

企 业 标 准

Q/ZDRZ

CTS QZDRZ 69-2025

质量信用服务认证技术规范

2025 年 06 月 26 日 发布

2025 年 06 月 26 日 实施

智德认证有限公司 发 布

目录

前 言	2
1 范围及规范性引用文件	3
1.1 范围	3
1.2 规范性引用文件	3
2 术语和定义	3
3 评价原则	3
3.1 公正性	3
3.2 客观性	3
3.3 持续改进	3
4 基本要求	3
5 评价指标	4
5.1 基本指标（86分）	4
5.1.1 贯彻质量诚信理念（16分）	4
5.1.2 履行质量承诺能力（36分）	4
5.1.3 兑现质量承诺表现（34分）	5
5.2 专项指标（14分）	6
6 评价方法	6
6.1 基本要求	7
6.1.1	7
6.1.2	7
6.2 评分	7
6.2.1 评分标准	7
6.2.2 等级划分	7

前言

CTS Q/ZDRZ 69-2025《质量信用服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司（ZDRZ）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、杨慧、王蕊、杨丹丹

质量信用服务认证技术规范

1 范围及规范性引用文件

1.1 范围

本标准规定了质量信用服务认证的术语和定义、总则、评价指标和评价方法。

本标准适用于对各类生产、施工、服务类企业根据本标准质量信用指标进行自我规范管理和评价，并适用于第二方、第三方评价。

1.2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准；凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则

GB/T 31863—2015《企业质量信用评价指标》

GB/T 19000《质量管理体系 基础和术语》

2 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 31863-2015 界定的术语和定义适用于本文件。

3 评价原则

3.1 公正性

评价应公平、公正。

3.2 客观性

以客观事实为基础，严格执行评价标准，坚持客观的、实事求是的态度。

3.3 持续改进

质量信用服务评价应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括客户、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

4 基本要求

申请质量信用服务认证的组织应满足以下条件：

- a.现场巡视，确保范围内的过程处于正常状态，与申请范围的一致性情况；
- b.近三年内，无违法行为、较大及以上安全、环境、质量等事故或环境行政处罚记录；
- c.不使用国家限制或淘汰的技术、设备、原辅材料。

5 评价指标

5.1 基本指标（86分）

5.1.1 贯彻质量诚信理念（16分）

a：质量诚信管理方针(6分)

企业制定质量诚信管理方针情况

b：质量诚信管理目标(6分)

企业制定质量管理目标，以及相关职能和层次上的各级分目标的情况

c：质量诚信文化建设(4分)

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

5.1.2 履行质量承诺能力（36分）

a：生产经营资质(4分)

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、产品标准备案信息等内容

b：质量管理(6分)

企业建立符合国家标准要求的质量管理体系，以保证其适宜性、充分性和有效性

c：质量诚信管理(6分)

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，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

d：标准管理(4分)

企业执行的产品标准和标准水平情况，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，以及开展企业标准化管理情况

e：计量管理(4 分)

企业建立和完善计量溯源体系和通过测量管理体系认证情况，确保仪器、设备准确的情况，定量包装商品生产企业取得计量保证能力评价证书情况

f：认证管理(4 分)

企业取得强制性和自愿性产品认证等产品质量认证情况，质量管理体系、环境管理体系与职业健康安全管理体系等管理体系认证情况，以及持续符合认证要求的情况

g：检验检测管理(4 分)

企业建立和实施产品质量检验检测规范情况，以及企业产品接受其他单位检验检测结果情况

h：人员资质管理(4 分)

企业对从业人员在相关岗位上的资质实施管理的情况，包括建立资质培训、人员档案管理等情况

5.1.3 兑现质量承诺表现 (34 分)

a：质监部门监督抽查记录(6 分)

各级质量监督抽查不合格记录、质量违法违规记录等信息。(采用有效时间内的记录信息)

b：质量安全事故记录(6 分)

企业在评价期内发生质量安全事故记录信息

c：出口产品质量不良记录(4 分)

出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔等信息

d：其他相关部门抽检记录(4 分)

工商、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

e：市场反馈及投诉记录(4 分)

市场调查处理、消费者投诉处理等相关记录信息

f: 质量相关获奖(4 分)

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)

g: 其他外部评价(3 分)

包括但不限于第三方信用评价机构、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的反馈或评价记录信息

h: 主动售后管理(3 分)

企业主动承担产品售后责任的情况, 包括企业主动召回发现的不合格产品等情况

5.2 专项指标 (14 分)

a: 系统的管理(2 分)

过程有按照 P-D-C-A 模式建立, 策划充分

b: 品质保证(2 分)

策划有关产品接收准则, 积极开展品保工作, 确保产品的可靠性及安全性

c: 合规运行(2 分)

受审核方不使用淘汰的落后的设备及工艺, 守法运行

d: 产品可靠(2 分)

范围内的产品有第三方检验报告

e: 无严重事故(2 分)

质量/环境/消防/安全方面没有发生过重大投诉及事故。

f: 无不良信用记录(2 分)

没有被政府执法部门处理过

g: 监督机制(2 分)

有完善的监督检查机制, 具有自我纠错的能力

6 评价方法

6.1 基本要求

6.1.1

根据本标准的规定对质量信用进行评价时，对各项指标采用评分制。

6.1.2

评价采用文件审查和现场审查等方式，包括查阅文件和记录、询问人员、观察现场、访问客户等。

6.2 评分

6.2.1 评分标准

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none">■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势
20%-40%	<ul style="list-style-type: none">■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	<ul style="list-style-type: none">■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%-80%	<ul style="list-style-type: none">■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息
80%-100%	<ul style="list-style-type: none">■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息

6.2.2 等级划分

质量信用服务认证审查，满分为 100 分，根据评价实际得分，分为 4 个等级：

分值与对应等级:

a) $70 \leq \text{评价得分} < 80$, 达标级质量信用服务;

b) $80 \leq \text{评价得分} < 90$, 三星质量信用服务;

c) $90 \leq \text{评价得分} < 95$, 四星质量信用服务;

d) $95 \leq \text{评价得分} \leq 100$, 五星质量信用服务。