



# 企业质量信用（履约能力）评价认证规则

KBRZ-GZ-17

北京坤标检验认证有限公司

## 目录

1 适用范围及总则 .....	3
1.1 适用范围 .....	3
1.2 总则 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
3.1 信用 credit .....	3
3.2 质量信用 quality credit .....	4
3.3 质量信用风险 quality credit risk.....	4
3.4 质量信用等级 quality credit grade.....	4
3.6 评价 evaluation .....	4
3.7 评价体系 evaluation system .....	4
3.8 评价指标 evaluation index .....	4
4 认证人员条件及能力要求 .....	4
5 初次认证程序 .....	5
5.1 初次认证申请 .....	5
5.2 初次认证的准备 .....	6
5.3 初次认证的评价方式 .....	6
5.4 初次认证的评价实施 .....	6
5.5 评价报告 .....	7
5.6 评审中发现的不符合项 .....	7
5.7 认证决定 .....	7
6 监督评价程序 .....	8
6.1 例行监督评审 .....	8
6.1.1 例行监督评价的方式 .....	8
6.1.2 例行监督评价的时间间隔 .....	8
6.1.3 例行监督评价的准备 .....	8
6.1.4 例行监督评价的实施 .....	8
6.1.5 监督评价报告 .....	8
6.1.6 监督评价的认证决定 .....	9
6.2 扩大认证范围 .....	9
6.3 非例行监督 .....	9
7 再认证程序 .....	9
8 认证证书及认证标志要求 .....	10
8.1 认证证书应至少包含以下信息： .....	10
8.2 认证证书的有效期 .....	10
8.3 认证证书信息公开 .....	10
8.4 认证证书及认证标志的使用 .....	10
9 认证暂停、恢复和撤销 .....	10
9.1 发生下列情况之一，暂停认证 .....	11
9.2 发生下列情况之一，撤销认证 .....	11
10 与其他管理体系的结合评价 .....	12
11 多场所客户的评价和认证 .....	12
12 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务 .....	13
12.1 申请方、获证组织权利 .....	13

12.2 申请方、获证组织义务 .....	13
12.3 KBRZ 的权利.....	14
13 受理组织的申、投诉 .....	15
13.1 申、投诉受理及处理 .....	15
13.2 费用 .....	16
14 信息通报 .....	16
15 认证收费标准 .....	16
16 认证记录的管理 .....	16
附录 1：企业质量信用（履约能力）评价流程图： .....	18
附录 2：企业质量信用（履约能力）评价指标.....	19
2.1 基本指标 .....	19
2.2 专项指标 .....	21
附录 3：最终分值计算及等级判断 .....	24
3.1 最终分值计算 .....	24
3.2 等级判断 .....	24
附录 4：大中小微企业划分标准 .....	27
附录 5：业务范围及分组表.....	29



## 1 适用范围及总则

### 1.1 适用范围

1.1.1 为确保 KBRZ 对认证客户认证工作的公正、有效，满足国家有关法律法规、相关认可规范、规则和国家标准，特制定本文件。

1.1.2 本文件规定了对申请客户进行企业质量信用评价的通用政策和程序，适用于制造型企业依据 GB/T31863-2015 《企业质量信用评价指标》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。

由于 GB/T31863-2015 《企业质量信用评价指标》标准的评价包括履行质量承诺能力、兑现质量承诺表现，因此，也可成为履约能力评价。本文件未明确规定的执行 KBRZ 相关的公司文件。

企业质量信用 enterprise quality credit，缩写为 EQC。

### 1.2 总则

1.2.1 KBRZ 依据国家相关法律法规，国家标准、规范等开展对认证客户的认证活动。

1.2.2 KBRZ 对认证客户的认证工作遵循客观公正、科学规范、权威信誉、廉洁高效和非歧视的原则。

1.2.3 KBRZ 不对申请认证客户提供可能影响认证公正性的咨询或其他服务。

1.2.4 KBRZ 对承诺满足法律法规要求开展经营活动的认证客户实施认证。

1.2.5 在认证申请或初次认证评价的任何阶段，若有证据表明认证客户存在欺诈行为、故意提供虚假信息或隐瞒信息，KBRZ 将不予受理。

1.2.6 KBRZ 对申请认证的认证客户的申请材料内容、认证评价信息和其他非公开信息保守秘密。在法律法规要求时，KBRZ 有责任将认证客户的相关信息向有关部门通报。

1.2.7 KBRZ 对认证客户的认证仅表明，KBRZ 承认获准认证的认证客户在认证范围内具有相关的管理能力。始终一致地达到实施管理体系标准的预期结果和符合认证要求的责任，在于认证客户而不是 KBRZ。

## 2 规范性引用文件

GB/T 31863-2015 企业质量信用评价指标

GB/T 22117-2018 信用术语

GB/T 23791—2009 企业质量信用等级划分通则

## 3 术语和定义

### 3.1 信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

注 1:承诺包括法律法规和强制性标准规定的、合同条款等契约约定的,社会合理期望等社会责任的内容。

注 2:在经济领域,信用的含义等同于交易信用,是指交易各方在信任基础上,不用立即付款或担保就可获得资金、物资或服务的能力。这种能力以在约定期限内履约为条件,并可以使用货币单位直接度。

注 3:在社会领域,信用难以用货币度量。

### 3.2质量信用quality credit

取得并保持对其质量信任的能力。

注:这种能力由企业在遵守质量相关法律法规、执行标准以及兑现质量承诺(或履行质量约定)的基础上,提供产品在生命周期内满足顾客的需求或期望来实现。

### 3.3质量信用风险quality credit risk

因质量信用问题导致顾客潜在损失的可能性。

注:因违反质量相关法律法规,未执行标准、没有兑现质量承诺(或履行质量约定),或提供的产品未能满足顾客的需求或期望,导致顾客潜在损失的可能性。

### 3.4质量信用等级quality credit grade

反映质量信用风险的程度。

### 3.5质量诚信目标quality trustworthiness objective

在质量诚信管理方面追求的目的。

注:为兑现质量承诺,开展质量诚信管理制定的具体可实施的目标。

### 3.6评价evaluation

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

### 3.7评价体系evaluation system

以对事物进行评价为目的,依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

### 3.8评价指标evaluation index

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

## 4 认证人员条件及能力要求

KBRZ 依据 ISO/IEC 17021-1 (CNAS-CC01) 要求,对每个技术领域所需的能力,对相关具体的认证方案、认证活动中的职责和作用进行了确定,对所涉及的认证人员的聘用、初始评价、持续评价等要求执行 KBRZ-CX10《认证人员管理程序》,对认证人员岗位资格、行为与能力准则要求执行 KBRZ-GL-18《认证人员能力评价准则》。

企业质量信用(履约能力)评价业务范围技术分组见附录 5 业务范围及分组表,企业质量信用(履约能力)评价人员的专业能力及扩展原则依据附表 5 执行。

## 5 初次认证程序

### 5.1 初次认证申请

5.1.1 申请认证的条件: 在中华人民共和国境内注册的制造型企业, 同时具备以下相关条件的, 都可申请认证。其他类型企业也可参照申请。

- 1) 具有法律地位; 统一社会信用代码信息登记齐全。
- 2) 从业条件中, 有行政许可要求的, 应取得相应资格并在有效期内;
- 3) 产品及过程符合国家相关法律法规和标准要求; 无制假行为;
- 4) 已依据 GB/T 31863-2015 企业质量信用评价指标进行了内部评价和管理评审, 且内部评价分值达到 70 分以上, 即至少达到 B 级;
- 5) 通常情况下, 企业建立的企业质量信用(履约能力)评价管理体系运行 3 个月以上;
- 6) 申请认证前未发生误导使用认证标识等行为。
- 7) 近一年内无重大质量、安全和环保事故; 或经新闻媒体曝光并产生恶劣影响的企业责任事故; 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, 经查属实等情况。
- 8) 无其他批量性、系统性问题。

5.1.2 申请人应提交《认证申请书》及其要求的文件等申请材料。需要时, 申请人还应提供进一步的材料, 以便 KBRZ 获得足够的认证客户信息。包括但不限于:

- 1) 公司的营业执照
- 2) 法人身份证复印件
- 3) 公司介绍
- 4) 公司的组织架构图
- 5) 公司近一年的审计报告(或者财务报表)
- 6) 公司获得的体系证书或荣誉证书(有则提供)
- 7) 公司产品出厂检验报告或型式检验报告。

以上资料加盖公章

5.1.3 在提交《认证申请书》时, 申请人应按照认证收费标准表交纳认证申请费。

5.1.4 KBRZ 在收到申请人提交的资料后, 进行申请评审, 核查是否具备以上条件及其他需要满足的要求, 解决双方在理解上的差异, 必要时可对申请人进行访问。

1) 为确保认证评价的完整有效, KBRZ 依据 KBRZ-GL-19《确定审核时间管理规定》, 基于申请组织管理体系覆盖的有效人数, 并考虑活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况, 核算并拟定完成认证审核工作需要的现场审核人日数, 可以增加或减少审核人日数, 但应有合理理由并记录。



2) 通过申请评审的, KBRZ 将向申请人发出受理申请的通知, 并签署《认证合同》, 明确双方的权利和义务, 包括信息通报的义务

3) 不符合申请条件的, KBRZ 将向申请人发出不受理申请的通知, 并阐明理由。

4) 对不予受理有异议的, 申请人可以按《申诉、投诉和争议处理规则》的规定提出申诉。

5) 申请评价的业务范围代码, 同质量管理体系代码, 评审到大类。

## 5.2 初次认证的准备

5.2.1 KBRZ 根据申请内容, 考虑认证方案以及实现的周期、评价所需的人日数(见 5.1.4 条款), 确定并策划认证评价方案, 组建评审组并通知申请人。申请人如对评审组组成有异议, 可向 KBRZ 提出。

### 5.2.2 审核组构成:

(1) 不论是初审、监督、再认证, 组建的企业质量信用(履约能力)评价小组至少由 2 名质量信用评估人员组成, 其中 1 名为组长。

(2) 审核组内应有至少一名专业评价人员, 其专业满足申请的业务范围能力要求, 评价附录 2 的带★号部分;

(3) 评价小组成员均应参加 GB/T31893-2015《企业质量信用评价》及所要求的财务知识的培训, 并通过考核。

## 5.3 初次认证的评价方式

初次认证评价包含文件评价和现场评价。

## 5.4 初次认证的评价实施

### 5.4.1 文件评价

通常情况下, 现场评审前, 评审组实施初步文件评审, 对发现的问题开出不符合。针对文件评审提出的不符合, 申请人实施纠正, 评审组验证后, 实施现场评价。

### 5.4.2 现场评价

5.4.2.1 评价通常从首次会议开始, 评价过程中, 评审组可以通过面谈、查阅文件、抽查质量记录以及调查有关现场活动等方式收集证据。

5.4.2.2 评审组对所获取的相关信息和证据进行分析, 对申请人的能力及绩效综合评价。任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题, 以《问题清单》形式告知申请人。

5.4.2.3 根据 GB/T31893-2015《企业质量信用评价》标准要求, 结合企业实际情况, 按照本规则中附录 2 和附录 3 内容进行打分。

5.4.2.4 在评价过程中, 可提出不符合项或改进项, 在对应条款处详细描述。

5.4.2.5 在评价过程中,两名评价人员应保证一定时间的沟通过程,以对评价对象在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断公正。

### 5.5 评价报告

依据评审发现,综合打分,形成书面评价报告,由评审组组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容,对一些关键评价指标应当尽可能做定量描述,不宜定量描述的,应有针对性地做出定性描述。至少包括以下内容:

- 1) 认证客户的名称和地址。
- 2) 评价范围,特别是标识出所评价的组织或职能单元或过程,以及评价时间。
- 3) 评价的类型、准则和目的。
- 4) 评审组组长、评审组成员及其个人注册信息。
- 5) 评价活动的实施日期和地点,包括固定现场和临时现场;对偏离评价计划情况的说明,包括对评价风险及影响评价结论的不确定性的客观陈述。
- 6) 叙述从 5.4 条列明的程序及各项要求的评审工作情况,其中:对 5.4.2 条的各项评价要求逐项描述或引用评价证据、评价发现和评价结论;对企业质量信用(履约能力)评价指标实现情况评分结果。
- 7) 识别出的不符合项。
- 8) 企业质量信用(履约能力)等级;
- 9) 评审组对是否通过认证的意见建议。

5.5.2 KBRZ 保留用于证实评价报告中相关信息的证据。

### 5.6 评审中发现的不符合项

如果评审中发现了一个或多个不符合,且客户希望继续认证过程,则客户应向 KBRZ 再次提出申请,并提交所有不符合纠正的证据。KBRZ 根据情况重新安排评价小组现场验证不符合得到纠正的有关信息。

本次评价将作为上次评价的补充。

### 5.7 认证决定

认证决定人员根据对评价过程中收集到的有关信息,包括从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息(如来自行政监管部门、顾客、行业协会 的信息等)进行复核,并作出认证决定。必要时,可继续向申请人调阅必要的补充信息。

通过认证决定后,KBRZ 为申请人颁发有效期为 3 年的企业质量信用(履约能力)评价证书,标示获得的信用等级。

同时,KBRZ 在网站上向社会发布认证公告,并将认证名录上报认监委。

注: KBRZ 网站 ([www.bjkbrz.com](http://www.bjkbrz.com)),认监委网站 [www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)



## 6 监督评价程序

### 6.1 例行监督评审

在认证证书有效期内, KBRZ 按一定时间间隔对获证客户实施例行监督评价, 以确认其持续满足依据的标准或规范性文件要求。

#### 6.1.1 例行监督评价的方式

例行监督评价通常采用现场评价的方式。

当认证客户管理体系文件发生重大变更时, 监督评价还将包括对认证客户管理体系文件的评审。

#### 6.1.2 例行监督评价的时间间隔

6.1.2.1 初次认证后的第一次监督评价在认证决定日期起 12 个月内进行。此后, 监督评价至少每个日历年(应进行再认证的年份除外)进行一次, 且两次监督评价的时间间隔不得超过 15 个月。

6.1.2.2 认证客户发生重大变更或 KBRZ 认为必要时, 可缩短对认证客户例行监督评审的时间间隔。

6.1.2.3 认证客户的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时, 自国家质检总局发出通报起 30 日内, KBRZ 对该客户实施监督评价。

#### 6.1.3 例行监督评价的准备

6.1.3.1 例行监督评价实施前, 认证客户按要求及时向 KBRZ 提供准确的信息, 以便 KBRZ 完成例行监督评价方案策划。

对于需实施文件评审的, 认证客户按照要求向 KBRZ 报送管理体系文件。

6.1.3.2 对特定组织的监督方案, 可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时, 应考虑组织的复杂性、经营活动或服务流程的变化、事故、顾客投诉及相关信用信息。监督审核时将上一次的评价报告进行传递, 评审组对所有指标项进行评价, 关注企业变更情况。如最终分值对企业等级有影响, 填写《客户信息变更申请表》, 变更认证证书。

6.1.3.3 KBRZ 确定例行监督评价方案后, 组建评价组并通知认证客户, 认证客户如有异议, 可向 KBRZ 提出。评价组长负责编制评价计划, 并提前通知认证客户。

#### 6.1.4 例行监督评价的实施

6.1.4.1 对于需实施文件评审的, 评价组应在现场评价实施前完成文件评审。

现场评价的实施与初次认证评价实施过程相同。

6.1.4.2 企业也可在获证的 6 个月后申请证书的星级提升。升级评审要求企业的经营各层面均有详实和完整的证据证明有效提升, 且评分分值达到升级标准。

#### 6.1.5 监督评价报告

监督评价方案所要求的评价活动全部完成后, 由评审组长完成监督评价报告。监督评价的评价报告, 除满足 5.5 条款 1) ~8) 条内容外, 还应有对下列内容的描述:

- 1) 在监督周期内企业质量信用(履约能力)评价认证覆盖范围的任何变更, 包括获证组织机构变更、文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况;
- 2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果;
- 3) 获证组织代表性区域和服务活动;
- 4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理以及重大投诉对认证保持的影响;
- 5) 确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性;
- 6) 认证证书、标志的使用和(或)任何其他对认证结果信息的引用。
- 7) 评审组对是否保持认证、变更的意见建议。

#### 6.1.6 监督评价的认证决定

KBRZ 认证决定人员根据监督评价的材料, 对监督评价报告实施复核, 符合要求的, 保持企业质量信用(履约能力)评价等级; 对于涉及缩小认证范围或者暂停/撤销认证资格的, 经认证评定后, 做出缩小认证范围/暂停/撤销认证资格的决定并通知认证客户; 对于需等级变更的, 更新认证证书。

#### 6.2 扩大认证范围

KBRZ 对扩大认证范围的申请进行评审, 以确定任何必要的评价安排, 这类评价活动可与监督同时进行。扩大认证范围的评审的实施同初次评审要求。

注: 扩大认证范围的申请可以包含不同类别的服务、不同地点等。

#### 6.3 非例行监督

当出现下列情况时, KBRZ 将对获证客户进行非例行监督评价

- a) 收到获证客户的顾客投诉;
- b) 获证客户的管理体系和经营活动或服务流程发生重大变更, 可能影响经营活动或服务正常运行;
- c) 获证客户被有关行政监管部门查处、媒体曝光;
- d) KBRZ 认为有必要时。

对于为调查投诉, 或对国家/地方监督检查出现认证范围相关的不符合进行核实等, 可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行评价的特殊评价项目。

## 7 再认证程序

7.1 证书到期前, 企业需要保持认证资格时, 可申请再认证, 证书保持/变更星级, 申请人应在认证证书有效期截止 3 个月前向 KBRZ 提出再认证申请, 如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动, 新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁

证日期应不早于再认证决定日期。如果在认证终止日期前，KBRZ 未能完成再认证审核，则不应推荐再认证，也不应延长认证的效力，KBRZ 应告知客户并解释后果；在认证到期后，如果 KBRZ 能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次再评价才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

7.2 再认证与初次认证流程相同。再认证评价时将初审、监督的评价报告进行传递，评审组对所有指标项进行评价，关注企业变更情况。

## 8 认证证书及认证标志要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息：

- a) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
- b) 企业质量信用（履约能力）评价等级覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的企业质量信用（履约能力）评价等级覆盖固定多场所，表述覆盖的相关固定多场所的名称和地址信息。
- c) 企业质量信用（履约能力）评价等级符合 GB/T 31863-2015 标准的表述。
- d) 证书编号。
- e) 北京坤标检验认证有限公司（KBRZ）名称。
- f) 有效期的起止年月日。证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。
- g) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。
- h) 证书查询方式。KBRZ 除公布认证证书在 KBRZ 网站上的查询方式外，还应当 在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站([www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn))上查询”，以便于社会监督。

### 8.2 认证证书的有效期限

初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

### 8.3 认证证书信息公开

KBRZ 建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

### 8.4 认证证书及认证标志的使用

执行 KBRZ-GKWJ 公开文件中“认证证书及认证标志使用规则”。

## 9 认证暂停、恢复和撤销

获证客户超过期限而未能实施监督评价的; 评价组实施监督评价的评价结论及认证决定结论为暂停或撤销认证的, 及其他经暂停、撤销的, KBRZ 将发放《认证证书暂停通知书》或《认证证书撤销通知书》通知到客户, 信息上报人员将暂停/撤销信息 2 日内上报认监委并在网上公布。

#### 9.1 发生下列情况之一, 暂停认证

- a) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效, 重新提交的申请已被受理但尚未换证的;
- b) 在前后两次认证的评价中, 同样类型的严重不符合重复出现的;
- c) 对于认证评价中提出的不符合, 未在 KBRZ 规定时间内完成纠正措施和 (或) 纠正的;
- d) 被认证监管部门发现体系运行存在问题或被投诉, 经调查体系运行存在问题, 但尚未构成撤销认证资格的;
- e) 获证客户的产品、活动出现安全事故, 经确认是获证客户造成的;
- f) 被有关执法监管部门责令停业整顿的;
- g) 获证客户向 KBRZ 提供的与认证有关的信息或相关证据严重失实的;
- h) 获证客户未按《认证合同》规定按期缴纳认证费用的;
- i) 获证客户不能再规定时限内接受监督评价或再认证评价的;
- j) 获证客户发生对体系造成影响的重大事故、重大投诉及相关变更未及时报告 KBRZ 的;
- k) 错误使用认证证书、认证标志, 使用认证标志或国际互认标志;
- l) 不接受 KBRZ 非定期监督评价和/或认证行业管理部门监督检查的;
- m) 获证客户主动请求暂停的;
- n) 其他应当暂停认证证书的。

暂停时间为不超过 6 个月, 涉及获证客户全部或部分认证范围。KBRZ 将向获证客户发出《暂停注册资格通知书》、同时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告。获证客户应按通知书规定及 KBRZ-GKWJ《公开文件》的有关要求执行, 暂停使用认证证书及认证标志。

#### 9.2 发生下列情况之一, 撤销认证

- a) 暂停期限内, 未就存在问题采取有效纠正措施的 (包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准);
- b) 对获证组织投诉, 经调查存在严重问题, 构成撤销认证资格的;
- c) 发生重大事故, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成的;



d) 被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销产品生产或服务提供资格的，或有其他严重违反法律法规行为的；

e) 在 KBRZ 非定期监督评价、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合 KBRZ、认证行业管理部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；

f) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或认证机构已要求其纠正但超过规定期限仍未纠正的；

g) 获证组织没有运行相应管理体系或者已不具备运行条件的；

h) 其他应当撤销认证证书的。

当获证客户部分认证范围无法满足规定要求时，可缩小部分认证范围；当获证客户全部认证范围无法满足规定要求时，撤销认证证书。KBRZ 向获证客户发出《撤销认证注册资格通知书》，并以公告形式公布，组织应交回认证证书。被撤销的认证证书信息，KBRZ 将及时上报至国家认监委；KBRZ 网站证书查询栏中将同步公示被撤销的组织名录。

## 10 与其他管理体系的结合评价

企业质量信用（履约能力）评价，可以与其他管理体系一起进行结合审核，但不能实施一体化审核，审核文件包应分别整理，审核计划应单独安排。

与质量管理体系一起审核时，审核人日可在基础人日（见 5.1.4 条款）的基础上减少最多 30%，具体可根据企业的具体情况、审核组情况而定。通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰，并易于识别。

与企业信用评价一起审核时，审核人日可在基础人日（见 5.1.4 条款）的基础上减少最多 50%，具体可根据企业的具体情况、审核组情况而定。通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰，并易于识别。

## 11 多场所客户的评价和认证

11.1 对具有一个以上场所的组织的评价，通常初次认证以及后续的监督宜在组织认证范围内的每个经营活动场所进行，由于认证活动往往会受到时效性和经济条件的制约，因此，在组织提供的经营活动不因或不易因场所的不同而对经营活动的实现产生显著影响的前提下，可基于风险分析的结果并在风险可控的基础上，对符合抽样条件的多场所组织采用抽样的方式进行评价。

11.2 KBRZ 建立文件化的程序来管理多场所的评价活动，以确保相关的认证要求已在全部场所得到了运用并满足要求。多场所抽样管理执行 KBRZ-CX06《多场所组织的管理体系审核与认证程序》。

11.3 KBRZ 确认进行评价的各个场所都满足规定的抽样条件时, 才可以对这些场所使用抽样程序。

11.4 KBRZ 在使用基于抽样的方法时, 应:

- 1) 充分识别多场所之间的差异、场所的规模、经营活动的复杂程度、地域特点, 以确定抽样水平的依据;
- 2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所:
  - a) 内部评价的结果;
  - b) 场所规模的差异;
  - c) 不同场所在实施评价管理方面的差异;
  - d) 任何不同的法规要求;
  - e) 业务活动的差异及复杂程度;
  - f) 不同地域及其分布;
- 3) 无论是在任何一个场所内发现的不符合, 其纠正措施的实施适用于包括在认证范围内的总部和所有场所。

## 12 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务

### 12.1 申请方、获证组织权利

- a) 有权自我决策是否提出企业质量信用(履约能力)评价认证申请和自由选择认证机构;
- b) 向 KBRZ 了解认证程序与要求;
- c) 与 KBRZ 协商确定认证采用的标准与评价时间;
- d) 对不适宜参加本方评价的人员提出异议;
- e) 获证组织有权正确使用认证证书和认证标志, 证明其具有证书标明的企业质量信用(履约能力)评价的能力, 或将认证合格的细节通知用户和/潜在的顾客; 也可以在广告上宣传认证资格, 展示认证证书和认证标志;
- f) 享有申诉与投诉的权利, 详见《申诉、投诉处理规则》;
- g) 在认证证书有效期内, 因产品变化、区域或标准变更, 获证组织有权提出扩大、缩小、撤销认证的申请;
- h) 在认证证书有效期内, 对因 KBRZ 原因(如评价失效或因 KBRZ 被暂停、撤销认证证书等而影响获证组织使用认证证书的), 免费享有 KBRZ 的补救措施。

### 12.2 申请方、获证组织义务

- a) 应始终遵守本《认证规则》的有关规定;



b) 为进行认证评价、监督评价、再认证和解决投诉和申诉，申请方应作出必要的安排，包括提供文件、容许 KBRZ 相关人员进入必要区域、调阅必要记录（包括内审报告、相关方投诉记录）和访问有关人员；

c) 获证至应确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和《评价报告》中的一部分，不能用认证来暗示其产品或服务得到了 KBRZ 的批准，证书与标志的使用详见《认证证书及标志使用规则》

d) 获证组织在宣传认证结果时，不得损害 KBRZ 的声誉，不允许做使用 KBRZ 认为误导或未授权的生命；

e) 获证组织如接到暂停或撤销认证通知，发生暂停时，暂停期内应立即停止涉及及认证内容的广告，并应暂停使用认证证书、认证标志（包括认证牌匾）或声称取得认证资格；发生撤销/注销情况时，应立即停止及认内容标志，不得以任何借口拖延或无故保留认证证书；

f) 获证组织因扩大、缩小或企业信息变更需换证，均应在新证书换发的同时交回原认证证书；

g) 当管理体系发生变更，或获证组织自出现重大问题时（如发生事故或因上述原因被顾客（相关方）投诉、主管部门查处、媒体曝光等），应即时通报 KBRZ，并将事情的经过、拟采取的措施和措施实施后的结果等内容在规定的期限内书面报告 KBRZ，执行《获证组织管理体系信息通报程序和要求》；

h) 应接受 KBRZ 非定期监督评价和/或配合认证行业管理部门的监督检查等。

### 12.3 KBRZ 的权利

a) 在拟开展的企业质量信用（履约能力）评价认证领域范围内，制定《认证规则》，实施认证和作出认证决定；

b) 要求申请方、受评价方和获证组织提供有关认证评价、监督和再认证所必须的资料；

c) 要求获证组织提供鼓励体系变更信息和报告重大事故；并要求获证组织在规定期限内提供其所采取措施的资料；对于其不能提供的，KBRZ 将根据认证认可有关文件规定，实施非例行检查或对认证证书作出暂停、撤销处理；

d) 对获证组织管理体系的运行情况进行定期监督评价或非定期监督评价；对不接受或不配合监督检查（或确认评价、稽查）的，KBRZ 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；

e) 对获证组织错误使用认证证书与标志的行为，KBRZ 将根据有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；

f) 对获证组织因变更需换证或证书失效不交回原证书时, KBRZ 将根据有关文件规定, 有权对认证证书做出暂停、撤销处理;

g) 处理来自申请方、受评价方、获证组织或其他有关方面对 KBRZ 的投诉和/或申诉;

h) 调阅获证组织的顾客投诉和所采取措施的记录;

i) 根据认证合同向申请方、获证组织收取认证费用。

j) 对认证过程中的利益冲突加以管理, 确保认证活动的公正性; 认证要求更改时, 及时修改《认证规则》并通知申请方和获证组织;

k) 对足够的客观证据进行评价, 并在此基础上作出认证决定;

l) 对申请方、受评价方和获证组织提供的信息与资料进行保密;

m) 除政策、法规要求保密的组织以外, 通过公司官方网站 ([www.bjkbrz.com](http://www.bjkbrz.com)) 公布获证组织名录, 包括组织名称、地址、获证日期、证书有效期、证书编号和认证范围等信息; 公布获证组织证书状态;

n) 根据政策、法规要求, 向国家认监委、地方认监部门和中国认证认可协会上报获证组织信息; 当上述单位需要调阅获证组织资料时, 将拟提供的资料提前通知获证组织;

o) 解答申请方、受评价方和获证组织就管理体系认证提出的疑义, 提供的信息应准确且不使人产生误解;

当申诉、投诉表明认证过程出现错误、疏忽或不合理行为时, 采取必要的措施并通报申(投)诉组织(人员)。

### 13 受理组织的申、投诉

#### 13.1 申、投诉受理及处理

组织对认证申请的不受理、中止评价、拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求、认证客户或获证组织对认证决定有异议时, 可向 KBRZ 提出申诉;

任何人员或相关的机构对 KBRZ 可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满, 对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满, 均可随时向 KBRZ 的综合部提出投诉, 其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行;

KBRZ 接受申、投诉并且及时进行处理, 申投诉的处理具体按 KBRZ-CX15 《申诉投诉处理程序》执行; 与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开, 并在决定公开时, 共同确定公开的程度。

若认为 KBRZ 未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的, 可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

坤标认证投诉电话: 010-84631655, 认监委投诉 010-82262841

### 13.2 费用

申、投诉处理的合理费用由败诉方承担。

### 14 信息通报

14.1 获证客户发生可能影响信用等级的重大变化,应于决定之日起10日内报送KBRZ。(如:法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更;取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更;法定代表人、最高管理者变更;认证联系人变更;认证范围覆盖的人数变更;生产经营或服务的工作场所变更,认证范围变更;经营或服务过程重大变更等)

14.2 获证组织发生客户及相关方有重大投诉;提供的产品或服务市场监管部门认定不合格;发生产品或服务的质量事故、安全事故、环境污染;应在发生之日起十日内,将相关资料和自查结论报送KBRZ。

### 15 认证收费标准

认证收费是执行国家有关规定,考虑与企业质量信用(履约能力)评价相关的人数(包括:兼职、外包方、及认证范围内固定/临时分场所的人员数量,以确定的评价时间(人日))

#### 基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1.	申请费	1000元	
2.	评价费	3000元/人日	按所需人日数执行
3.	审定与注册费	2000元	含证书正本一套
4.	管理年金	2000元	每年一次
5.	换证费	200元	证书内容变更,换发证书。
6.	证书副本	200元	每张100元
7.	翻译费	200元	

### 16 认证记录的管理

16.1 KBRZ 对所有客户(包括所有提交申请的组织、接受评价的组织和获得认证或被暂停或撤销认证的的组织)保持评价及其他认证活动的记录。

16.2 获证客户记录包括以下内容:

- a) 申请资料及初次认证、监督和再认证的评价报告;
- b) 认证协议;
- c) 适用时,多场所抽样方法的理由;

注:抽样方法包括为评价特定管理体系和(或)在多场所评价中选取场所而做的抽样。

- d) 确定评价时间的理由;
- e) 纠正与纠正措施的验证;

- f) 投诉和申诉及任何后续纠正或纠正措施的记录；
- g) 适用时，技术委员会的审议和决定；
- h) 认证决定的文件；
- i) 认证文件，包括与产品（包括服务）、过程相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围；
- j) 建立认证的可信度所需的相关记录，如审核员和技术专家能力的证据；
- k) 评价方案。

16.3 KBRZ 建立文件 KBRZ-CX12《记录和档案管理程序》，记录认证活动全过程并妥善保存。

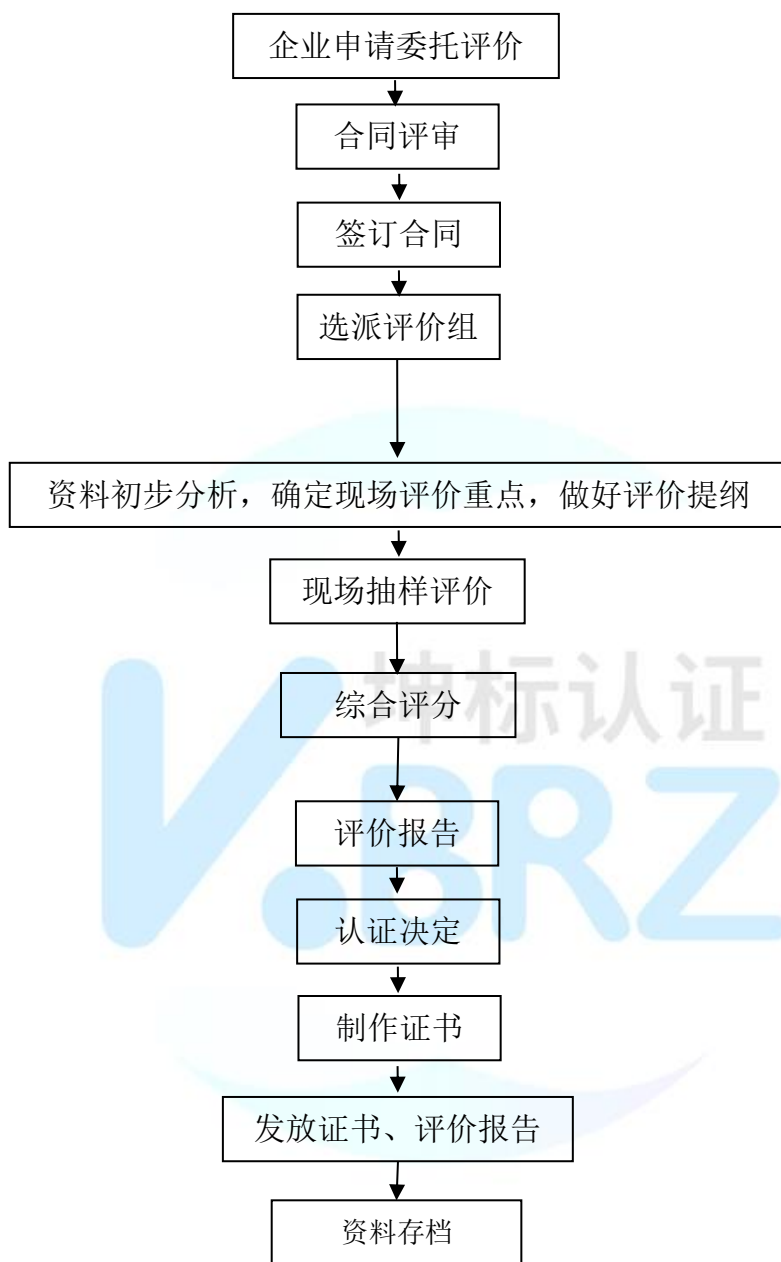
16.4 记录真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料使用中文，保存期限为两个认证周期。

16.5 以电子文档方式保存记录的，采用不可编辑的电子文档格式。

16.6 所有具有相关人员签字的书面记录，制作成电子文档上传到认证信息管理系统，纸质版原件由 KBRZ 存档管理，保存时间期限为两个认证周期。



附录 1：企业质量信用（履约能力）评价流程图：



**附录2： 企业质量信用（履约能力）评价指标**

企业质量信用（履约能力）评价指标分为基本指标和专项指标。

**2.1基本指标**

基本指标是开展企业企业质量信用（履约能力）评价的共性指标,可分为：

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

其具体的细化指标项和分值下表。

**企业质量信用（履约能力）评价表—基本指标项评价**

评价员：

填表时间：

一级指标名称	二级指标名称	三级指标名称	分值	指标项说明	现场评价记录	实际分值
贯彻质量诚信理念	质量诚信管理方针 (2分)	方向性	0.5	企业制定质量诚信管理方针，适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；包括满足适用要求的承诺；包括持续改进质量管理体系的承诺。		
		适用性	0.5	为建立质量目标提供框架；		
		成文	0.5	可获取并保持成文信息；		
		宣贯	0.5	在组织内得到沟通、理解和应用；适宜时，可为有关相关方所获取。		
	质量诚信管理目标 (2.5分)	一致性	0.5	质量诚信管理目标与方针保持一致，并考虑了适用的要求，与产品和服务合格以及增强顾客满意相关；		
		公司目标及各层级目标	0.5	企业制定质量诚信管理目标，以及在相关职能和层次上建立各级分目标		
		可测量	0.5	公司及各层级质量诚信目标可测量，并明确了要做什么、需要什么资源、由谁负责、何时完成、如何评价结果等。		
		目标建立过程	0.5	在各层次间予以沟通，适时更新。		
		成文	0.5	组织应保持有关质量诚信目标的成文信息		
	质量诚信文化建设 (1分)	文化建设	0.5	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		
员工质量诚信意识		0.5	各层级员工质量诚信意识情况			
履行质量承诺能力	生产经营资质 (1分)	企业基本资质	0.5	企业基本信息（含营业执照）、工业产品生产许可信息、制造修理计量器具许可信息、特种设备制造许可信息、强制性产品认证信息、排污许可证、安全生产许可证、产品标准备案信息等有效期内。 <b>注：如因企业原因造成的统一社会信用代码信息登记不齐全、未办理相关资质或相关资质已过期未办理更新等，直接为D级。</b>		
		经营范围	0.5	企业经营范围在许可范围内。 <b>注：如因企业原因造成的生产经营范围超许可范围，直接为D级。</b>		
	质量管理 (2.5分)	采用 ISO 或国家标准	1	企业建立符合国家标准要求的质量管理体系，并保证体系运行适宜性、充分性和有效性的情况，包括企业管理层对质量工作的重视程度，质量目标的建立及落实等。		
		其他质	1	企业推行精益管理，或六西格玛管理、或可靠性管理等，以及保证体系运行适宜性、充分性和有效性的情况		



	量管理方法	0.5	企业开展质量管理小组（QC）活动，并进行成果发布			
质量诚信管理（2分）	建立情况	1	企业建立符合国家标准要求的质量诚信管理规范的实施情况，明确质量承诺内容，			
	运行情况	1	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			
★标准管理（3分）	标准制修订	2	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；			
	采用标准	1	采用国际和国内先进标准情况，以及开展企业标准化管理情况			
			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，且在“企业标准信息公共服务平台”公示。 <b>注：国家鼓励企业制定严于国家标准或者行业标准的企业标准，如果企业标准低于国标或行标标准，则质量信用评级不得高于C级；如果是无标生产的，则质量信用评级直接为D级。</b>			
★计量管理（4分）	计量管理体系	1	已通过计量测量管理体系认证，且取得A级认证证书； 企业建立了计量管理制度，能够满足计量强制管理要求；企业有完备的检测、试验设备，或者无完备的检测、试验设备，但委托有能力的及机构开展检测。			
	量值溯源与资料管理	1	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。			
	计量器具检定	1	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。			
	定量包装商品	1	按照《定量包装商品生产企业计量保证能力评价规范》（质技监局量函（2001）106号，以下简称《规范》）的要求进行自我评价。自我评价达到《规范》有关要求的，通过各省（区、市）及新疆生产建设兵团市场监管部门指定的网站进行自我声明			
认证管理（5分）	产品认证	2	企业产品通过国际、国外认证机构、国内认证机构质量认证、安全认证，并获得认证证书和认证标志。			
	质量管理体系认证	2	已通过GB/T19001质量管理体系认证，且实施5年及以上； 已通过GB/T19001质量管理体系认证，且实施3年及以上； 已通过GB/T19001质量管理体系认证			
	其他认证	1	企业获得环境管理体系、职业健康安全管理体系、诚信等管理体系认证情况，持续符合认证要求的情况			
★检验检测管理（8分）	企业自检	4	企业按照现行产品标准、过程控制标准进行自检，并对过程检验、最终产品检验，合格后出厂；出口产品满足出口国的技术要求或合同约定。			
	产品外检	2	连续3年县市级及以上质检机构出具的产品检验合格的检测报告； 连续2年县市级及以上质检机构出具的产品检验合格的检测报告； 有近1年县市级及以上质检机构出具的产品检验合格的检测报告。			
	原材料检验	2	建立了进货检验制度，供应商分类评价制度等，并按照标准要求对外购原材料、零部件、产品、外协等进行控制。			
人员资质管理（9分）	培训及档案管理	3	企业有专门部门和人员对从业人员在相关岗位上的资质实施管理，包括特种作业人员资质、员工培训、人员档案管理等情况			
	质量管理人员	3	企业设立专门的质量管理部门和人员，并经常组织和参加质量管理培训教育			
	其他资质人员	1	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			
		1	企业配备具有质量专业资格（高、中级、初级）的管理人员			
1		企业配备注册计量师、或配备标准化工程师				
★兑现质量承	质监部门监督抽查记	合法生产方面	2	质量违法违规记录等信息（采用有效时间内的记录信息）。 <b>注：如企业近2年内有制假行为，直接为D级。</b>		
		产品质	2	各级质量监督抽查不合格记录		

诺表现	录(4分)	量				
	质量安全事故记录(4分)	质量事故	2	企业在近一年内发生质量事故记录信息 <b>注: 如有经新闻媒体曝光并产生恶劣影响的严重质量事故, 直接为D级。</b>		
		其他事故	2	企业在评价期内发生环境、安全等事故记录信息。 <b>注: 如有重大安全事故、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, 直接为D级。</b>		
	出口产品质量不良记录(2分)	国外曝光	1	出口产品因质量问题被国外通报信息		
		退换货	1	出口产品因质量问题被退货、索赔等信息		
	其他相关部门抽检记录(4分)	海关检查	2	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		
		其他抽检	2	工商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(2分)	投诉管理	1	企业制定有专门的投诉处理管理文件; 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。		
		产品质量投诉及问题处理	1	企业对顾客的质量投诉进行妥善处理, 并记录处理结果。如市场调查处理、消费者投诉处理等相关记录信息。 <b>注: 如近2年内存在违反企业诚信生产, 造成恶劣社会影响, 用户和消费者向执法部门举报、投诉, 经常属实的情况, 直接为D级。</b>		
	质量相关获奖(1.5分)	省/国家级	1	企业获得省级及以上“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, 但不得超过三年)		
		县/市级	0.5	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, 但不得超过三年)		
	其他外部评价(0.5分)	信用评价	0.3	获得诚信、银行信用等第三方信用评价机构评价等级优		
		其他反馈	0.2	其他方如利益相关方、行业协会等组织或个人对企业质量信用情况进行反馈或评价记录信息		
	主动售后管理(2分)	缺陷产品追溯	1	企业建立缺陷产品追溯机制, 产品可追溯。		
		召回或赔付	1	企业主动承担产品售后责任的情况, 企业建立缺陷产品召回制度, 包括企业主动召回发现的不合格产品等情况, 即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; 或建立产品赔付机制, 主动追溯, 对不合格品主动进行处理, 对消费者进行赔偿等。		

注: 1. 表中所有带“★”的项目, 必须由专业评价人员负责;

2. 定性描述的分值, 其实际得分为0~最高分; 定量描述的分值, 其实际得分为0或最高分; 必须满足的指标项, 如企业营业执照、相关资质等, 实际得分为0或最高分;

3. 如项目不涉及, 可按比例将所占分值折算到该二级指标的其他同级指标中, 如: 某二级指标包括A、B、D、E四个三级指标, 分别占a、b、d、e分; 某企业不涉及D项目, 则A、B、E分值调整为:  $A: a + \frac{a}{a+b+e} * d$ ;  $B: b + \frac{b}{a+b+e} * d$   $E: e + \frac{e}{a+b+e} * d$

在评价时, 一定要区分清楚是某项目不涉及, 还是企业没有做到。

4. 企业相关行政处罚, 可登录“信用中国<https://www.creditchina.gov.cn>”、“国家企业信用信息公示平台<http://www.gsxt.gov.cn>”等网站核查。

## 2.2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。可分为：质量信用资质、质量信用积累、质量信用能力、质量信用表现四项。

其具体的细化指标和分值见本文件《企业质量信用（履约能力）评价表--专项指标项评价》。

**企业质量信用（履约能力）评价表--专项指标项评价**

评价员：

填表时间：

一级指标名称	二级指标名称	三级指标名称	分值	指标项说明	现场评价记录	实际分值
质量信用基本信息	企业规模及组织结构 (2.5分)	企业规模	2分	根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》的企业划型标准： 大型、中型、小型、微型企业，分值分别为2/1.5/1/0.5分。		
		组织结构	0.5分	明确一名企业领导分管质量工作；明确质量管理机构。（0.5分）		
	生产经营财务情况(9分)	企业盈利能力	4分	企业连续2年盈利，且， 每年净利润同比增加≥15%，（4分） 每年净利润同比增加<15%~≥10%，（3分） 每年净利润同比增加<10%~≥5%，（2分） 每年净利润同比增加<5%；（1分） 企业连续2年内有不盈利（0分） 注：净利润增长率=(本年净利润-上年净利润)÷上年净利润×100%		
		企业偿债能力	2分	企业的期末资产负债率在30%~70%；（2分） 企业的期末资产负债率<30%；（1分） 企业的期末资产负债率>70%；（0分） 注：资产负债率=负债总额/资产总额*100%		
		纳税能力	3分	连续2年内，企业纳税总额 每年同比增加≥15%，（3分） 每年同比增加≥10%，（2分） 每年同比增加≥5%，（1分） 每年同比增加<5%，（0.5分） 注：纳税总额增长率=(本年纳税总额-上年纳税总额)÷上年纳税总额×100%		
	质量信用积累	品牌建设(4.5分)	名牌/商标建设	0.5分	获得国家或省市县区级、或行业品牌称号/驰名商标，且在有效期内；（0.5分）	
企业持续			4分	企业持续经营10年及以上；（4分） 企业持续经营5年及以上；（3分） 企业持续经营3年及以上；（1分） 企业持续经营不满3年（0.5分）		
企业社会责任(3.5分)		出口情况	0.5分	企业实现出口创汇。（0.5分）		
		社会责任意识	1分	企业每年公示《社会责任报告》（0.5分） 企业参与公益慈善事业。（0.5分）		
	职业健康与安全	1分	企业关注员工职业健康安全，对生产条件和生产环境进行管理并有相应规定和措施，并按措施认真执行，降低风险，执行效果较好。（1分）			
	节能环保、清洁生产	1分	企业通过清洁生产审核报告备案，或有相关制度要求；或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；或者企业对生产条件和生产环境进行管理，节能降			

				耗，减少污染。（1分）		
质量 信用 能力	生产能 力（12 分）	★生产设 备	12分	企业有完备的生产设备，并制定了设备管理制度，按时点检维修，保证设备完好运行。		
		★技术机 构建设	0.5分	企业拥有单独的实验室或检测室，能够完成开发测试试验。（0.5分） 只有简单的实验室/检测室，设备简单；（0.3分） 无实验室/检测室（0分）		
	创新能 力（6分）	相关资质 管理人员	3分	具备相应专业的技术人员（高工、硕士及以上）5名及以上；（3分） 具备相应专业的技术人员（高工、研究生及以上）1~4名；（2.5分） 具备相应专业的技术人员（中级工程师、大学本科及以上）5名及以上；（1分） 具备相应专业的技术人员（中级工程师、大学本科及以上）1~4名及以上；（0.5分） 无以上相应专业的技术人员（0分）		
		科技进步	0.5分	获得国家高新技术企业认定；（0.5分） 获得省高新技术企业、民营科技企业认定；（0.3分） 无；（0分）		
		研发投入	0.5分	上一年度企业研发投入强度 $\geq 10\%$ ；（0.5分） 上一年度企业研发投入强度 $< 10\% \sim \geq 5\%$ ；（0.4分） 上一年度企业研发投入强度 $< 5\% \sim \geq 1\%$ ；（0.3分） 上一年度企业研发投入强度 $< 1\% \sim > 0$ ；（0.2分） 无研发投入。（0分） 注：研发投入强度=研发费用/销售收入*100%		
		新产品开 发	0.5分	上一年度企业新产品产值率 $\geq 15\%$ ；（0.5分） 上一年度企业新产品产值率 $< 15\% \sim \geq 5\%$ ；（0.3分） 上一年度企业新产品产值率 $< 5\% \sim > 0$ ；（0.2分） 无新产品生产。（0分） 注1：新产品产值率=企业的新产品产值/总产值*100%； 注2：如当年已过半年，也可用当年数据。		
		知识产权	0.5分	企业拥有有效发明专利 $\geq 3$ 项；（0.5分） 企业拥有有效发明专利2项；（0.3分） 企业拥有有效发明专利1项；（0.2分） 无有效发明。（0分）		
		科技奖励	0.5分	获得国家科学技术奖励；（0.5分） 获得省科学技术奖励；（0.3分） 获得市级科学技术奖。（0.2分）		
		质量 信用 表现	服务质 量水平 （2.5 分）	产品质量 保险（担 保）	1.5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。（0.5分）
顾客满意 度测评	1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，形成测评报告（1分） 企业自行对顾客信息进行收集，开展顾客满意度指数测评（测评分值达到满意为最高分）；（0.5分） 无测评。（0分） 注：测评分值达到满意为最高分		

### 附录3: 最终分值计算及等级判断

#### 3.1 最终分值计算

3.1.1 根据指标项所占的分值, 结合企业实际情况进行打分, 定性描述的分值, 其实际得分为0~最高分; 定量描述的分值, 其实际得分为0或最高分必须满足的指标项, 如企业营业执照、相关资质等, 实际得分为0或最高分;

3.1.2 基本指标项总分60分, 专项指标项总分40分, 企业质量信用(履约能力)评价指标最终得分为:

基本指标项实际得分+专项指标项实际得分=企业质量信用(履约能力)评价最终得分;

如果业务范围覆盖多专业, 不同产品/服务对应的指标项分别计分, 取平均值, 为该指标项最终分值。

#### 3.2 等级判断

根据企业质量信用(履约能力)评价最终得分, 给出企业质量信用(履约能力)等级。

按照 GB/T 23791—2009《企业质量信用等级划分通则》, 企业质量信用(履约能力)等级依据质量信用程度, 从高到低分为 A、B、C、D 四等, 每等进一步细分为级, 具体分级见附表。

等级 指标	A (100~86)	B (85~71)	C (60~70)	D (<60)
质量信用 总体描述	质量信用 A 等企业: 应在一定时期内质量信用风险很小, 具有维持高水平质量信用的主观意愿、产品质量保障能力。在一定时期内无质量信用不良行为记录, 并满足下列要求。	质量信用 B 等企业: 应在一定时期内质量信用风险较小, 具有维持其质量信用水平的意愿、产品质量保障能力, 近期无质量信用不良行为记录, 并满足下列要求。	质量信用 C 等企业: 是在一定时期内质量信用风险较大, 维持其质量信用水平的意愿不强、产品质量不稳定、保障能力较低, 在近期存在质量信用相关不良行为记录, 但未出现严重质量失信事件, 也未因质量失信行为造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响。当企业发生下列行为之一时。	质量信用 D 等企业: 是在一定时期内质量信用风险很大, 企业违法生产经营, 且给社会和(或)顾客造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响。当企业发生下列行为之一时。
合规	遵守质量相关法律法规, 满足法定资质、行政许可、强制性标准和强制性认证等方面要求, 一定时期内: 1. 无产品质量监督检查不合格记录; 2. 无质量违法、违规记录; 3. 无生产经营假冒伪劣产品行为记录; 4. 无质量虚假宣传行为记录;	遵守质量相关法律法规, 满足法定资质、行政许可、强制性标准和强制性认证等方面要求。近期: 1. 无产品质量监督检查不合格记录; 2. 无质量违法、违规记录; 3. 无生产经营假冒伪劣产品行为记录; 4. 无质量虚假宣传行为记录;	实行行政许可管理的企业、实施强制性标准和强制性认证的产品, 未满足行政许可、强制标准或强制认证的要求, 但在规定的期限内通过整改达到要求。	企业法定资质失效。实行行政许可管理的企业、实施强制性认证的产品, 未满足行政许可或强制认证的要求, 且在规定的整改期限内仍未达到要求。



	5. 无违背质量承诺的行为记录。	5. 无违背质量承诺的行为记录。		
质量信用管理	重视质量信用的管理工作, 将提高质量信用水平纳入其管理理念和目标中, 能够通过质量信用的有效管理实现质量信用水平的持续改进。	重视质量信用的管理, 具有能够兑现其质量信用承诺的能力。	近期内存在质量违法、违规记录, 但未造成重大人身危害或经济损失。	有严重质量违法、违规行为, 且被吊销行政许可、吊销营业执照或移送司法机关。
产品提供	按照标准或合同要求提供产品, 质量稳定、信誉高, 近期无因质量问题导致的索赔和退货, 一定时期内无质量事故。	按照标准或合同要求提供产品, 质量稳定, 近期内无质量事故。	产品质量不稳定, 产品质量低于企业明示或承诺标准。在近期内存在产品质量监督抽查或监督检查不合格记录。	产品无标准生产, 近期屡次. 大量生产经营假冒伪劣产品, 连续受到执法监督处罚或连续发生质量监督检查不合格的情况。
质量管理	质量管理体系健全, 能够跟踪、监测产品的质量状况; 重视质量信用保障能力建设, 人力、财力、设备设施等资源充分; 技术先进且成熟度高; 具有较强的质量风险控制和应急能力, 必要时能够提供产品质量担保; 能够及时处理顾客投诉。	质量管理体系较健全; 重视质量信用保障能力建设, 人力、财力、设备设施等资源较充分; 技术成熟度较高; 具有一定的质量风险控制和应急能力; 能够及时处理顾客投诉, 解决因质量问题导致的索赔和退货。	在产品质量上存在虚假宣传行为, 但未造成重大人身危害或经济损失。	近期屡次进行产品质量的虚假宣传, 给社会和(或)顾客造成重大人身危害或经济损失。
社会责任	积极承担社会责任, 在金融、税务、商务和环保等方面无不良信用记录; 关注顾客价值, 顾客满意度处于行业领先水平。	能够承担相应的社会责任, 在金融、税务、商务和环保等方面无不良信用记录; 顾客满意度不低于行业的平均水平。	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。	近期发生重大质量事故或连续发生质量事故, 给社会和(或)顾客造成重大人身危害或经济损失。

在同一等中的每级差别, 用字母的数量来区分。字母数量越多, 表示质量信用程度(履约能力)越高(质量信用(履约)风险越低)。

注: 依据 GB/T31863-2015《企业质量信用评价指标》评价最高 3A 级。

依据 GB/T31863-2015《企业质量信用评价指标》、KBRZ-GZ-17 企业质量信用(履约能力)评价认证规则评价最高 5A 级。

等级 分数	最高 3A	最高 5A
96~100	AAA	AAAAA
94~95	AA	AAAA
92~93		AAA
91		AA
86~90	A	A
81~85	BBB	BBB



76~80	BB	BB
71~75	B	B
66~70	CCC	CCC
60~65	CC	CC
60 以下	D	D



## 附录 4：大中小微企业划分标准

## 大中小微企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$

房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业*	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

## 说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。

3. 资产总额，采用资产总计代替。

## 附录 5: 业务范围及分组表

企业质量信用（履约能力）评价业务范围分类分组表

序号	技术组	大类代码	内容	扩展原则
A	食品	1	农业、林业和渔业	1. 具备质量管理体系某一小类, 即可评价出该大类代码; 2. 通过学习技术组中其他大类相应的行业知识, 通过评价后可给出该大类。
		3	食品、饮料和烟草	
		13	药品	
		30	宾馆及餐馆	
B	机械	17	基础金属及金属制品	
		18	机械及设备	
		19	电和光学设备	
		20	造船业	
		22	其他运输设备	
C	纸	7	仅限纸制品	
		8	出版业	
		9	印刷业	
D	矿产	2	采矿业和采石业	
		15	非金属矿物制品	
		16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	
E	建筑业	28	建筑业	
		34	工程服务	
F	制造业	4	纺织品及纺织制品	
		5	皮革及皮革制品	
		6	木材及木制品	
		14	橡胶和塑料制品	
		23	其他未另分类制造业	
G	化学品	7	仅限纸浆及纸的制造	
		10	焦炭及精炼石油制品的制造	
		12	化学品、化学制品及纤维	
H	供应业	25	供电业	
		26	供气业	
		27	供水业	
I	运输和废物管理	21	航空航天	
		24	回收业	
		31	运输、仓储和通信业	
		39	其他社会服务	
J	服务业	29	批发和零售业; 汽车、摩托、个人及家庭用品修理业	
		32	金融中介、房地产和租赁	
		33	信息技术	
		35	其他服务	
		37	教育	
		36	公共行政管理	
		38	健康和社会工作	
K	核	11	核燃料	