

附件 1

2024年度质量信用等级认定工作技术指标

序号	评价内容及权重	核查要点
一	领导作用发挥 (满分 10 分)	① 确立使命、愿景和价值观，有明确的经营理念和企业文化。(2.5 分) ② 高层领导与员工及其他相关方进行有效沟通，营造诚实守信、促进学习、改革创新和快速反应的环境。(2.5 分) ③ 遵守财务制度，保持内外部审计的独立性。(2.5 分) ④ 支持公益事业。(2.5 分)
二	规划战略部署 (满分 10 分)	① 根据顾客、市场、环境、资源等关键因素，收集分析有关数据和信息，制定战略。(2.5 分) ② 确定长、短期计划的时间区间，制定战略目标完成时间表，对关键指标进行量化说明。(2.5 分) ③ 根据战略目标制定实施计划，建立关键绩效测量指标体系，配置资源确保实施计划的实现。(2.5 分) ④ 监测关键绩效指标，与竞争对手和标杆进行对比，查找绩效差距。(2.5 分)

序号	评价内容及权重	核查要点
三	质量管理体系 (满分8分)	<p>① 通过 ISO9000、IATF16949 等相关体系认证, 证书有效。(基础分 2 分, 每增加 1 个加 0.5 分, 最高不超过 4 分)</p> <p>② 按照标准和体系文件要求定期组织内部审核, 证实体系有效运行, 记录齐全。(2 分)</p> <p>③ 按照标准要求, 定期接受第三方审核, 证实体系有效运行, 记录齐全。(2 分)</p>
四	质量保证能力 (满分 10 分)	<p>① 有质量管理体系网络, 人员配备齐全, 规章制度健全、职责明确, 运转正常有考核记录。(2.5 分)</p> <p>② 建立首席质量官制度, 设立企业首席质量官。(2.5 分)</p> <p>③ 建立原材料、生产过程和成品检验制度并有效运行, 检验设备齐全。(2.5 分)</p> <p>④ 质量检验人员应经过上岗培训, 具有一定的专业知识和技能, 提供相关记录; 提供市级以上或行业等第三方机构颁发的检验员资格证书或相关证明。(2.5 分)</p>
五	质量工作基础 (满分 10 分)	<p>① 承担国家级标准化试点工作得 2.5 分, 省级标准化试点工作 2 分。(取单项最高分)</p> <p>② 主导制(修)订 1 项国际标准得 2.5 分、国家标准得 2 分、行业标准得 1.5 分、地方标准得 1 分; 参与制(修)订 1 项国际标准得 2 分、国家标准得 1.5 分、行业标准得 1 分、地方标准得 0.5 分。(得分可累计, 最高不超过 2.5 分)</p> <p>③ 对配备的计量检测设施, 制定具体的检定管理办法和规章制度, 规定本单位管理的计量器具明细目录及检定周期。(2.5 分)</p> <p>④ 列入强检目录的计量器具全部检定。(2.5 分)</p>

序号	评价内容及权重	核查要点
六	质量诚信意识 (满分 10 分)	<p>① 开展质量守法教育，组织诚信守法监督检查活动，营造诚信守法的环境。(2分)</p> <p>② 将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。(2分)</p> <p>③ 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。(2分)</p> <p>④ 有产品售后服务机构，有管理制度和规范的服务程序；建立售后服务质量信息档案，及时根据客户反馈改进生产及售后服务，有真实性记录。(2分)</p> <p>⑤ 制定具体措施建立、维护和加强顾客关系，制定有效的顾客投诉解决办法。(2分)</p>
七	质量竞争优势 (满分 12 分)	<p>① 积极加强品牌建设，获“江苏精品”认证得 2 分。(2分)</p> <p>② 获省级及以上质量奖得 3 分，获市级质量奖得 2 分，获县(市、区)级质量奖得 1 分。(取单项最高分)</p> <p>③ 发明专利每个得 1 分，实用新型、外观设计每个得 0.5 分。(得分可累计，最高不超过 2 分)</p> <p>④ 国家科技进步奖 3 分，省级科技进步奖 2 分，市级科技进步奖 1 分。(取单项最高分)</p> <p>⑤ 国家制造业单项冠军和专精特新“小巨人”企业 2 分，省级专精特新“小巨人”企业 1.5 分，市级专精特新“小巨人”企业 1 分。(取单项最高分)</p>

序号	评价内容及权重	核查要点
八	质量过程管理 (满分 10 分)	① 根据主要产品、服务及经营全过程，识别、确定和设计关键过程。(1分) ② 确定主要产品、服务及经营全过程。(1分) ③ 结合顾客及其他相关方信息，确定关键过程的要求。(1分) ④ 满足已确定的关键要求，确定过程的关键绩效指标。(1分) ⑤ 建立应对突发事件处理机制和应急响应系统。(1分) ⑥ 持续满足过程设计要求，确保过程的有效性和效率。(1分) ⑦ 使用关键绩效指标监控过程的实施。(1分) ⑧ 在过程实施中利用来自顾客和其他相关方的信息。(1分) ⑨ 优化关键过程的整体成本。(1分) ⑩ 改进关键过程，分享改进成果和经验教训。(1分)
九	顾客满意调查 (满分 10 分)	① 根据产品种类、地区差异等要素细分市场，识别确定顾客群。(2分) ② 了解关键顾客的需求、期望和偏好，将相关信息用于产品设计、生产、改进、创新以及市场开发和营销过程。(2分) ③ 科学测量顾客满意度，获取应用可供比较的竞争对手、标杆的顾客满意信息。(2分)

序号	评价内容及权重	核查要点
九	顾客满意调查 (满分10分)	④ 每年至少有1份用户满意度测评报告，有真实性记录。(2分) ⑤ 提供1份或1份以上专业第三方测评机构出具的用户满意度测评报告。(2分)
十	结果分析评价 (满分10分)	① 建立绩效测量系统，监测整体绩效，支持组织的决策、改进和创新。(2分) ② 根据绩效评价结果，确定改进的优先次序，明确创新方向及路径。(2分) ③ 顾客满意、顾客忠诚、市场绩效与竞争对手和本行业标杆对比的结果。(2分) ④ 企业财务结果的测量指标及其趋势。(2分) ⑤ 员工学习与发展、员工权益与满意程度、信息和知识资源、技术资源等指标。(2分)
十一	否决项	① 截至申报日期起两年内，存在产品质量违法情形的； ② 截至申报日期起两年内，存在质量失信行为的。

2024年度江苏省质量信用AA级及以上等级认定申报汇总表

填报单位：

序号	企业名称	统一社会信用代码	地址	联系人	所属部门	联系电话	所在县(市、区)	申报等级

附件 3

企业质量信用等级认定申报承诺书

本企业自愿申请江苏省企业质量信用等级认定，现作如下承诺：

1. 按照规定的格式编制申报材料，在申报期限内提交网络申请和书面材料；积极配合省市场监管局组织的评审工作，及时按照评审组给出的意见完成整改。

2. 提交的所有资料合法、真实、准确、有效，复印件与原件内容一致，并对所提供资料的真实性负责。

3. 遵守公开、公平、公正的原则，不采取任何不正当手段干扰认定工作。

4. 自愿将本承诺书公开，接受社会监督。如在质量信用等级认定工作中出现失信行为，同意将失信行为记入企业质量信用档案。

法定代表人（签字）：

承诺单位（盖章）

年 月 日