

国家质量监督检验检疫总局

质检办质函〔2014〕714号

质检总局办公厅关于组织企业发布 《企业质量信用报告》的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团质量技术监督局，中国标准化研究院、有关行业协会（联合会）：

为贯彻落实国务院《质量发展纲要（2011—2020年）》《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》和《国务院办公厅关于印发贯彻实施质量发展纲要2014年行动计划的通知》（国办发〔2014〕18号）的要求，推进企业建立质量诚信自律机制，加强质量诚信体系建设，质检总局决定联合有关行业协会（联合会），继续在全国范围内组织企业发布《企业质量信用报告》。现将有关事宜通知如下：

一、目的和意义

质量诚信是社会信用体系建设的重要内容之一，是推动质量发展、建设质量强国的基础。国务院《质量发展纲要（2011—2020年）》明确指出：“把诚信守法作为质量发展的重要基石。倡导诚实守信，合法经营。增强质量诚信意识，完善质量诚信体系，严厉打击质量违法行为，充分发挥市场机制作用，营造公平竞争、优胜劣汰的市场环境，发展先进的质量文化。”《社会信用体系建

设规划纲要（2014—2020年）》明确提出，在食品药品安全、安全生产、产品质量、工程建设等领域试点推行信用报告制度。

组织动员企业主动发布质量信用报告，是引导企业履行产品质量主体责任、建立质量诚信自律机制的重要措施，是引导和推动全社会对企业履行质量责任情况进行监督的有效方式，有利于引导企业更好、更主动地向社会公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会监督，有利于提高企业的质量诚信意识和质量法制意识，推动企业牢固树立“质量第一、诚信为本”的经营理念。

二、指导思想

贯彻落实国务院《质量发展纲要（2011—2020年）》和《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》，以科学发展观为指导，坚持以质量和效益为中心，以推进企业增强质量诚信自律意识、建立质量安全长效机制为目的，以涉及民生、安全和健康等产品和行业为重点，组织企业发布《企业质量信用报告》，探索建立质量信用报告发布机制，营造诚实守信、以质取胜的社会环境。

三、工作内容

（一）组织企业发布《企业质量信用报告》。以食品、农资、机械装备、石化（含农药、化肥、涂料）、纺织服装、钢铁冶金、建材、煤炭、家电、皮革、医药、水利、林业等为重点行业，以中央企业、省属企业、行业骨干企业、上市公司等为重点企业，发挥社会中介组织和社会第三方信用服务机构的作用，积极组织和动员企业参照《〈企业质量信用报告〉一般要求》（见附件），编

写并主动向社会发布《企业质量信用报告》，接受社会监督。

(二) 推动《企业质量信用报告》的使用。鼓励和支持行业协会在行业管理中使用《企业质量信用报告》，将质量诚信纳入行业规范，加强对会员企业的监督管理，支持诚信守法企业发展壮大。鼓励和支持各级质检部门在行政审批、年度审查、政府质量奖励、质量信用等级评价等工作中，使用《企业质量信用报告》，引导和推动企业加强诚信自律，增强守法经营意识。

四、有关要求

(一) 各省（自治区、直辖市）质量技术监督局要加强组织和协调，联合工业、宣传、文明办（委）等部门，积极动员和组织本省（自治区、直辖市）企业主动向社会发布《企业质量信用报告》。

(二) 有关行业协会（联合会）要充分发挥行业指导和服务作用，积极组织会员单位和行业骨干企业发布《企业质量信用报告》，发挥行业骨干企业的标杆示范作用，推动行业企业加强质量诚信自律机制建设。

(三) 各省（自治区、直辖市）质量技术监督局、有关行业协会（联合会），要以全国“质量月”活动为载体，搭建展示平台，发挥广播、电视、报纸、网络等媒体的作用，宣传重质量、讲诚信的企业，形成有利的社会舆论环境。

(四) 各省（自治区、直辖市）质量技术监督局、有关行业协会（联合会）组织推选本地区、本行业的典型报告。各单位于

10月30日前，将典型报告和其他报告一起，报送（电子版，提交word或pdf版本）至中国标准化研究院。

（五）本项活动由中国标准化研究院作为具体技术指导单位，共同组织实施。

（六）本项活动的组织严格按照国家的有关规定执行，不以营利为目的，严禁向企业乱收费。

五、联系方式

（一）国家质检总局质量管理司

联系人：邱丽君

联系电话：010-82262048

邮箱：qiulj@aqsiq.gov.cn

（二）中国标准化研究院

联系人：周莉

联系电话：010-58811731

邮箱：zhouli@cnis.gov.cn

附件：《企业质量信用报告》一般要求



附件

《企业质量信用报告》一般要求

一、编制原则

《企业质量信用报告》编制的质量直接影响报告的使用价值，编制应遵循以下原则：

（一）客观性原则。客观公布企业在报告期内质量诚信体系建设的基本情况，以确保社会对企业的质量信用状况进行公正的评价。

（二）时效性原则。企业应及时、周期性公布其质量信用状况，以便接受社会的监督。

（三）简洁性原则。报告的信息公布方式和报告的内容应易于阅读者理解和接受。应采用简洁的语言，适当使用流程图、数据表和图片等形式。

（四）可验证性原则。报告中公布的信息，其收集、记录、整理、分析和公布应经得起审核验证，以确保公布信息的质量。

二、基本内容

（一）报告前言。公布报告编制规范、企业高层致辞、企业简介以及报告目录等。编制规范包括报告内容客观性声明、报告的组织范围、报告时间范围、报告发布周期、报告数据说明、报告获取方式等。高层致辞是企业最高领导对企业产品质量责任和质量诚信的概括性阐释。企业简介简述企业的名称、所有权性质

及总部所在地、主要产品和服务等。

(二) 报告正文。描述企业在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效等。

1. **企业质量理念。**主要从企业决策层的角度阐述企业的质量理念、质量管理理念以及企业的愿景等。

2. **企业质量管理。**主要从企业质量管理机构、质量管理职责、质量管理体系的建立和运行等方面，描述企业的质量管理情况。

(1) **质量管理机构。**主要描述由企业高层领导（通常是企业总裁、总经理、首席质量官等）直接负责的、企业内部最高层面的质量决策、领导和推进机构，包括企业高层管理者、中层管理者和员工等的质量职责和权限、激励措施等。

(2) **质量管理体系。**主要描述企业质量管理体系的建立和运行情况，包括质量方针和质量目标，质量教育、质量法规、质量责任赔偿等制度，以及保持质量管理体系运行有效性和持续改进的机制等。

(3) **质量风险管理。**主要描述企业质量安全风险方面的管理机制及实施情况。

——**质量投诉处理。**详述企业的产品售后服务网点及便利可行的服务联系方式，企业受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的情况。

——**质量风险监测。**详述企业建立质量安全风险监测和分析评估情况，识别的质量安全风险点，建立的质量安全风险控制措

施等。

——应急管理。主要描述企业重大质量安全事故应急预案、重大质量安全事故主动报告及应急处理措施等。

3. 质量诚信管理。主要描述企业质量诚信管理情况，包括质量诚信管理和质量文化建设等。

(1) 质量诚信管理。主要描述为兑现质量承诺，在产品设计、原材料采购、生产过程、售后服务等过程的质量诚信管理建设情况。

(2) 质量文化建设。主要描述企业如何围绕质量责任和质量诚信，开展质量诚信意识和质量法律意识宣传教育和培训等质量文化建设活动，树立“质量第一、诚信为本”经营理念的情况。

4. 企业质量基础。主要描述企业的产品质量标准、计量保证能力、产品和管理体系认证、质量检验等情况。

(1) 企业产品标准。描述企业执行的产品标准和标准的水平，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，以及加强企业标准化管理的情况。

(2) 企业计量水平。描述企业建立和完善计量检测体系和通过测量管理体系认证情况，定量包装商品生产企业是否取得计量保证能力评价证书，具有的计量检测能力和水平。

(3) 认证认可情况。描述企业取得的强制性产品认证、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、职业健康安全管理体系等管理体系认证情况，实验室认可的情况，

以及持续符合认证认可要求的情况。

(4) 质量检验情况。描述企业产品质量检验能力，建立产品质量检验规范的情况。

5. 产品质量责任。主要描述企业兑现产品质量承诺，履行产品质量责任的情况。

(1) 产品质量水平。主要描述企业产品质量、售后服务质量达到的水平，对消费者的承诺或声明以及承诺兑现情况等。

(2) 产品售后责任。描述企业建立修理、更换、退货等产品质量担保责任制度、召回管理制度、投诉处理机制，以及履行“三包”等产品责任和义务的情况。

(3) 企业社会责任。描述企业在安全管理、环境保护、节约资源、消费者权益保护、社区发展等社会责任方面的工作情况。

(4) 质量信用记录。描述企业在报告期内的质量信用不良记录和良好记录情况。质量信用不良记录主要包括违法违规记录、监督抽查不合格记录、质量安全事故记录、出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔等信息；质量信用良好记录主要包括政府质量奖、名牌产品、标准创新贡献奖、标准化良好行为、计量保证能力“C”标志、地理标志保护产品信息等。

(三) 报告结语。主要包括企业对未来质量责任、质量诚信管理工作的展望，报告参考及索引、读者意见反馈、专家评论等。

三、报告发布载体

企业以门户网站为载体，在显著页面位置展现《企业质量信

用报告》，并可供下载阅读。还可以书面形式，向消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方发布。企业应每年定期主动发布质量信用报告，一般以年度为周期，也可由企业根据实际情况动态更新报告内容。

注：此《〈企业质量信用报告〉一般要求》为参照内容，企业可根据质量管理的实际进行调整。

抄送：认监委，标准委、质量司、计量司、通关司、特设局、监督司、
执法司，存档（2）。