

团体标准

T/GDAQI XX—2022

产品质量信用等级评价规范

Product quality and credit rating evaluation specifications

(征求意见稿)

2022 – XX – XX 发布

2022 – XX – XX 实施

广东省质量检验协会 发布

目 次

前言.....	III
引言.....	IV
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 评价原则.....	1
4.1 自愿性.....	1
4.2 科学性.....	1
4.3 客观性.....	2
4.4 公平、公正、公开性.....	2
5 评价对象、等级划分与评级指标.....	2
5.1 评价对象.....	2
5.2 信用等级划分.....	2
5.3 信用评价指标.....	3
5.4 信用评价等级要求.....	3
6 评价组织和评价人员.....	3
6.1 评价组织.....	3
6.2 评价人员及职责分工.....	4
6.3 人员要求.....	4
6.4 信息化系统.....	4
7 评价流程.....	5
7.1 申请.....	5
7.2 受理.....	5
7.3 资格审查.....	5
7.4 专家组评审.....	6
7.5 审议.....	6
7.6 公示.....	6
7.7 异议、申诉.....	6
7.8 复议.....	7
7.9 公告.....	7
7.10 年度审查.....	7
8 评价管理.....	7
8.1 定期发布公告.....	7
8.2 变更备案.....	7
8.3 动态调整.....	7
8.4 评价结果管理.....	8

附录 A（规范性）产品质量信用等级评分规则.....	9
附录 B（规范性）产品质量信用预评价评分表.....	13
附录 C（规范性）产品质量信用等级申请表.....	15
附录 D（资料性）产品质量信用等级佐证材料清单.....	18
附录 E（资料性）产品质量信用年度书面报告.....	20
参考文献.....	21

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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专利的责任。

本文件由广东省质量检验协会提出。

本文件由广东省质量检验协会归口。

本文件起草单位：广东省质量检验协会、广东省标准化研究院

本文件主要起草人：

引 言

为引导和鼓励经营者守法经营、积极协助和配合监管，提供让消费者买得放心、用得放心的产品，同时，加快推进质量诚信体系建设，激发企业潜能和活力，发挥典型示范作用，促进市场有序、推动高质量发展。根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律法规、规章，制定本标准。

产品质量信用等级评价规范

1 范围

本文件规定了产品质量信用等级评价等级划分及表示、评价指标、评价流程和评价管理要求。

本文件适用于第三方评价机构对市场主体生产、销售及用于经营性服务的产品的质量信用等级评价。

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 23791—2009 企业质量信用等级划分通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

产品 star-rated product

产品质量较稳定、一定时期内质量风险小、被省级或以上政府信用分类监管中信用较好、用户满意度较高的产品。

3.2

产品质量信用 product quality credit

产品在符合质量相关法律法规、执行标准以及质量承诺（或质量约定）的基础上，实现其在生命周期内满足顾客的需求或期望的意愿、能力和表现。

3.3

产品质量信用风险 product quality credit risk

因产品质量信用问题导致顾客潜在损失的可能性。

3.4

产品质量信用等级评价 product quality credit rating assessment

运用规范、统一的评价方法确定科学的指标体系和量化标准，对产品在一定时期内的质量信用程度进行客观公正的分析和判断，并运用明确的文字符号来标明等级的一种评价活动。

4 评价原则

4.1 自愿性

评价为自愿申请，市场化运作为原则，企业自愿参加。

4.2 科学性

评价指标设置应科学、合理，评价相关信息可采集和追溯，易于操作，评价结果可信。

4.3 客观性

对产品质量信用进行评价应以事实为依据，以资料和数据为准绳，并使用统一的评价标准。

4.4 公平、公正、公开性

评价指标、过程以及结果应公开、公平、公正。

5 评价对象、等级划分与评级指标

5.1 评价对象

5.1.1 本文件规范的产品质量信用等级评价对象仅限于符合 7.1.1 的申请条件的产品。

5.1.2 开展信用评价时，同一商标（品牌）的同一类别（指商标注册用商品国际分类的大类）产品作为一个评价对象。

5.2 信用等级划分

产品质量信用等级用星（★）表示，由高到低分为六星（★★★★★★）、五星（★★★★★）、四星（★★★★）、三星（★★★）、二星（★★）和一星（★）六个等级，其中每个等级还可以用“+”和“-”进行微调，表示略高于或略低于此级的细分等级，但不包括★★★★★★+。质量信用等级越高，意味着质量信用风险越低。表1列出产品质量信用等级含义。

表 1 产品质量信用等级含义

信用等级	含义
★★★★★★	信用记录优异，产品质量综合水平很好，产品质量非常稳定，较长一定时期内质量信用风险极小，能维持很高的产品质量信用意愿和高水平的产品质量保障能力，产品在政府监管、第三方评价、消费者口碑等方面的表现很好且持续稳定。
★★★★★	信用记录很好，产品质量综合水平很好，产品质量稳定，较长一定时期内质量信用风险很小，能维持很高的产品质量信用意愿和高水平的产品质量保障能力，产品在政府监管、第三方评价、消费者口碑等方面的表现良好且持续稳定。
★★★★	信用记录良好，产品质量综合水平好，一定时期内质量信用风险小，能维持高水平的产品质量信用意愿、产品质量保障能力和产品质量信用表现，产品在政府监管、第三方评价、消费者口碑等方面的产品质量信用表现良好。
★★★	信用记录良好，产品质量综合水平好，一定时期内质量信用风险小，能维持高水平的产品质量信用意愿、产品质量保障能力和产品质量信用表现，产品在政府监管、第三方评价、消费者口碑等方面的产品质量信用表现良好。
★★	信用记录较好，产品质量综合水平较好，一定时期内质量信用风险较小，能维持较高水平的产品质量信用意愿、产品质量保障能力和产品质量信用表现，产品在政府监管、第三方评价、消费者口碑等方面的产品质量信用表现较好。
★	信用记录较好，产品质量综合水平较好，一定时期内质量信用风险较小，有较高水平的产品质量信用意愿和产品质量信用表现，产品在政府监管、第三方评价、消费者口碑等方面的产品质量信用表现较好。

5.3 信用评价指标

5.3.1 基本项指标

信用评价指标包括基本项指标和加分项指标。其中基本项指标包括3个一级指标，具体如下：

——产品质量信用意愿：企业履行其对产品质量承诺的主观意识和想法，通过质量信用信息自我声明情况和信用理念等来衡量。

——产品质量信用能力：企业为履行对产品质量承诺，确保和持续提升产品质量水平，控制质量风险，持续提供质量稳定的产品的能力，包括生产技术能力、内部质量管理能力、质量技术能力等；

——产品质量信用表现：企业生产、销售经营的产品的质量信用真实状况，包括政府质量监管表现、市场表现、行业口碑、外部评价、质量保险和售后服务质量等。

注：质量事故指由产品质量问题导致的包括人身伤害、财产损失、不良社会影响等在内的意外事件。根据造成损失大小或危害程度不同，质量事故可分为一般质量事故和重大质量事故。

5.3.2 加分项指标

加分项指标包括3个一级指标，具体如下：

——质量创新，包括企业申报的产品研发平台、优质产品、获得的知识产权、质量标准制修订和技术进步等情况。

——质量奖励，包括企业申报的产品获省、部级以上质量奖励情况、科技奖励、标准化奖励等情况。

——品牌建设，包括企业申报的产品品牌资产、商标建设情况等情况。

5.4 信用评价等级要求

产品质量信用评价总得分为基本项和加分项之和，基本项满分为100分，加分项满分为40分。依照附录A对企业产品质量信用进行评价后，根据评分结果，确定等级的划分。其中，产品信用评价基本分和总分须同时满足某一信用细分等级，才可以评为该等级。具体信用细分等级的划定见表2。

表2 产品质量信用划分依据表

信用细分等级	政府分类监管类别（企业和产品） ^a	信用评价基本分	信用评级价值化分值总分
★★★★★★	A	≥95	≥130
★★★★★	A	≥93	≥120
★★★★	A	≥90	≥115
★★★	A 或 O	≥85	≥108
★★	A 或 O	≥80	≥100
★	A 或 O	≥75	≥85

a 在省级或以上政府信用分类监管中，申请产品的质量信用类别被划分为A或O类（不区分等级）或最高等级（区分等级），或在信用分类监管不针对产品、仅对企业评价时，企业信用为A或O类（不区分等级）或最高等（区分等级）。

6 评价组织和评价人员

6.1 评价组织

6.1.1 基本条件

6.1.1.1 信用评价组织（以下简称评价组织）为依法成立的第三方信用评级机构或行业协会或行业主管部门。评价组织应设立评价委员会，确定专门的评价人员。

6.1.1.2 评价组织应具备信用信息储备库，并具有持续采集信息、动态监测、更新核实的工作基础和能力，同时具备一定评价经验。

6.1.2 评价委员会

评价委员会（以下简称评委会）主要负责产品质量信用等级的评价管理工作，具体应履行以下职责：

- a) 组建评价专家库；
- b) 制定评价实施方案；
- c) 受理审核评价材料；
- d) 批准公示评价结果；
- e) 其他后续与评价相关的日常工作。

6.2 评价人员及职责分工

6.2.1 初评人员

初评人员受评委会委托并接受其监督，具体负责完成材料初步审核。

6.2.2 专家组

评委会根据评价需求，组织或指定若干评价专家，在此基础上对前一阶段审核资料进行复核和评价。评委会根据评价需求，成立评价审定专家组。审定专家组受评委会委托，审议、核查评价结果，给出审定意见，并酌情对评价结果提出修订建议。

审定专家组人数为奇数，不少于5人，完成委托任务后即行解散。

6.2.3 评价报告完成人

负责完成评价报告的执行人也是署名人，包括初评人员、技术评价专家、主要审定专家及其他贡献者。

6.3 人员要求

6.3.1 基本要求

6.3.1.1 评价人员应具备评价工作的相关资历、知识、技能及经验，遵守法律，秉持原则，严守纪律，恪守职业道德，在职业上无不良信用记录。

6.3.1.2 参与产品质量等级评价的有关工作人员，应严格按照有关规定、程序进行开展评价工作。

6.3.2 评价人员要求

6.3.2.1 初评人员从事相关工作3年以上，由专业机构推荐，并经评价组织备案。

6.3.2.2 技术评价专家和审核专家由市场监管、产品检验检测、标准化、法律等相关行业专家、学者及相关资深从业人员中选拔，并经评价组织备案。

6.4 信息化系统

评价组织应建立信用评价信息化系统，对相关评价过程、结果、评价原始数据进行记录和管理，确保评价信息可查询和可追溯。

7 评价流程

7.1 申请

7.1.1 申请条件

符合下列所有条件的，企业可以自愿申请产品质量信用等级评价：

- a) 依法登记注册，成立已满三个会计年度，近三年均有主营业务收入，处于持续经营状态；
- b) 满足 7.3.2 规定的信用资格条件；
- c) 近三年内综合信用良好，无不良信用记录。企业或产品近三年内存在下列情况之一的，视为不良记录，相关企业或产品不可申请；提交申请的，应不予受理：
 - 1) 企业因法定资质等不全或其他严重违法，被处以勒令停产及更严厉处罚，或仍未改正的；
 - 2) 企业违反质量法或其他法律法规，被纳入“严重违法失信名单”的；
 - 3) 被法院列为“失信执行人”，或被金融、税务、商务和环保等部门列入失信名单的；
 - 4) 产品在省级以上监督抽查中被判定为严重不合格，或复查仍不合格，或两次不合格的；
 - 5) 企业发生因管理问题发生重大质量安全事故、安全生产事故或环境事故的；
 - 6) 申报的产品因产品质量事故造成重大社会恶劣影响的。

7.1.2 申报资料

申请产品质量信用等级评价时，应如实填写申请纸质资料，并提供相关证明材料，加盖公章，装订成册。申报材料要求见表3。

表 3 申报材料

序号	类型	申请材料明细
1	基础资料	a) 《产品质量信用等级评价申请表》（附录 B）； b) 营业执照或法人资格证明； c) 生产许可证、强制性认证证书； d) 产品注册商标证书。
2	佐证材料	a) 自查产品质量信用详情记录（如“粤品通”微信小程序或“粤商通”平台）； b) 企业、法人信用信息（承诺）； c) 自评《产品质量信用等级评分表》（表 A.1）； d) 相关佐证材料（佐证材料清单参考附录 C）。 e) 产品书面报告说明（备选，附录 D）
注：提交的申请材料应当真实有效，相关佐证材料为近六年。		

7.2 受理

评委会受理申请材料，依据本文件对申请材料的完整性进行形式审查。

7.3 资格审查

7.3.1 资料初查

评委会依据本文件对申请材料的完整性、一致性与准确性进行初步核查，包括对企业地址、营业执照、产品商标权益等基本信息进行核查。

7.3.2 信用资格条件和预评价

7.3.2.1 申报产品应满足在省级或以上政府监管部门信用分类监管资格条件。政府信用分类监管资格审查应遵守如下规则：

- a) 对于在省级或以上政府信用分类监管中列入 A 类（不区分等级）或最高等（区分等级）的产品，自动获得产品信用评价资格；
- b) 政府信用分类监管不针对产品、仅对企业开展信用评价时，企业信用评价结果应为 A 类（不区分等级）或最高等（区分等级），自动获得产品信用评价资格。
- c) 对于在省级或以上政府信用分类监管中列入 B 类（不区分等级）第二等及以下（区分等级）的产品，不具备产品信用评价资格；政府信用分类监管不针对产品、仅对企业开展信用评价时，企业信用评价结果应为 B 类（不区分等级）或第二等及以下（区分等级）的，企业相应的产品均不具备产品信用评价资格。
- d) 对于拟申报的产品没有列入省级或以上政府信用分类监管，或纳入监管但没有进行质量信用分类（包括因无监管记录而归入 O 类）或评级的，应以预评价结果为准判定资格。

7.3.2.2 开展预评价时应依据附录B，以企业申报的产品在最近三年政府监管数据为基础。产品起始分为12分，申报时产品质量信用最终得分不低于12分为符合资格要求。

7.3.3 其他条件核查

对通过政府分类监管资格审查的产品，评委会应遵照7.1.1设置的申请条件，进行前置条件审查。审查时重点对材料的真实性、完整性进行审核、查对。

核查时秘书处应利用抽查数据库等信息库，全面调取企业产品相关抽查记录和行政执法记录进行核对。核查过程中若发现企业有弄虚作假，或者存在关键信息（如抽查不合格、行政处罚信息）遗漏，应立即作出结论并中止评价。

审查通过的，进入专家组评审。

7.4 专家组评审

评委会在专家库选取5-7名专家组成评审专家组。专家组依据表A.2内容进行评分，将专家评分去掉最高分和最低分后的算术平均值作为评分结果。将专家评审结果报评委会处。

7.5 审议

评委会对评审结果进行审议。

7.6 公示

评委会将拟通过审议的产品质量信用等级评审结果，通过行业协会官方网站或其他平台、新闻媒体等发布认定前公示，公示期为15日。

7.7 异议、申诉

7.7.1 公示期内，任何单位或个人可以实名方式向评价组织提出异议申请。申请人对不予产品质量信用等级评价的决定不服，可以自收到不予纳入决定之日起 15 个工作日内向评价组织提出申诉。

7.7.2 对非实名提出的异议申请，评价组织不予受理。

7.8 复议

评委会应自收到异议或申诉材料之日起15个工作日内，组织人员对有关材料进行调查核实，提出处理意见报评委会复议裁决。

评委会复议裁决时，应有五分之四以上成员出席（情况特殊的，也可采用通讯形式进行），异议成立或申诉成立需获得三分之二以上出席成员表决通过。评委会应自收到异议材料、申诉材料之日起45个工作日内，将复议裁决结果书面通知当事人。

7.9 公告

公示届满后，由评委会通过行业协会官方网站或其他公共平台、新闻媒体等发布认定的产品质量信用等级评价结果的公告，并向申请企业颁发产品质量信用等级证书（以下简称证书）。

7.10 复查和复评

7.10.1 复查

产品质量信用等级评价结果具有时效性，产品质量信用等级评价结果应定期复查更新。

产品质量信用等级证书有效期最长为3年。评价结果应每年复查一次，以确保证书的有效性。第二次复查满一年后，原证书自动失效。

年度复查无须企业申请，由评委会主动完成，同时企业应配合更新必要的资料。复查过程中产品质量信用等级不可提升。

7.10.2 复评

原证书失效或临近失效，或企业自评产品质量信用等级可以提升并希望升级改等级时，企业可以申请复评。

复评流程与新申请流程一致。

8 评价管理

8.1 定期发布公告

评委会每年接受企业申请产品质量信用等级评价，并在规定时间内完成产品质量信用等级评价的工作。

8.2 变更备案

已获得产品质量信用等级企业有下列情形之一，应向协会备案：

- a) 被纳入产品质量信用等级产品发生转让、停产的；
- b) 被纳入产品质量信用等级的经营者依法变更法人、企业名称、住所等的。

8.3 动态调整

评委会对已参与质量信用等级评价的产品实施动态管理。已参与评价的相关产品若出现不合格或相关企业应受到较严重行政处罚，可能影响到质量信用评价资格或等级的，评委会在采集到相关不合格或行政处罚信息后，应启动应急复查。复查后发现相关产品不符合评价条件或质量信用等级下降的，应及时注销相关证书并告知企业，并向社会公告。

完成评价的企业，在出现省级以上监督检查不合格或受到较严重行政处罚后，应在10个工作日内向评委会报告相关信息。若因企业有意隐瞒造负面影响的，评委会应立即废止相关产品的质量信用等级证书，并在五年内不再受理相关企业的质量信用评价申请。

8.4 评价结果管理

8.4.1 动态显示

评委会对产品质量信用等级进行动态展示时，应实时更新等级变动情况，即显示最新的信用等级评价结果。评委会应在信息系统中**醒目位置显示产品的信用等级结果**。如采用二维码显示信用等级，扫码可获得产品最新质量信用等级结果和产品监督检查结果等相关信息。

8.4.2 使用管理

评委会有权管理和监督企业对信用等级结果的使用情况。企业将产品质量信用等级用于介绍宣传时，应注明信用等级对应的时间（段）。如发现企业宣传使用时不符合规定，评委会会有权要求企业立即订正，不配合订正整改的，评委会会有权撤销信用等级结果和废止相关证书，并向社会公告。

示例：

经XXX产品质量信用等级评价委员会评价，截止某年某月某日，本产品在某年度质量信用等级为★★★★。

经XXX产品质量信用等级评价委员会评价，截止某年某月某日，本产品评为质量信用★★★★等级产品。

经XXX产品质量信用等级评价委员会评价，某年某月—某年某月期间，本产品质量信用等级为★★★★★。

附录 A

(规范性)

产品质量信用等级评分规则

产品质量信用等级评分表见表A.1。

表 A.1 产品质量信用等级评分表

一级指标	二级指标	三级指标	评价说明	分值	自评	得分
1 产品质量信用意愿 (8分)	1.1 法定资质 (2分)		证照齐全, 满足法定资质、行政许可和强制性认证等方面要求, 得2分。	2分		
	1.2 信用体系 (4分)		1) 将产品质量诚信纳入质量管理体系, 建立了质量诚信方针、目标和质量承诺, 加1分; 2) 参照《企业质量信用报告编写指南》(GB/T 31870—2015), 编写并发布企业质量信用报告, 报告完整充分加3分。	4分		
	1.3 执行标准 (2分)		1) 在企业标准信息公共服务平台上公示申报产品执行的企业标准, 全文公开加1分/份, 部分公开的加0.5分/份。 2) 申报产品执行标准的主要技术指标高于同类产品国家标准、行业标准要求并提供标准水平评价报告及检测报告, 加1分/份。	2分		
2 产品质量保障能力 (20分)		2.1.1 生产设备 (2分)	生产企业(含 受委托生产的企业 , 下同)应具备生产该产品所必须具备的生产设备。	2分		
		2.1.2 生产工艺 (2分)	生产企业采用的生产工艺及工艺水平在同行业处于先进水平。	2分		
		2.1.3 人员水平 (5分)	1) 高级工程师, 每名加1分; 工程师、高级技师及博士人数, 每个加0.5分; 2) 标准化、计量、检验人员取得省级以上资格证书人数, 每一项加0.5分; 3) 提供首席质量官管理制度与制度实施效果, 第三方专业机构颁发的“首席质量官”任职证书并在有效期内, 加1分; 4) 国家 TC/SC 委员、国家质量奖专家库成员, 加1分, 省级 TC/SC 委员、省一级质量奖专家库成员加0.5分 注: 证书与社保凭证一致。	5分		
	2.2 质量管理能力 (11分)	2.2.1 质量管理体系 (5分)	1) 建立全面的内部质量管控制度, 责任到人员: 包括原材料零部件查验制度, 生产过程质量管控制度, 不合格品筛查制度, 出厂检验制度。有专人负责且有完整记录, 3分。 2) 获得第三方认证机构颁发的 ISO 9001 或其它特定行业质量管理体系认证证书并在有效期内的, 每种加1分。 3) 获得第三方认证机构颁发的环境、健康或其它管理体系认证证书并在有效期内的, 每种加0.5分。 多合一体系视为多份证书。	5分		
		2.2.2 产品检验检测 (2分)	1) 建立检验检测制度和实验室, 并有效运行, 加1分。 2) 企业实验室获得 CNAS 证书, 并在有效期, 加1分; 获得其	2分		

一级指标	二级指标	三级指标	评价说明	分值	自评	得分
			他第三方证书并在有效期的，加 0.5 分			
		2.2.3 计量管理（2 分）	1) 企业通过计量测量管理体系认证，加 1 分。 2) 计量器具获得有效的检定 / 校准证书，加 1 分。	2 分		
		2.2.4 标准体系（2 分）	1) 企业建立标准化体系，并有效实施，加 1 分。 2) 设立标准化审查岗位，有专人负责标准化审查，记录完整加 1 分。	2 分		
3 产品质量信用表现（72 分）	3.1 产品质量（58 分）	3.1.1 监督抽查（48 分）	1) 产品近六年内在省级以上监督抽查中，最近无不合格记录持续： a) 3 年，9 分； b) 4 年，12 分； c) 5 年，15 分； d) 6 年，18 分。 2) 产品在近六年内国抽中，最近连续无不合格记录次为： a) 1-2 次，5 分； b) 3-4 次，6 分； c) 5-6 次，7 分； d) 7-8 次，8 分； e) 9 次以上，9 分。 3) 申报的产品在近六年内省一级监督抽查中最近连续无不合格记录次为： a) 1-5 次，4 分； b) 6-10 次，5 分； c) 11-15 次，6 分； d) 15-20 次，7 分； f) 21 次以上，8 分 4) 申报的产品在过去六年内其他政府组织的监督抽查或省级行业协会组织的自查中最高连续无不合格记录次为： a) 1-5 次，3 分； b) 6-10 次，4 分； c) 11-15 次，5 分； d) 16-20 次，6 分； e) 21 次以上，7 分。 5) 产品近六年内在各类监督抽查累计最高连续未发现不合格记录次为： a) 20 次以内，3 分； b) 21-40 次，4 分； c) 41-60 次，5 分； d) 61-80 次，6 分； e) 81 次以上，7 分。 注：1) 各小项取最高分；各小项总分合计 48 分封顶。 2) 例如甲产品在四年前出现一次不合格，但此后即最近三年连续未发现	48 分		

一级指标	二级指标	三级指标	评价说明	分值	自评	得分
			不合格达 22 次, 这里 22 次符合最近连续未出现不合格要求; 乙产品上年有一次不合格, 但此前最高连续 12 次未发现不合格, 则 12 次可认定为最高连续未发现不合格次数。			
		3.1.2 出口产品质量 (5 分)	申报的产品出口且无不合格记录或召回记录的, 出口 8 个以上国家得 5 分, 5 个以上国家得 4 分; 1 个以上国家的 3 分。 申报的产品近三年有一次出口不合格或召回记录, 得 2 分, 有两次不得分。 申报的产品不涉及出口的不得分。	5 分		
		3.1.3 型式检验 (2 分)	提供第三方检测机构对申报的产品出具的型式检验报告 (有效期内, 且检验依据与申报产品执行标准一致, 每个品类/小类至少一款), 且样品全部指标合格, 得 2 分, 不完整得 1 分。	2 分		
		3.1.4 比较试验 (3 分)	申报的产品在比较试验中强制性指标合格, 且排名评级居前 30%, 每次加 1 分。	3 分		
	3.2 市场表现 (9 分)	3.2.1 第三方信用评价 (2 分)	企业取得第三方评价机构出具的市场质量信用等级评价证书或报告, 依据 GB/T 23791 评级为 2A 级或以上得 2 分, A 级得 1 分 (若依据其他标准, AA 对应次高级, A 对应第三高等级)。	2 分		
		3.2.2 顾客满意度测评 (4 分)	建立顾客满意信息收集和反馈系统, 加 2 分; 聘请第三方测评顾客满意度指数, 形成测评报告, 加 2 分。	4 分		
		3.2.3 行业排名 (3 分)	申报的产品在国内市场占有率排名在前五或前 5% 加 3 分, 前 15% 加 2 分, 前 30% 加 1 分。 (提供佐证)	3 分		
	3.3 售后服务质量 (5 分)	3.3.1 产品质量保险 (1 分)	企业为该产品购买了产品责任险, 并通过产品包装、说明书、广告等形式告知顾客投保情况加 1 分。	1 分		
		3.3.2 产品质量投诉问题处理 (4 分)	建立投诉处理机制, 及时处理顾客投诉; 1) 申报的产品有售后服务机构, 有管理制度和规范的服务程序, 加 2 分。 2) 建立售后服务质量信息档案, 对顾客进行定期或不定期回访, 及时根据客户反馈改进生产及售后服务, 有证实性记录, 加 2 分。	4 分		
4 加分项 (40 分)	4.1 质量创新 (24 分)	4.1.1 产品认证 (2 分)	申报的产品获得欧盟、美国等发达国家国际产品认证或国内的自愿性产品认证且在有效期内, 每个证书得 1 分。	2 分		
		4.1.2 知识产权 (2 分)	产品使用的技术获得发明专利得 1 分/项, 实用新型专利每项得 0.5 分/项。	2 分		
		4.1.3 技术基础设施 (3 分)	企业承担国家级工程技术中心或技术创新基地等, 加 3 分; 省级 2 分, 市级 1 分。参与 (非牵头) 得分减半。	3 分		
		4.1.4 技术进步荣誉 (9 分)	1) 申报企业获得国家科技奖励特等奖加 6 分, 一等奖加 5 分; 二等奖加 4 分; 获得省级科技特等奖加 4 分, 一等奖加 3 分, 二等奖加 2 分, 三等奖加 1.5 分; 获得市级科技特等奖加 1.5 分, 一等奖加 1 分, 二等奖以下加 0.5 分。 (只计最高分)	9 分		

一级指标	二级指标	三级指标	评价说明	分值	自评	得分
			2) 申报的产品在技术进步、创新和发展等方面获得荣誉, 国家级加 3 分、省级加 2 分、市级加 1 分。(如获得国家、省、市认定自主创新产品或高新技术产品, 须政府认定)。 3) 申报的产品被全国性权威组织评或认定为优质产品得 2 分, 省级的得 1 分, 其他得 0.5 分。 同一项目分数不累计, 取单项最高分。			
		4.1.4 标准化 (8 分)	1) 参与申报产品相关的产品标准制修订: 企业牵头起草国际标准的加 5 分(每项, 下同), 参加的加 3 分; 牵头起草国家标准的加 4 分, 参加的加 2 分; 牵头起草地方、行业标准的加 2 分, 参加的加 1 分; 牵头起草团体标准加 1 分, 参加加 0.5 分。(可累计, 6 分封顶) 2) 企业承担标准化试点, 国家级加 3 分, 省级的加 2 分。(只计最高分) 3) 申报产品的企业标准通过“企业标准领跑者”认定的, 国家级加 2 分, 省级加 1 分。(只计最高分)	8 分		
	4.2 奖励荣誉 (11 分)	4.2.1 获省、部级以上质量奖励情况 (6 分)	1) 获中国质量奖的加 6 分, 获中国质量奖提名奖的加 4 分, 获省政府质量奖的加 4 分、提名奖 2 分, 获地市级奖的加 2 分, 获区县级的加 1 分。(不同内容才累计) 2) 申报产品的企业标准通过“企业标准领跑者”认定的, 国家级加 2 分, 省级加 1 分。(只计最高分) 3) 企业近六年承担质量提升或类似试点, 国家级加 3 分, 省级的加 2 分	6 分		
		4.2.2 品牌资产荣誉 (5 分)	1) 申报的产品品牌曾(不限时间)获得全国名牌、中华老字号等, 加 2 分, 省名牌省老字号加 1 分, 市名牌市老字号称号, 加 0.5 分。(只计最高分) 2) 申报的产品商标获得中国驰名商标, 加 1 分; 获得省级著名商标, 加 0.5 分。(只计最高分) 3) 产品品牌获得权威专业认证机构颁发的品牌认证证书并在有效期内, 得 0.5 分。 4) 申报的产品被全国性权威机构评为行业知名品牌等荣誉, 加 0.5 分。(此项 1 分封顶) 5) 产品相关品牌或商标经第三方评估(价)机构, 评估(价)价值超过一千万元, 加 1 分; 超过一百万元, 加 0.5 分。	5 分		
	4.3 其他 (5 分)	4.3.1 电商平台情况 (3 分)	申报的产品在京东、天猫旗舰店、其他主流或自营电商平台的好评率, 98%以上加 3 分, 95%以上加 2 分, 90%以上加 1 分。	3 分		
		4.3.2 产品召回 (2 分)	企业发现产品存在缺陷后, 主动向监管部门报告并实施召回的, 得 2 分。未发生召回或非主动召回的, 不得分。	2 分		

注: 1) 对部分三级指标下各小项得分之和高于三级指标分的, 实施得分封顶。

2) 对于记录或佐证材料不全、落实不足的三级指标或小项, 应在单项最高分基础上酌情扣减(精确到 0.1 分)。

附录 B

(规范性)

产品质量信用预评价评分表

产品质量信用预评价评分表见表B.1。

表 B.1 产品质量信用预评价评分表

类别	序号	行为表现/记分项内容	处置或判定	分值	记分	修复分
扣分项	1	产品在国家或广东省级监督抽查中被判定为不合格	标签标识第二次以上不合格	1		
			标签标识严重不合格	2		
			实物不合格	3		
			实物严重不合格	4		
	2	产品在其他监督抽查中被判定为不合格	标签标识第二次以上不合格	1		
			标签标识严重不合格	1		
			实物不合格	2		
			实物严重不合格	3		
	3	产品质量监督抽查复查仍不合格	被责令停业、限期整顿或吊销营业执照	5		
	4	伪造产品产地，或伪造或者冒用他人厂名、厂址、商标	轻微	2		
			一般	3		
			严重	5		
	5	生产的产品标示的厂名厂址不真实	轻微	1		
	6	已获得生产许可的产品，外包装上未标明有效的生产许可证标志和编号，或已获得强制性认证证书的产品，外包装上未标明有效的强制性认证标志	轻微	1		
			一般	2		
			严重	3		
	7	产品标识缺失产品标准号或产品质量检验合格标识；产品标签标识中必要的质量、性能、用途、有效期限等信息不全、不真实，虚假或引人误解的	经监督检查认定	1		
	8	产品标签标识中必要的警示信息缺失、不全或无效的	轻微	1		
			一般	2		
			严重	3		
	9	用不合格原材料或零部件生产或组装产品的	轻微	1		
			一般	2		
			严重	4		
	10	在产品中掺杂、掺假、以假充真、以次充好，或以不合格产品冒充合格产品的	轻微	2		
			一般	4		
			严重	6		
	11	伪造、冒用、买卖质量认证证书或生产许可证书及相关标志	轻微	4		
			一般	5		
			严重	6		

	12	未经许可、认证擅自出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用被列入生产许可、强制性产品认证目录内或能效标识目录内的产品	轻微	4		
			一般	5		
			严重	6		
	13	取得生产许可证后，不能保持发证条件仍继续生产，或生产许可证超期等违反工业产品生产许可相关法规规章其他规定的	轻微	3		
			一般	4		
			严重	5		
	14	生产销售不符合保障身体健康和生命安全的国家标准的产品	轻微	2		
			一般	3		
			严重	6		
	15	产品质量问题造成质量安全事件或其他不良影响	轻微	1		
			中度	2		
			较重	3		
			严重	4		
加分项	1	产品在国家或广东省级监督抽查中连续未发现不合格	连续二年起，每年	1		
	2	产品在其他监督抽查中连续未发现不合格	连续二年起，每年	1		
注：信用修复规则： 非主观故意且产品未造成重大社会影响或其他不良影响，首次被扣分的，整改确认后按照扣分的 100% 予以修复；第二次被扣分的，按照扣分的 50% 予以修复。3 年内最多予以两次修复。涉及整改的应提供整改记录、整改完毕市场监管部门确认或者认可佐证。						

附录 C

(规范性)

产品质量信用等级申请表

产品质量信用等级申请书见表C.1。

表 C.1 产品质量信用等级评价申请表

申请类型：☐首次申请 ☐第 次申请 ☐已获等级及获得年份：

申请日期	年 月 日		
企业名称			
注册地址			
经营产品范围			
法定代表人		统一信用代码	
质量负责人		联系电话	
企业获得的政府信用分类类别或等级		信用评价时间	
企业网址			
所申报产品信息			
产品名称和类别		规格和型号	
注册商标名称		商标注册时间	
产品获得的政府信用分类类别或等级		信用评价时间	
产品执行标准			
产品企业标准	☐ 无 ☐ 有，已在企业标准信息公共服务平台上公示		
生产许可、产品强制性认证情况	(应注明证书编号、名称、有效期)		
近六年产品在监督抽查情况	☐ 存在不合格 次 ☐ 存在严重不合格 ☐ 未发现不合格 1. 省级或以上监督抽查： 次； 未发现不合格： 次 2. 其他监督抽查： 次； 未发现不合格： 次 发现不合格情况说明（注明年份 不合格项）：		
型式检验情况	(应注明有效期)		
产品自愿性认证	(应注明证书编号、名称、有效期)		
出口产品情况	☐ 无 ☐ 有，未发现不合格 ☐ 有，发现不合格		
购买产品责任险	☐ 无 ☐ 有		
产品主动召回情况	☐ 无 ☐ 有，最近一次召回发生在 年		
风险监测情况	☐ 无 ☐ 有，未发现风险 ☐ 有，发现风险		
比较试验情况	☐ 无 ☐ 有，未发现强制性指标不达标 ☐ 有，发现强制性指标不达标		

产品获得专利情况	☐ 发明专利 ☐ 实用新型		
产品标准制修订情况	☐ 国际标准 ☐ 国家标准 ☐ 地方标准 ☐ 行业标准 ☐ 团体标准 ☐ 其他标准		
市场情况（市场占有率、年销售量等）		电商平台销售情况（天猫、京东旗舰店产品好评率）	
顾客满意度测评情况		第三方专业机构组织的市场质量信用等级评价情况	
企业质量保障信息			
内部全面质量管控制度	☐ 无 ☐ 有	质量管理体系	☐ 无 ☐ 有 在 年获得
计量保证体系	☐ 无 ☐ 有，在 年获得	计量器具获得有效鉴定或校准证书	☐ 无 ☐ 有，在 年获得
标准体系	☐ 无 ☐ 有	设置标准化审查岗位	☐ 无 ☐ 有
高级职称人员数量		首席质量官	☐ 无 ☐ 有
工程中心情况	☐ 无 ☐ 省级工程中心或类似牌子 ☐ 市级工程中心		
实验室建设情况	☐ 无 ☐ 有，通过CMA 认证 ☐ 是 ☐ 否		
获奖情况			
标准化试点	☐ 无 ☐ 国家级试点 ☐ 省级试点		
优质产品	☐ 无 ☐ 国家级 ☐ 省级	获奖年份	
自主创新产品认定	☐ 无 ☐ 国家级 ☐ 省级	获奖年份	
高新技术产品认定	☐ 无 ☐ 国家级 ☐ 省级	获奖年份	
政府质量奖	☐ 无 ☐ 国家级 ☐ 省级	获奖年份	
企业标准领跑者	☐ 无 ☐ 国家级 ☐ 省级	获奖年份	
商标荣誉	☐ 无 ☐ 中国驰名商标 ☐ 省著名商标	获奖年份	
名牌	☐ 国家级 ☐ 省级	获奖年份	
其他荣誉			
企业申请承诺	本公司承诺，近 3 年内综合信用良好，在环境保护、市场监管、安全生产、劳动用工、税收、银行资信等方面没有被政府相关部门处罚的记录，没有被法院列为失信被执行人，没有被媒体报道负面信息，没有涉及消费者投诉的重大舆情，申请信息属实以及提交资料真实可靠，如不属实，本公司愿意承担相应后果。		
	质量负责人签字：_____ （盖章） 年 月 日		
受理意见			

	签名：年 月 日
评委会初审意见	审核人签名： (公章) 年 月 日
专家评定小组现场 评审意见	审核组长签名： 年 月 日
评价结果意见	审核人签名： (公章) 年 月 日

附录 D

(资料性)

产品质量信用等级佐证材料清单

产品质量信用等级佐证材料清单见表D. 1。

表 D. 1 产品质量信用等级佐证材料清单表

序号	材料名称	数量	备注
1	申请表	1 份	提交原件并加盖公章
	评分表	1 份	提交原件并加盖公章
2	营业执照（复印件）	1 份	提交时提供原件核对，加盖公章的复印件留存
3	商标注册证明或商标授权使用证明（复印件）	1 份	提交时提供原件核对，加盖公章的复印件留存
4	粤品通或其他信用公示系统的信用记录截图	1 份	提交加盖公章的纸质材料
5	企业网页链接地址、页面截图，电商平台的页面截图	1 份	提交加盖公章的纸质材料
6	法定代表人或质量负责人的身份证明（复印件）	1 份	把身份证的正反面同时复印在同一页面并加盖公章
7	企业行政许可相关证书复印件	1 份	提交时提供原件核对，加盖公章的复印件留存
8	产品强制性产品认证证书、备案证复印件		提交时提供原件核对，加盖公章的复印件留存
9	企业自愿性体系认证及自愿性产品认证证书复印件	1 份	提交时提供原件核对，加盖公章的复印件留存
10	产品监督抽查情况（有官网通报截图、相关检验报告结果）和不合格整改报告（若有抽检抽查不合格记录，则须提供整改报告）	1 份	提交加盖公章的纸质材料
11	企业投保产品责任险证明材料、产品赔付机制文件	1 份	提交加盖公章的纸质材料
12	企业通过 ISO9001 等体系认证证书复印件	1 份	提交时提供原件核对，加盖公章的复印件留存
13	企业标准体系结构图以及企业标准明细简表	1 份	提交加盖公章的纸质材料
14	企业购买产品责任险的投保证明	1 份	提交加盖公章的纸质材料
15	企业标准化示范试点证书复印件	1 份	提交加盖公章的纸质材料

16	企业参与制修订国家、地方、行业标准证明(提供标准编制说明复印件或标准文本复印件)	1 份	提交加盖公章的纸质材料
17	企业承担标委会秘书处工作的证明或标委员成员资格证明(如聘书等证明材料)	1 份	提交加盖公章的纸质材料
18	企业计量强制检定合格证明材料或其他计量检定证书(若企业涉及强制检定,则须提供)	1 份	提交加盖公章的纸质材料
19	企业开展顾客满意度证明材料(包括调查问卷、调查报告、改进意见等)	1 份	提交加盖公章的纸质材料
20	企业获得权威第三方机构须发的各类荣誉奖项证书复印件	1 份	提交加盖公章的纸质材料
注:提交复印件材料时加盖公章,并提供相关原件进行核对,仅保留加盖公章的复印件,原件核验完当场退回。			

附录E
(资料性)

产品质量信用年度书面报告

产品质量信用书面报告参考式样如下：

XXXX产品质量信用报告

(参考式样)

一、企业上一年度生产经营整体情况（如有转停产、生产条件变化、生产地址变化、企业名称改名等，则需要给出）

.....

二、企业质量管理体系、标准体系、诚信管理等质量支撑体系建设情况

.....

三、申请产品近年度生产、销售和产品监督抽查的情况

.....

四、申请产品投诉与售后服务情况

.....

五、企业是否有违法违规事项的陈述或声明（违反国家、政府相关政策、使用命令淘汰的设备和工艺、生产假冒伪劣产品等）

.....

六、其他

参考文献

- [1] GB/T 22116—2008 企业信用等级表示方法
 - [2] GB/T 31863—2015 企业质量信用评价指标
 - [3] GB/T 31870—2015 企业质量信用报告编写指南
 - [4] 《广东省市场监督管理局产品质量信用分类监管规范》（粤市监规字〔2021〕5号）
-