

武汉市质量技术监督局文件

武质技监管〔2017〕30号

关于印发《武汉市制造业企业质量信用等级 评定试点管理办法》(试行)的通知

各区局、各直属机构、各有关单位：

现将《武汉市制造业企业质量信用等级评定试点管理办法》(试行)印发给你们，请遵照执行。

附件：《武汉市制造业企业质量信用等级评定试点管理办法》(试行)

武汉市质量技术监督局

2017 年 12 月 23 日

武汉市制造业企业质量信用等级评定 试点管理办法 (试行)

第一章 总 则

第一条 为促进企业增强质量诚信意识，切实履行法定质量义务，牢固树立“质量第一”、“以质取胜”的观念，提高产品质量，维护消费者利益，切实推进武汉市质量信用体系建设，根据国务院办公厅《关于社会信用体系建设的若干意见》（国办发〔2007〕17号）、国家质检总局《关于加强企业质量信用监管工作的意见》（国质检质〔2006〕464号）、《关于进一步加快质量诚信体系建设的指导意见》（国质检质〔2012〕216号）等有关规定，制定本办法。

第二条 制造业企业质量信用等级分为 AAA、AA、A、BBB、BB、B、C、D 四等八级，其中 A、B、C、D 四等分别代表企业“守信、基本守信、失信、严重失信”，A 等与 B 等又细分为三个级别，字母数量越多，质量信用等级越高。

第三条 制造业企业质量信用等级评定标准依据《武汉市企业质量信用等级划分与评定 第 1 部分：制造业企业》

(DB4201/T 503.1-2016) 地方技术规范。

第四条 在以下情况下可对制造业企业进行质量信用等级评价：(一)企业自愿申请。凡在武汉市行政区域内注册并具有独立法人资格，正常生产、经营两年以上，在武汉市产品质量信用信息服务平台(以下简称平台)建立企业质量信用档案的制造业企业均可申请企业质量信用等级评定；(二)市质量技术监督局(以下简称市质监局)下达任务。在市质监局下达的评定任务名单中的企业需接受质量信用等级评定；(三)政府日常监督检查和执法检查中，发现有严重失信行为的企业，无需接受申请，直接划为 D 等企业。

第五条 武汉市制造业企业质量信用评定工作坚持监督与服务并举，以科学、公正、公开和企业自愿申请、不向企业收费，不搞终身制的原则，按照统一的内容、标准和程序进行。评定经费由市质监局保障。

第六条 武汉市标准化研究院(以下简称市标院)负责全市制造业企业质量信用等级评定工作。

第二章 评审机制

第七条 市标院要设立质量信用等级评定委员会(以下简称委员会)负责评定组织工作，组建评审小组，评审组长和评审员由委员会任命。具体评定审核工作由评审员承担，实行组长负责制。评审员由市标院遴选并组织培训，经考核通过后报市局批准。

评审员应当具备以下条件：

- 熟悉国家相关的法律、法规和规定；
- 接受过全面质量管理相关知识和企业质量信用等级评价工作的培训，并取得相关资质；
- 具有五年以上质量管理或相关专业工作经历；
- 掌握评价核实的方法和技巧；
- 认真履行评审员职责，严格遵守评审员纪律，公正严明。

第八条 制造业企业质量信用等级评定工作包括以下程序：评定申请、资料审核、现场评定、结论及公示、监督检查等阶段。

（一）评定申请。结合武汉质量发展工作、品牌培育活动，市标院每年定期组织制造业企业按照《武汉市企业质量信用等级划分与评定 第1部分：制造业企业》标准和《武汉市制造业企业质量信用等级评定细则》在平台的质量信用等级评定功能指定板块进行自评，并指导形成申报材料。企业应根据自评的结果申报对应等级。

申报企业将申报资料提交到平台的质量信用等级评定功能指定板块上。

（二）资料审核。市标院通过平台收到申报材料后统一组织3-5名评审员成立评定小组对企业提交的资料进行审核，形成初评意见。如资料审核未通过，则应书面回复申请企业。

(三)现场评定。现场评定主要目的是核实企业申请提交资料的真实性和有效性，以及企业是否达到其申请的质量信用等级。评定小组应按照《武汉市制造业企业质量信用等级评定细则》对企业进行现场评定打分，并根据现场评定的情况，形成对企业质量信用评定的意见，并编写《企业质量信用等级评定报告》。

(四)结论及公示。委员会对结果进行评定。评定小组组长将《企业质量信用等级评定报告》，连同现场填写的《武汉市制造业企业质量信用等级评定细则》报委员会，委员会进行最终评定后在平台上予以公示，公示期为7天。公示期内无不良反馈，则由市标院对企业颁发武汉市制造业企业质量信用等级证书(以下简称证书)。

(五)检查监督。市质监局对市标院的评定工作进行指导、监督，对质量信用等级评定结果进行抽查和提出复评要求，确保评定工作科学、客观、公正。

第九条 企业在申请质量信用等级评定过程中，未如实提供证明材料的，退回申请，在两年内不得申报；质量信用等级企业公示后，发现其弄虚作假的，收回其证书，该企业在两年内不得重新申报。

第三章 结果运用

第十条 企业质量信用等级评定结果将在平台和武汉市质

监局网站上发布,并由市质监局向市信用办推送,在“武汉信用”网上公布。

第十一条 评定结果将运用于金融信贷、申奖评奖等领域。

第十二条 经评定的质量信用等级有效期 2 年,从证书颁发之日起计算。证书有效期满且企业未按规定重新申报的,证书自动失效。

第十三条 质量信用等级获证企业在有效期内出现下列情形之一的,应当在三十日内向委员会报告。发生下列第一项情形的可申请更换证书。

- (一) 企业名称变更;
- (二) 企业组织结构、产品结构等发生重大变化;
- (三) 企业认为应当报告所发生的重要事件。

第十四条 任何企业不得伪造、转让证书,不得擅自扩大证书使用范围。任何企业不得将质量信用等级级别相关字样用于商品、商品包装或者容器上,或者用于广告宣传、展览以及其他商业活动中。违反的,按照相关法规处理。

第十五条 市、区两级质监部门在日常监管工作中发现企业内部发生重大变化,出现影响企业质量信用等级变化的因素,应通报市标院及时进行复评。

第十六条 经评定为低等级质量信用(C、D等)的企业,在评定之日起六个月后方可再次申请质量信用等级评定。

第四章 监督管理

第十七条 质量信用等级企业在证书有效期内发生重大质量事故的，消费者反映问题较多且经查实的，市质监局将视情节责令企业限期整改、停止使用质量信用等级宣传、收回证书、予以公告(曝光)、直至依法追究企业的质量违法责任。

第十八条 消费者、新闻媒体等有权对质量信用等级企业进行社会监督。市标院接到对质量信用等级企业的投诉、申诉、举报或者发现该企业存在质量问题时，应及时进行调查处理。

第十九条 企业在申请质量信用等级评定过程中，未如实提供证明材料的，退回申请，在两年内不得申报；质量信用等级企业公告后，发现其弄虚作假的，收回其证书，该企业在两年内不得重新申报。

第二十条 对守信企业以激励与帮扶为主，对失信企业、严重失信企业采取相应惩戒措施。

(一) 对 A 等企业，加大扶持和保护力度，减少日常监督检查频次。同时，可以依法采取下列激励措施：

(1) 优先享受质监部门推行的各项便利措施；

(2) 在名品认证、政府质量奖励、银行贷款等方面优先推

荐；

(3) 优先申报各类质量、标准化等项目；

(4) 加大对企业宣传力度，积极营造守信激励的良好社会诚信氛围。

(二) 对 B 等企业，根据企业质量信用状况，有针对性地做好监管和服务。鼓励和帮助企业不断增强质量意识，加强质量管理，促进企业提高产品质量，提高信用水平。

(三) 对 C 等企业，列入监管重点，及时指出企业的失信行为，加大监督抽查和检查力度，督促其整改。对于已经获得质量奖励和正享有质监部门扶优扶强政策的企业，依照有关规定给予撤销或暂停。对风险较大的企业进行预警或黄牌警告。帮助企业建立健全质量意识，加强质量信用保障能力，稳定产品质量，提高信用水平。

(四) 对 D 等企业，纳入质量信用“黑名单”，依法向社会披露和曝光其违法、违规情节；依法禁止不具备信用资质的企业生产和销售；对于情节特别严重、造成恶劣社会影响的企业，及时报告当地政府，会同有关部门依法取缔。

第二十一条 从事质量信用等级评定的工作人员以及为企业提供相关材料的检验机构、中介机构、社会组织的有关工作人员应忠于职守、秉公办事、不得滥用职权、以权谋私、不得泄漏技术秘密。违法以上规定的，按相关规定处理；构成犯罪的依法追究

究刑事责任。

第五章 附 则

第二十二条 本办法由武汉市质量技术监督局负责解释。

第二十三条 本办法自发布之日起 2018 年 1 月 1 日 起开始实施。

附件：

武汉市制造业企业质量信用等级评定细则

序号	评定项目	权重	评定内容	评定要点	得分	扣分理由	加权分 (得分*权重)
一、质量信用主观意愿							
1.1	企业 质量 文化	质量价值观 (1000分)	0.027	企业建立质量核心价值观。 (1000 分)	①企业有明确的质量核心价值观，得 300 分； ②以质量标语或口号、横幅等形式展示，将质量核心价值观贯彻到全体员工，得 300 分； ③质量核心价值观深入贯彻到全员，且有成功案例等佐证的，得 400 分。 以上，根据具体情况，可酌情扣分（50 分为最小单位，下同）		
		培训及宣传 (1000分)	0.043	开展质量信用培训及宣传等文化建设活动。（1000 分）	①定期开展员工质量培训得 300 分； ②积极策划与开展质量宣传活动得 300 分； ③质量培训及宣传活动，成效显著且能够佐证的，得 400 分。 以上，根据具体情况，可酌情扣分。		

1.2	企业 质量 信用 管理	顾客需求导向 (1000分)	0.055	企业运作全过程坚持以顾客需求为导向。(1000分)	①企业能清楚识别顾客群及细分市场的,得300分; ②能清楚把握不同顾客群的需求、期望和偏好的,得300分; ③将当期和以往顾客的相关信息,很好地用于产品和服务的设计、生产、改进、创新以及市场开发和营销过程的得400分。 以上,根据具体情况,可酌情扣分。			
		质量信用行为 (1000分)	0.032	企业关键岗位的质量信用管理。(500分)	①企业制定了关键岗位质量信用管理的内控目标及改进措施,得250分; ②对员工的诚信行为进行监管,且有相应记录的,得250分。 以上,根据具体情况,可酌情扣分。			
				处理与质量失信有关的问题。(500分)	①企业积极处理与质量失信有关的问题,得250分; ②实时监控并持续改进企业质量信用状况的,得250分。 以上,根据具体情况,可酌情扣分。			
二、质量信用保障能力								
		计量管理 (1000分)	0.029	企业根据自身需求配备计量器具,并按要求检定。(500分)	①企业根据自身需求配备符合使用要求的计量器具,对强检计量器具登记备案,并周期检定的得300分; ②且对非强检计量器具按规程或企业文件周期校准得200分。 以上,根据具体情况,可酌情扣分。			

2.1	质量 技术 基础			量值溯源与资料管理。（500分）	①企业开展的检定项目有量值溯源等级图，其最高计量标准按照 JJF1030 的有关规定管理，计量标准证书在有效期内，得 250 分； ②建立企业计量器具管理账册，对计量器具及企业的计量数据实施统一管理，得 250 分。 以上，根据具体情况，可酌情扣分。			
		检测管理 (1000分)	0.029	企业根据自身需求制定检测规范，包括检测要求、检测设备、检测依据和方法、检测环境条件及检测结果处理等内容。（300分）	①检测规范完备、齐全得 300 分，每缺一项扣 50 分。			
				企业根据产品标准、工艺文件、生产经营和质量控制的要求完成检测项目。（400分）	①完成检测项目 95%以上的得 400 分，80%以上的得 300 分，低于 80%的不得分。			
				企业检测按规定的要求和规范进行，检测结果有记录和管理档案。（300分）	①严格按照检测规范进行检测，原始记录保存完善得 300 分，有缺陷或不正确的，可酌情扣分。			
		标准化管理 (1000分)	0.029	根据所处行业及企业自身特点，结合企业标准化实际需求，建立企业标准体系并有效	①建立企业标准体系，标准体系实施良好得 250 分。否则不得分。			

				实施。（250 分）				
				企业核心产品标准水平。（250 分）	①企业核心产品的标准主要指标高于国际标准、国家标准、行业标准、地方标准，或企业采用国际标准与国外先进标准指导生产的得 250 分。			
				企业开展产品标准自我声明公开。（250 分）	①企业完成产品与服务标准自我声明公开工作，且保证公开信息的合法性、真实性、准确性、一致性得 250 分。			
				主持或参与国际标准、国家标准、行业标准及地方标准制修订工作。（250 分）	①主持或参与过国际标准得 250 分、国家标准得 200 分、行业标准得 150 分、地方标准得 100 分。			
		认证情况 （1000分）	0.029	企业通过 ISO9000、ISO14001、OHSAS18001 等相关基础认证和其他先进体系认证的情况。（1000 分）	①通过 CE 等国际先进体系认证，可得 1000 分；若仅通过质量管理体系、ISO14001、OHSAS18001 等基本认证且证书在有效期内得 900 分，少一个认证证书的扣 100 分，无认证证书不得分。			
2.2	质量管理水平	质量方针目标 （1000分）	0.024	企业根据产品特点和市场需求，制订切合实际的质量方针目标。（500 分）	①企业结合产品特点和市场需求，制定了明确的质量方针目标，且有考核措施的得 500 分。否则酌情扣分。			
				逐级实行质量责任制和质量一票否决制。（500 分）	①未逐级实行质量责任制或质量一票否决的不得分； ②逐级实行质量责任制和质量一票否决制度，文件、记录完整，企业领导参与质量工			

					作并有相关记录的得 500 分，否则酌情扣分。			
		组织机构 (1000分)	0.024	组织机构健全，明确一名企业领导分管质量工作，设立专（兼）职质量管理机构并明确职责权限。（1000 分）	①质量工作无分管领导或专（兼）职质量管理机构的，不得分； ②有质量管理机构，但各相关部门及人员质量职责权限不清或无考核办法的每项次扣 200 分。			
		质量管理文件 化信息 (1000分)	0.025	企业建立和实施质量管理体系（400 分）	①企业建立质量管理体系，并有效运行得 200 分； ②有质量管理体系实施原始记录的得 200 分。 上述 2 项如有不合要求的，可酌情扣分。			
				与生产相关的各部门围绕本部门中心任务制定的质量计划，并以文件化信息的形式发布。（300 分）	①有质量计划并以工艺技术规程等文件化信息形式发布的得 300 分，否则酌情扣分。			
				保持和保存质量相关文件化信息。（300 分）	①企业各部门质量活动的各类原始记录真实有效、齐全、完善，有专人负责，能按规定保存和提供客观公正的原始记录文件的得 300 分，否则酌情扣分。			
		质量控制 (1000分)	0.034	有产品生产或过程中质量控制项目和参数，并进行有效控制，能够使关键过程的质量处于稳定。（400 分）	①能够提供有效的质量控制项目相关的资料或记录证明； ②并以统计数据证明关键控制点控制指标稳定的得 400 分，否则酌情扣分。			

				企业按标准规定对交付产品进行检验，并有相关证明和检验报告。（300 分）	①未按规定进行出厂检验，无法保证产品质量合格不得分； ②未对服务过程进行记录或记录不全的扣 100 分。			
				企业各部门有定期的质量报告制度，并定期进行质量报告分析、处理、汇总，不断提高质量水平。（300 分）	①无定期质量报告制度的不得分，报告制度不完善的扣 50 分，对质量问题缺乏分析、处理、汇总的每项扣 50 分，扣完为止。			
		质量改进 (1000分)	0.034	有质量改进和内部质量评定制度，定期对企业实施内部审核，能够根据市场需求及时改进产品质量，并对评定数据、工具进行管理。（500 分）	①有文件材料证明有制度，有内部质量评价人员，能定期开展内审，有评定数据和运用工具或模型的相关记录，能够提供企业产品质量提高和稳定的佐证材料，每一项满足要求得 100 分。			
				针对生产过程中的不良半成品和不合格品，能够采取积极有效的纠正和预防措施。（500 分）	①预防措施及时、有效的得 500 分，否则酌情扣分。			
		人力资源 (1000分)	0.035	质量及标准化专兼职人员配备比例和人员素质。（500 分）	①质量及标准化专兼职人员配备比例和人员素质满足质量管理工作要求，得 300 分； ②定期进行培训考核，关键岗位人员须经考核合格后持证上岗，得 200 分。 以上，根据具体情况，可酌情扣分。			

2.3	资源保障			配备了与生产经营和计量检测管理工作岗位相适应的计量人员。（500分）	①人员配备不足、计量检定人员技能不达标的酌情扣分。			
		财务保障 (1000分)	0.032	每年对质量保障及研发创新、技术改进等提升工作有专项资金投入。（1000分）	①有设置专项资金,计划资金投入额有科学设置依据,得500分; ②研发投入占销售额的比重居同行业先进水平,得500分。 以上,根据具体情况,可酌情扣分。			
		基础设施 (1000分)	0.035	具备确保产品质量所需的生产设备、检验检测设备等,且设备的维护管理情况良好。 (1000分)	①具备确保产品质量所需的生产设备、检验检测设备等得400分;对设备进行了基本的维护得200分,对设备进行全员全设备管理得400分。			
2.4	售后管理	售后服务机构 (1000分)	0.042	建立完善的产品售后服务机构,并制定健全的管理制度和规范的服务程序。（1000分）	①已建立产品售后服务机构,得300分;②规章制度健全;服务程序完善,得350分; ③对售后服务有专门的人、财、物方面的供给和投入,得350分。			
		服务承诺 (1000分)	0.039	能够坚持“以顾客为中心”的原则作出明确的产品售后服务承诺,并与企业的质量方针、目标相一致。（500分）	①售后服务承诺明确,能够切实实现对消费者利益维护的得500分,否则酌情扣分。			
				售后服务承诺的内容符合国	①针对“三包”规定的适用范围,核实企业			

				家有关“三包”等方面的具体规定。（500 分）	产品是否适用： 如适用，按照“三包”规定核实其是否履行，并抽查其执行的记录。符合者，得 250 分，否则不得分； 如不属于“三包”规定范围，则查看其产品使用说明书、广告以及有关的公开承诺书，经核实其有承诺的服务条款以及承诺的服务条款符合相关法律法规和强制标准的规定得 250 分，否则不得分； ②查看服务承诺的相关文件及其顾客服务记录、投诉处理记录、顾客满意度统计报告等，按其服务承诺做好售后服务的，得 250 分，否则不得分。 以上，根据具体情况，可酌情扣分。			
		服务过程 （1000分）	0.050	售后服务制度和工作程序的执行情况，服务质量信息档案的建立情况。（1000 分）	①能够严格执行售后服务制度和工作程序，及时为消费者提供售后服务，并有售后服务质量信息档案，包括产品定期回访记录、执行三包记录、处理抱怨和投诉记录、现场调查记录、质量改进意见记录等，使消费者信息得到及时反馈，服务水平不断提高。服务记录、资料齐全完善，否则每缺一项扣 100 分。			
三、质量信用表现								

3.1	内部 质量 表现	产品质量水平 (1000分)	0.049	企业产品质量在同行业内的水平。(1000分)	①根据企业核心产品在市场同行业的水平,打分,由权威机构相关证明: 达到国际先进水平,得1000分; 国内先进水平,得800分; 一般水平,得500分。 注:最高为1000分,以单项最高分计算。			
		质量事故情况 (1000分)	0.039	当年内无属于企业责任而引起的质量投诉、索赔和退货,无因质量问题而导致的事故。(1000分)	①当年内有属于企业责任而引起的质量投诉、索赔和退货,每发现一起扣100分。 ②当年发生因质量问题导致的事故,该项不得分。			
		质量承诺与声明 (1000分)	0.043	企业产品质量达到标准的规定及默示担保和明示担保的要求。(500分)	①现场查阅企业及质检部门的检验记录或报告,产品性能指标全部能够达到标准规定及相关要求的得500分,未达规定及要求的不得分。			
				产品包装内附产品说明书及其他必要附件材料,产品标识内容及标注方法符合规定及有关要求。(500分)	①产品包装内附产品说明书及其他必要附件材料齐全的得250分; ②产品外包装有完整的企业和产品信息,便于客户识别和了解,符合有关规定的得250分。 以上,根据具体情况,可酌情扣分。			
3.2	外部 监 管 与 评 价	政府监督抽查 (1000分)	0.048	一定时期内,在国家和省市质量技术监督部门组织的产品质量监督抽查中未发现不合格记录。(1000分)	①考核期内国家和各级质量监督抽查全部合格的得1000分。在监督抽查中存在不合格记录的,直接评为C级。			

		市场评价 (1000分)	0.121	上下游产业链评价。(300分)	①依据企业的关键供应商、客户对企业产品的评价酌情给分。			
				顾客满意度。(400分)	①企业能够提供关于顾客满意度等相关佐证材料,得200分; ②提供专业公正的第三方机构给出的满意度评价记录,得200分。 以上,根据具体情况,可酌情给分。			
				企业产品市场竞争力。(300分)	①依据企业核心产品的市场占有率、销售额与规模以及企业核心产品进入国家、省、市重点工程项目的情况酌情给分。			
		质量奖励与荣誉 (1000分)	0.053	质量工作方面获奖情况。(500分)	①获得国际质量奖(如戴明奖),中国质量奖、长江质量奖、市长质量奖等质量奖项的按奖项级别越高得分越高的原则打分,满分300分。			
					①获得国家级名牌产品荣誉称号得200分、省级得150分、市级得100分。			
				标准化工作方面获奖情况。(500分)	①获得中国标准创新贡献奖一等奖得100分、二等奖80分、三等奖60分。			
					①获得省级标准研制资助奖励得100分,市级标准研制资助奖励得80分,区级标准			

					研制资助奖励得 60 分。			
					①开展标准化良好行为试点企业创建工作，并获得相应等级，获得 4A 级得 100 分，3A 级得 80 分。			
					①承担或参与国际标准化组织专业技术委员会 TC、分技术委员会 SC、工作组 WG 得 100 分，国家级得 80 分，省市级得 60 分。			
					①查看参加创建工作记录文件，参与国家级标准化试点创建得 100 分，省级得 80 分，市级得 60 分。			
总分（即：加权和=Σ各评定项目“加权分”）								

注：表中“得分”列的分数为专家根据评定要点给出评定内容的得分，“加权分”为该评定项目有关评定内容的“得分”与相应“权重”的乘积。如：评定项目“质量价值观”在指标体系中占有的权重为 0.027，该项分值满分 1000 分，包含“企业建立质量核心价值观”一项评定内容，根据评定要点专家给出“得分”为 800 分，则此项的“加权分”=得分*权重=800*0.027=21.6 分；评定项目“质量信用行为”在指标体系中占有的权重为 0.032，该项分值满分为 1000 分，包含“企业关键岗位的质量信用管理”和“处理与质量失信有关的问题”两项评定内容，各占 500 分，根据评定要点专家给此评定项目的两项评定内容的得分分别为 400 分、450 分，则此评定项目的“加权分”=得分*权重=(400+450)*0.032=27.2 分。

