保、清洁生产（3 分）	● 企业获得环境管理体系认证（ISO 14001），且在有效期内； ● 企业通过清洁生产审核报告备案，或有相关制度要求。	2 分 1 分
			● 企业产品获得国家环境标志产品认证或节能产品认证，且在有效期内。	1 分

6.2.3 质量信用能力

企业维持和增强现有质量信用水平的能力，以推动制造向创造转变、速度向质量转变、产品向品牌转变。该标准包括生产技术能力、质量技术能力、创新能力三个方面。详见表 6。

6.2.3.1 生产技术能力

企业的生产技术能力，从企业的相关资质管理人员、技术机构建设 2 个方面进行测度。

6.2.3.2 质量技术能力

质量技术能力主要包涵了标准制修订、采标，计量器具检定，量值溯源与资料管理 3 个方面。

6.2.3.3 创新能力

企业的创新能力从科技进步、研发投入、新产品开发、知识产权、科技奖励 5 个方面进行测度。

6.2.3.4 注意事项

企业获得国家高新技术企业认定（有效期内），则“创新能力”方面直接得 11 分，“科技奖励（3 分）”另外计分；

企业获得省级高新技术企业认定（有效期内），则“创新能力”方面直接得 9 分，“科技奖励（3 分）”另外计分。

表 6 质量信用能力

章	节	指标	指标说明	分值
三、质量信用能力（34 分）	3.1 生产技术能力（10 分）	相关资质管理人员（4 分）	● 企业设立首席质量官制度，参加首席质量官培训教育； ● 企业配备具有质量管理体系国家注册审核员资格的管理人员； ● 企业配备具有质量专业资格（初级、中级）的管理人员。	3 分 2 分 1 分
			● 企业配备注册计量师、或配备标准化工程师。	1 分
		技术机构建设（6 分）	● 企业拥有国家级重点实验室； ● 企业拥有省级重点实验室。	3 分 2 分
			● 企业拥有国家级企业技术中心、工程（技术）研究中心、博士后流动工作站； ● 企业拥有省级企业技术中心、工程（技术）研究中心； ● 企业拥有市级企业技术中心、工程（技术）研究中心。	3 分 2 分 1 分
	3.2 质量技术能力（10 分）	标准制修订、采标（6 分）	● 企业主导或参与国际标准制修订工作； ● 企业主导或参与国家标准、行业标准制修订工作； ● 企业主导或参与地方标准制修订工作； ● 企业标准制修订工作。	4 分 3 分 2 分 1 分
			● 企业采用国际先进标准组织生产，获得采用国际标准产品标志证书； ● 企业采用严于国家标准或行业标准的企业内控标准组织生产。	2 分 1 分
		计量器具检定（2 分）	● 计量器具获得有效的鉴定 / 校准证书； ● 计量检测活动有效运行。	2 分 1 分
		量值溯源与资料管理（2 分）	● 企业有量值溯源等级图，其最高计量标准应按照《计量标准考核规范》的有关规定管理，对计量器具及企业的一切计量数据实施统一管理。	2 分

章	节	指标	指标说明	分值
三、质量信用能力（34 分）	3.3 创新能力（14 分）	科技进步（3 分）	● 获得国家高新技术企业认定，得 11 分； ● 获得安徽省高新技术企业、民营科技企业认定，得 9 分。	3 分 2 分
		研发投入（3 分）	● 上一年度企业**研发投入强度**[3]≥3 %； ● 上一年度企业研发投入强度≥2 %； ● 上一年度企业研发投入强度≥1 %。	3 分 2 分 1 分
		新产品开发（4 分）	● 上一年度企业**新产品产值率**[4]≥15%； ● 上一年度企业新产品产值率达≥5%。	2 分 1 分
			● 获得国家自主创新产品认定； ● 获得安徽省自主创新产品认定。	2 分 1 分
		知识产权（1 分）	● 企业拥有有效发明专利等。	1 分
		科技奖励（3 分）	● 获得国家科学技术奖； ● 获得安徽省科学技术奖； ● 获得市级科学技术奖。	3 分 2 分 1 分

6.2.4 质量信用表现

包括产品质量水平、服务质量水平 2 个方面。详见表 7。

6.2.4.1 产品质量水平

企业在保证产品质量上的表现，从产品型式、自检检验合格，产品认证 3 个方面对产品进行把关。

6.2.4.2 服务质量水平

企业在保证服务质量上的表现，从问题处理、追溯、召回、保险、满意度测评 5 个方面进行测度。

表 7　质量信用表现

章	节	指标	指标说明	分值
四、质量信用表现（19 分）	4.1 产品质量水平（7 分）	监督抽查（4 分）	● 有 3 年国家级质检机构出具的产品检验合格的检测报告； ● 有 2 年省级及以上质检机构出具的产品检验合格的检测报告； ● 有 1 年市级及以上质检机构出具的产品检验合格的检测报告。	4 分 3 分 2 分
		企业自检合格（1 分）	● 企业按照现行产品标准进行自检，合格后出厂。	1 分
		产品认证[5]（2 分）	● 企业产品通过国际、国外权威认证机构质量认证、安全认证，并获得认证证书和认证标志； ● 企业产品通过国内权威认证机构质量认证、安全认证，并获得认证证书和认证标志。	2 分 1 分
	4.2 服务质量水平（12 分）	产品质量投诉及问题处理（4 分）	● 企业设置专门的质量投诉电话，并通过产品包装、说明书、广告、网络等形式告知顾客、公示社会。	2 分
			● 企业对顾客的质量投诉进行妥善处理，并记录处理结果。	2 分
		缺陷产品追溯（1 分）	● 企业建立缺陷产品追溯机制，产品可追溯。	1 分
		召回（3 分）	● 企业建立缺陷产品召回制度；	1 分
			● 在对产品质量缺陷认定、厂家责任认定的基础上，企业能有效对产品召回。	2 分
		产品质量保险（担保）（2 分）	● 企业对其生产的产品因质量问题造成顾客遭受经济损失赔偿责任向保险公司投保。	1 分
			● 企业通过产品包装、说明书、广告等形式告知顾客投保情况。	1 分
		顾客满意度测评（2 分）	● 建立了顾客满意信息收集和反馈系统，聘请第三方测评顾客满意度指数，连续 2 年形成测评报告； ● 对顾客信息进行收集，开展顾客满意度指数测评。	2 分 1 分

6.3 参考指标（10 分）

6.3.1 参考指标具体内容

参考指标包含了资产总额、销售收入、运营能力、盈利能力、偿债能力、纳税创汇能力、社会质量教育综合反映了企业财务健康状况和财务管理能力。详见表 8。

6.3.2 保密性原则

参考指标涉及企业的生产经营情况、财务状况，该项指标计入总分，但该部分指标具体内容不面向社会。

表 8 参考指标表

一、生产经营情况（9 分）	企业资产总额（1 分）	● 核查统计部门数据和上一年度会计报表，企业资产总额居**同行业**[6]申报企业 1-10 名； ● 居同行业申报企业 11-30 名； ● 居同行业申报企业 31 名以后。	1 分 0.5 分 0.3 分
	企业销售收入（1 分）	● 核查统计部门数据和上一年度会计报表，企业销售收入居同行业申报企业 1-10 名； ● 居同行业申报企业 11-30 名； ● 居同行业申报企业 31 名以后。	1 分 0.5 分 0.3 分
	企业运营能力（1 分）	● 核查统计部门数据和上一年度会计报表，企业**总资产产值率**[7]居同行业申报企业 1-10 名； ● 居同行业申报企业 11-30 名； ● 居同行业申报企业 31 名以后。	1 分 0.5 分 0.3 分
	企业盈利能力（3 分）	● 核查统计部门数据和上一年度会计报表，企业**销售利润率**[8]居同行业申报企业 1-10 名； ● 居同行业申报企业 11-30 名； ● 居同行业申报企业 31 名以后。	3 分 2 分 1.5 分
	企业偿债能力（1 分）	● 核查统计部门数据和上一年度会计报表，企业的**流动比率**[9]居同行业申报企业 1-10 名； ● 居同行业申报企业 11-30 名； ● 居同行业申报企业 31 名以后。	1 分 0.5 分 0.3 分
	纳税创汇能力（2 分）	● 核查税务部门数据和上一年度会计报表，企业纳税总额居同行业申报企业 1-10 名； ● 居同行业申报企业 11-30 名； ● 居同行业申报企业 31 名以后。	2 分 1.5 分 1 分
二、社会责任（1 分）	社会质量教育（1 分）	● 企业建立国家级中小学质量教育社会实践基地； ● 企业建立省级中小学质量教育社会实践基地。	1 分 0.5 分

注释:

1. 企业质量管理体系

ISO 9000 系列标准只是质量管理体系中的一种，在军工、汽车、旅游、政府组织等其他领域都有不同的质量管理体系。考虑到 ISO 9000 在国内被各行业的接纳和认可，故将 ISO 9000(GB/T 19001-2008，等同采用）纳入是质量管理体系最基础性考核中，将六西格玛管理、精益管理、可靠性管理等纳入其他质量管理方法，以便于充实等级评价内容，划分企业质量信用等级。

2. 计量强制管理要求（国家对企业计量管理的法制〈强制性〉要求）

1）法定计量单位的使用。国际单位位制计量单位(SI 单位基本单位 7 个；SI 导出单位 21 个；SI 单位的倍数单位)国家选定的其他单位。

2）企业最高计量标准的管理。《中华人民共和国计量法》规定企业企业使用的最高计量标准必须经考核合格之后才能使用，且企业最高标准属于“两标四强”的计量器具，需经强制检定合格。考核依据是 JJF 1033-2008《计量标准考核规范》，取得《计量标准证书》的企业可以使用计量标准对工作计量器具进行量值传递的企业。

3）强制检定。企业使用是最高计量标准器具和用于贸易结算、安全防护、医疗卫生、环境监测列入国家强检目录的计量器具，为强检计量器具。强制检定的计量器具应建立台帐，并向当地县级以上的计量行政部门指定的计量检定机构申请周期检定，当地不能检的，向上一级计量行政部门指定的到指定机构定点定量检定机构申请周期检定。

4）计量校准器具。企业工作计量器具进行的量值溯源。

5）强制性标准在企业的应用。如：GB 17167-2006《用能单位能源计量器具配备和管理通则》，该标准是企业节能工作检查和考核的重要依据。

6）其他计量管理。制造计量器具许可管理、考核依据《制造、修理计量器具许可证监督管理办法》属于强制执行，由省质量技术监督局考核。企业建立的实验室对社会开展检定、校准、检测服务的管理、计量纠纷由法定计量检定进行计量仲裁检定。

3. 研发投入强度=研发费用/销售收入。

4. 新产品产值率=新产品产值/产品总产值。

5. 产品质量认证

产品质量认证可以分为产品质量安全认证与产品质量合格认证。凡根据安全标准进行认证或只对商品标准中有关安全的项目进行认证的，称为产品质量安全认证。它是对商品在生产、储运、使用过程中是否具备保证人身安全与避免环境遭受危害等基本性能的认证，属于强制性认证。实行安全认证的产品，必须符合《中华人民共和国标准化法》中有关强制性标准的要求。通过安全认证的产品只能证明它在安全方面有一定的保障，但不能证明其质量合格与否。如进入欧洲市场 CE 认证、美国 UL 认证、国内的 3C 认证。

产品质量合格认证是依据商品标准的要求，对商品的全部性能进行的综合性质量认证，一般属于自

愿性认证。实行合格认证的产品，必须符合《标准化法》规定的国家标准或者行业标准的要求。例如，长城标志为电工产品专用安全认证标志，PRC 标志为电子元器件专用合格认证标志。

中国电工产品安全认证标志

中国电子元器件合格认证标志

美国 UL 认证

6. 同行业

同行业是指按照 GB/T 4754-2011 《国民经济行业分类》中能归属一类的企业。

7. 总资产产值率=产品总产值/资产总额。

8. 销售利润率=利润总额/销售收入。

9. 流动比率=流动资产总额/流动负债总额。