



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 19001—2016/ISO 9001:2015  
代替 GB/T 19001—2008

## 质量管理体系 要求

Quality management systems—Requirements

(ISO 9001:2015, IDT)

2016-12-30 发布

2017-07-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会

发 布

## 目 次

前言 .....	V
引言 .....	VI
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 组织环境 .....	1
4.1 理解组织及其环境 .....	1
4.2 理解相关方的需求和期望 .....	1
4.3 确定质量管理体系的范围 .....	2
4.4 质量管理体系及其过程 .....	2
5 领导作用 .....	2
5.1 领导作用和承诺 .....	2
5.1.1 总则 .....	2
5.1.2 以顾客为关注焦点 .....	3
5.2 方针 .....	3
5.2.1 制定质量方针 .....	3
5.2.2 沟通质量方针 .....	3
5.3 组织的岗位、职责和权限 .....	3
6 策划 .....	3
6.1 应对风险和机遇的措施 .....	3
6.2 质量目标及其实现的策划 .....	4
6.3 变更的策划 .....	4
7 支持 .....	4
7.1 资源 .....	4
7.1.1 总则 .....	4
7.1.2 人员 .....	5
7.1.3 基础设施 .....	5
7.1.4 过程运行环境 .....	5
7.1.5 监视和测量资源 .....	5
7.1.6 组织的知识 .....	5
7.2 能力 .....	6
7.3 意识 .....	6
7.4 沟通 .....	6
7.5 成文信息 .....	6
7.5.1 总则 .....	6
7.5.2 创建和更新 .....	7

7.5.3 成文信息的控制 .....	7
8 运行 .....	7
8.1 运行的策划和控制 .....	7
8.2 产品和服务的要求 .....	7
8.2.1 顾客沟通 .....	7
8.2.2 产品和服务要求的确定 .....	8
8.2.3 产品和服务要求的评审 .....	8
8.2.4 产品和服务要求的更改 .....	8
8.3 产品和服务的设计和开发 .....	8
8.3.1 总则 .....	8
8.3.2 设计和开发策划 .....	8
8.3.3 设计和开发输入 .....	9
8.3.4 设计和开发控制 .....	9
8.3.5 设计和开发输出 .....	9
8.3.6 设计和开发更改 .....	9
8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制 .....	10
8.4.1 总则 .....	10
8.4.2 控制类型和程度 .....	10
8.4.3 提供给外部供方的信息 .....	10
8.5 生产和服务提供 .....	10
8.5.1 生产和服务提供的控制 .....	10
8.5.2 标识和可追溯性 .....	11
8.5.3 顾客或外部供方的财产 .....	11
8.5.4 防护 .....	11
8.5.5 交付后活动 .....	11
8.5.6 更改控制 .....	11
8.6 产品和服务的放行 .....	12
8.7 不合格输出的控制 .....	12
9 绩效评价 .....	12
9.1 监视、测量、分析和评价 .....	12
9.1.1 总则 .....	12
9.1.2 顾客满意 .....	12
9.1.3 分析与评价 .....	12
9.2 内部审核 .....	13
9.3 管理评审 .....	13
9.3.1 总则 .....	13
9.3.2 管理评审输入 .....	13
9.3.3 管理评审输出 .....	14
10 改进 .....	14
10.1 总则 .....	14
10.2 不合格和纠正措施 .....	14
10.3 持续改进 .....	14

附录 A (资料性附录) 新结构、术语和概念说明 .....	15
附录 B (资料性附录) SAC/TC 151 制定的其他质量和管理体系标准 .....	18
参考文献 .....	21



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 33718—2017

## 企业合同信用指标指南

Guide for credit index of business contracts

2017-05-12 发布

2017-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	1
5 企业合同信用指标类别 .....	2
6 企业合同信用指标 .....	2
7 代码表.....	10
参考文献 .....	17

## 前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家工商行政管理总局提出并归口。

本标准起草单位：国家工商行政管理总局经济信息中心。

本标准主要起草人：沈阳、荆峥、韩春晓、詹孟粮。

# 企业合同信用指标指南

## 1 范围

本标准规定了企业合同信用指标的基本原则、指标类别、指标和代码表。

本标准适用于企业合同信用建设和合同信用评价。

## 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 4754 国民经济行业分类

GB 11714 全国组织机构代码编制规则

GB/T 22116—2008 企业信用等级表示方法

GB/T 22117—2008 信用 基本术语

GB 32100—2015 法人和其他组织统一社会信用代码编码规则

GS 14—2013 工商行政管理基础代码集

GS 15—2006 工商行政管理注册号编制规则

## 3 术语和定义

GB/T 22117—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 企业合同信用 credit of business contracts

企业遵守合同相关法律、法规和规章等方面以及在合同签订、履约、管理、纠纷处理等各环节的信用情况。

## 4 基本原则

### 4.1 客观性

企业合同信用指标应客观如实地反映企业合同信用的状况，保证评价的结果公平、公正。

### 4.2 典型性

企业合同信用指标应能反映影响评价对象合同信用状况的典型要素。

### 4.3 系统性

企业合同信用指标各要素应相对独立，又互为补充，形成一个完整的体系，以多方位、多角度反映企业合同信用状况。

### 4.4 可操作性

企业合同信用指标应具有实用性和可行性，相关要素可采集，便于操作。

#### 4.5 可扩充性

企业合同信用指标应具有发展性,可根据具体的行业或地区特点进行适当扩充和调整,从而灵活应用。

### 5 企业合同信用指标类别

#### 5.1 企业基本信息

反映企业登记注册情况的基础信息。

#### 5.2 企业品牌的社会影响力

反映企业经营能力、管理水平、知识产权意识等方面的情况。

#### 5.3 合同信用管理机制

反映合同管理制度、机制等方面的情况。

#### 5.4 合同行为规范

反映企业在合同签订、履约、管理、纠纷处理等各环节的规范性情况。

#### 5.5 合同履约状况

反映企业的合同实际履约、变更和解除等方面的情况。

#### 5.6 经营效益水平

反映企业的经营实力和水平。

#### 5.7 社会责任

反映企业履行社会责任的能力和行为。

#### 5.8 社会信誉

反映企业获取的荣誉记录和不良行为记录的情况。

#### 5.9 评价结果

企业合同信用状况定性或定量的评价结果。

### 6 企业合同信用指标

#### 6.1 说明

企业合同信用指标结构描述了指标划分的类别、一级指标和二级指标。按第5章的规定,分为9个指标类别,其中每个指标类别分成若干个一级指标,在一级指标下又分成若干个二级指标。

#### 6.2 企业合同信用指标结构

企业合同信用指标结构见表1。

表 1 企业合同信用指标结构

指标类别	一级指标	二级指标	说明
企业基本信息	登记信息	企业名称	企业的名字、字号,是企业区别于其他企业或其他社会组织,被社会识别的标志
		工商注册号	企业在国家行政主管部门申请登记注册时,行政主管部门为其分配的统一标识代码。 指标取值:按 7.1 规定的代码
		统一社会信用代码	每一个法人和其他组织在全国范围内唯一的、终身不变的法定身份证识别码。 指标取值:按 7.2 规定的代码
		组织机构代码	根据全国各机关、团体、企事业单位等组织机构的唯一的、始终不变的法定代码。 指标取值:按 7.3 规定的代码
		企业类型	企业的经济形式(如股份制、有限责任制等),包括内外资、合伙企业等各种具有法人或不具法人资格的企业或机构。 指标取值:按 7.4 规定的代码
		法定代表人(负责人)姓名	企业法定代表人(负责人)的姓名
		注册资本(金)	企业在登记管理机关登记的资本总额,应为投资方认缴的出资额之和
		成立日期	企业成立的日期
		企业住所	企业(包括企业法人)主要办事机构、首脑机关或核心组织的所在地
		营业期限	企业营业(驻在)的期限时间
	联系方式	经营范围	营业执照的经营范围,为实际主营业务
		所属行业	按企业、事业单位、机关团体和个体从业人员所从事的生产经营活动或其他社会经济活动的性质进行的行业分类。 指标取值:按 7.5 规定的代码
		登记机关	国家和地方各级相关行政主管部门
		企业网址	企业的网站地址
企业规模	企业联系人	企业所设定的联系人	
	联系电话	企业所设定的联系电话	
	电子邮箱	企业所设定的电子邮箱	
	企业划型	参见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300 号)、《关于印发统计上大中小微型企划分办法的通知》(国统字〔2011〕75 号)等文件。 指标取值:按 7.6 规定的代码	
	从业人数	在企业中工作,取得劳动报酬或经营收入的人员总数	

表 1(续)

指标类别	一级指标	二级指标	说明
企业品牌的 社会影 响力	贸易	境内销售额	企业在中国境内的销售总额(万元)
		境内销售省份数	境内销售涉及的省份个数
		外贸出口额	外贸出口的销售总额(万美元)
		外贸出口国家(地区)数	涉及外贸出口的国家(地区)个数
		外贸进口额	外贸进口的销售总额(万美元)
	认证	外贸进口国家(地区)数	涉及外贸进口的国家(地区)个数
		产品认证	目前仍有效的产品相关方面的认证证书
		体系认证	目前仍有效的体系相关方面的认证证书
		服务认证	目前仍有效的服务相关方面的认证证书
	知识产权	其他认证	有无其他目前仍有效的相关认证证书
		发明专利	尚在有效期内的发明专利(件)
		实用新型专利	尚在有效期内的实用新型专利(件)
		外观设计专利	尚在有效期内的外观设计专利(件)
		注册商标	经国家行政主管部门核准注册的商标(件)
		驰名商标	国家行政主管部门根据当事人申请而认定和保护的在中国为相关公众所熟知的商标
	经营资质	著作权	也称版权,是指作者及其他权利人对文学、艺术和科学作品享有的人身权和财产权的总称(件)
		企业所在行业的特许资质和许可证	企业有无行业经营资格
		企业所获得资质等级	企业所获得行业经营资质的等级 指标取值:按 7.7 规定的代码
合同信用 管理机制	制度	合同信用管理制度	企业建立的合同信用管理制度情况。 指标取值:按 7.8 规定的代码
	机构	合同信用管理机构	企业内部负责合同信用管理工作的归口管理部门情况。 指标取值:按 7.9 规定的代码
	人员专业 素质	合同信用管理部门负责人资格	合同信用管理部门负责人取得的相关专业资格情况。 指标取值:按 7.10 规定的代码
		合同信用管理部门负责人职称	合同信用管理部门负责人取得的相关专业职称情况。 指标取值:按 7.11 规定的代码
	合同信用管理人员数		从事合同信用管理的人员数

表 1(续)

指标类别	一级指标	二级指标	说明
合同行为规范	书面合同签约率	收入性合同书面签约率	当年签订的收入性合同书面签约率。 计算方法: $\frac{A}{B} \times 100\%$ (其中 A = 当年签订的收入性书面合同金额, B = 销售总额)
		支出性合同书面签约率	当年签订的支出性合同书面签约率。 计算方法: $\frac{A}{B} \times 100\%$ (其中 A = 当年签订的支出性书面合同金额, B = 采购总额)
	网签合同签约率	—	当年通过网络签订合同的签约率。 计算方法: $\frac{A}{B} \times 100\%$ (其中 A = 当年网签合同金额, B = 当年签订合同总金额)
	合同示范文本使用	行业有无合同示范文本	合同示范文本是指由各级行政主管部门制定、发布,或者会同有关主管部门、行业自律组织制定、发布的,供合同当事人参照使用的合同范本。行业内有无合同示范文本,指在本行业内是否有合同示范文本
		合同示范文本使用率	年度合同示范文本的使用率。 计算方法: $\frac{\frac{A}{B} + \frac{C}{D}}{2} \times 100\%$ (其中, A = 使用示范文本签订合同份数, B = 合同签订总份数, C = 使用示范文本签订合同金额, D = 合同签订总金额)
	合同格式条款制定或使用	格式条款是否备案	格式条款有无按照法规规定备案,及是否按要求办理了备案
		格式条款是否符合规定	格式条款有无违规处理记录
	合同签订授权委托	合同签订授权委托管理	根据企业法定代表人对合同签订人员的授权委托情况。 指标取值:按 7.12 规定的代码
	合同签订审批	合同签订审批程序	合同签订的审批流程。 指标取值:按 7.13 规定的代码
		合同签订审核内容	合同签订的审核内容。 指标取值:按 7.14 规定的代码
合同档案和台账管理	合同档案分类归档	合同档案是否进行分类归档管理	
	台账形式	合同台账是指企业建立的登记合同签订、履行、变更、解除、撤销等信息内容的管理台账。合同台账的登记管理方式。	指标取值:按 7.15 规定的代码
	台账内容	合同台账登记的内容。	指标取值:按 7.16 规定的代码

表 1(续)

指标类别	一级指标	二级指标	说明
合同行为规范	商账管理和客户信用档案管理	合同商账管理	商账管理即对应收账款账龄分析、逾期应收账款分析、商账质量评价、内勤催收和外勤追收等方面的管理。 指标取值:按 7.17 规定的代码
		客户信用档案建立方式	对客户信用信息进行管理的方式。 指标取值:按 7.18 规定的代码
		客户信用信息管理	对客户信用进行征信调查、信息核实和管理,以及对客户授信与否或授信额度进行定性或定量分析的情况。 指标取值:按 7.19 规定的代码
合同履约状况	收入性合同履约率	当年收入性合同实际履约率	当年收入性合同的实际履约率。指标取值 $\frac{\frac{A}{B-C} + \frac{D}{E-F}}{2} \times 100\%$ (其中,A=当年实际履行的收入性合同份数,B=当年应当履行收入性合同份数,C=不可抗力、对方违约份数,D=当年实际履行的收入性合同金额,E=当年应当履行收入性合同金额,F=不可抗力、对方违约金额)
	支出性合同履约率	当年支出性合同实际履约率	当年支出性合同的实际履约率。指标取值 $\frac{\frac{A}{B-C} + \frac{D}{E-F}}{2} \times 100\%$ (其中,A=当年实际履行的支出性合同份数,B=当年应当履行支出性合同份数,C=不可抗力、对方违约份数,D=当年实际履行的支出性合同金额,E=当年应当履行支出性合同金额,F=不可抗力、对方违约金额)
	网签合同履约率	当年网签合同实际履约率	当年通过网络签订合同的实际履约率。指标取值: $\frac{\frac{A}{B-C} + \frac{D}{E-F}}{2} \times 100\%$ (其中,A=当年实际履行的网签合同份数,B=当年应当履行网签合同份数,C=不可抗力、对方违约份数,D=当年实际履行的网签合同金额,E=当年应当履行网签合同金额,F=不可抗力、对方违约金额)
	期末应收款占收入性合同总额比例	—	期末应收款所占收入性合同总额的比例。指标取值: $\frac{A}{B} \times 100\%$ (其中,A=期末应收款余额,B=当年应当履行的收入性合同总额)
	期末应付款占支出性合同总额比例	—	期末应付款所占支出性合同总额的比例。指标取值: $\frac{A}{B} \times 100\%$ (其中,A=期末应付款余额,B=当年应当履行的支出性合同总额)

表 1 (续)

指标类别	一级指标	二级指标	说明
合同履约状况	合同变更率	—	$\frac{A}{B} + \frac{C}{D}$ 合同变更的比例。指标取值: $\frac{A}{B} + \frac{C}{D} \times 100\%$ (其中, A=合同变更份数, B=书面合同份数, C=合同变更总金额, D=书面合同总金额)
	合同解除率	协议解除合同率	$\frac{A}{B} + \frac{C}{D}$ 合同被协议解除的比例。指标取值: $\frac{A}{B} + \frac{C}{D} \times 100\%$ (其中, A=协议解除合同份数, B=书面合同份数, C=协议解除合同总金额, D=书面合同总金额)
		其他形式解除合同率	$\frac{A}{B} + \frac{C}{D}$ 协议解除以外其他方式解除合同的比例。指标取值: $\frac{A}{B} + \frac{C}{D} \times 100\%$ (其中, A=其他形式解除合同份数, B=书面合同份数, C=其他形式解除合同总金额, D=书面合同总金额)
	争议率	合同争议率	$\frac{A}{B} + \frac{C}{D}$ 合同中产生合同争议的比率。指标取值: $\frac{A}{B} + \frac{C}{D} \times 100\%$ (其中, A=本期合同争议份数, B=书面合同份数, C=本期合同争议金额, D=书面合同总金额)
		因本方违约造成的合同争议率	$\frac{A}{B} + \frac{C}{D}$ 合同中因本方违约原因造成合同争议的比率。指标取值: $\frac{A}{B} + \frac{C}{D} \times 100\%$ (其中, A=本期因本方违约造成争议的合同份数, 本期合同争议在本方的份数, B=书面合同份数, C=本期因本方违约造成争议的合同金额, D=书面合同总金额)
	争议解决率	合同争议解决率	$\frac{A}{B} + \frac{C}{D}$ 合同争议后解决了的比率。指标取值: $\frac{A}{B} + \frac{C}{D} \times 100\%$ (其中, A=本期解决争议份数, B=合同争议累计份数, C=本期解决争议金额, D=合同争议累计金额)
		尚未解决的合同争议率	$\frac{A}{B} + \frac{C}{D}$ 三年以上未解决的合同争议比率。指标取值: $\frac{A}{B} + \frac{C}{D} \times 100\%$ (其中, A=三年以上未解决争议份数, B=合同争议累计份数, C=三年以上未解决争议金额, D=合同争议累计金额)
	合同撤销率	—	$\frac{A}{B} + \frac{C}{D}$ 合同被撤销的比例。指标取值: $\frac{A}{B} + \frac{C}{D} \times 100\%$ (其中, A=合同撤销份数, B=书面合同份数, C=合同撤销总金额, D=书面合同总金额)

表 1(续)

指标类别	一级指标	二级指标	说明
合同履约状况	合同未履行率	到期未履行合同比率	$\frac{A}{B} + \frac{C}{D}$ 到期未履行的合同比例。指标取值: $\frac{A}{B} + \frac{C}{D} \times 100\%$ (其中,A=实际到期未履行的合同总份数,B=当年应当履行合同总份数,C=实际到期未履行的合同总金额,D=当年应当履行合同总金额)
	国际贸易合同履约率	当年国际贸易合同实际履约率	$\frac{A}{B-C} + \frac{D}{E-F}$ 当年签订国际贸易合同的实际履约率。指标取值: $\frac{A}{B-C} + \frac{D}{E-F} \times 100\%$ (其中,A=当年实际履行的国际贸易合同份数,B=当年应当履行国际贸易合同份数,C=不可抗力、对方违约份数,D=当年实际履行的国际贸易合同金额,E=当年应当履行国际贸易合同金额,F=不可抗力、对方违约金额)
经营效益水平	营业收入年增长率	—	企业营业收入的年增长率。指标取值: $\frac{A-B}{C} \times 100\%$ (其中,A=当年营业收入,B=上年营业收入,C=上年营业收入)
	主营业务利润率	—	主营业务的利润率。指标取值: $\frac{A-B}{C} \times 100\%$ (其中,A=主营业务收入,B=主营业务成本,C=主营业务收入)
	净资产收益率	—	净资产的收益率。指标取值: $\frac{A}{(B+C)/2} \times 100\%$ (其中,A=净利润,B=净资产年初数,C=净资产年末数)
	资产负债率	—	资产的负债率。指标取值: $\frac{A}{B} \times 100\%$ (其中,A=负债总额,B=资产总额)
	速动比率	—	速动资产对流动负债的比率。它是衡量企业流动资产中可以立即变现用于偿还流动负债的能力。 指标取值: $\frac{A-B}{C} \times 100\%$ (其中,A=流动资产,B=存货,C=流动负债)
	应收账款周转率	—	应收账款的周转率。指标取值: $\frac{A}{(B+C)/2} \times 100\%$ (其中,A=主营业务收入,B=应收账款年初数,C=应收账款年末数)
	销售变现天数(DSO)	销售变现天数	企业每笔应收账款的平均回收天数。指标取值: $\frac{A}{B} \times C$ (其中,A=期末应收账款余额,B=本期内的销售额,C=销售天数)

表 1 (续)

指标类别	一级指标	二级指标	说明
经营效益 水平	逾期账款 占应收账款比例	—	逾期账款占应收账款比例。指标取值： $\frac{A}{B} \times 100\%$ (其中，A = 逾期应收账款，逾期应收账款：指应收账款中超过收入性合同约定期限，到期应收而未收的款项。B = 应收账款年末数)
	逾期账款 占应付账款比例	—	逾期账款应付账款比例。指标取值： $\frac{A}{B} \times 100\%$ (其中，A = 逾期应付账款，逾期应付账款：指应付账款中超过支出性合同约定期限，到期应付而未付的款项。B = 应付账款年末数)
社会责任	劳动保护	员工办理社会保险	是否为员工办理了社会保险
		与员工签订劳动合同	是否与员工签订了劳动合同
		按时支付员工工资	有无拖欠员工工资
	环境保护	生产经营符合环保规定	生产经营是否符合环保规定
		产品或服务符合环保规定	产品服务是否符合环保规定
	安全生产	发生重大安全事故发生情况	当年发生重大安全事故次数
	产品及服务质量	产品质量	产品质量是否符合承诺，有无虚假、欺诈行为
		服务质量	服务质量是否符合承诺，有无虚假、欺诈行为
	慈善公益	慈善捐助情况	是否参加了慈善捐助等相关活动
社会信誉	荣誉记录	证书名称	企业所获得的本年度内有效的社会荣誉证书名称
		荣誉级别	企业所获得的本年度内有效的社会荣誉的荣誉级别。 指标取值：按 7.20 规定的代码
	不良记录	失信曝光情况	近两年企业因失信或违约被相关部门或媒体曝光的次数
		行政处罚情况	企业受到政府部门行政处罚的情况。 指标取值：按 7.21 规定的代码
		违法行为情况	企业违反相关法律条款的不良行为记录。 指标取值：按 7.22 规定的代码
		未执行法院或仲裁机构裁决情况	判决、裁定、仲裁执行过程中，未执行法院或仲裁机构裁决的次数
评价结果	评价结果	信用等级	企业合同信用评价的等级。 指标取值：按 7.23 规定的代码
		评价结果发布时间	给出评价等级结果的时间
		评价结果有效期	企业合同信用评价结果的有效期限
		评价机构类别	依法设立的从事信用或诚信评价业务的组织机构的类别。 指标取值：按 7.24 规定的代码

## 7 代码表

### 7.1 工商注册号

按照 GS 15—2006 规定。

### 7.2 统一社会信用代码

按照 GB 32100—2015 规定。

### 7.3 组织机构代码

按照 GB 11714 规定。

### 7.4 企业类型

按照 GS 14—2013 中 CA16 规定。

### 7.5 所属行业

按照 GB/T 4754 规定。

### 7.6 企业划型

企业划型代码见表 2。

表 2 企业划型

代码	名称	说明
1	大型	参见工信部联企业〔2011〕300 号 和国统字〔2011〕75 号文件
2	中型	
3	小型	
4	微型	

### 7.7 企业所获得资质等级

企业所获得资质等级代码见表 3。

表 3 企业所获得资质等级

代码	名称	说明
1	特级资质	根据行业情况决定资质等级表述,如:甲级、乙级,对应于本表一级、二级
2	一级资质	
3	二级资质	
4	三级资质及以下	

### 7.8 合同信用管理制度

合同信用管理制度代码见表 4。

表 4 合同信用管理制度

代码	名称	说明
01	明确合同信用管理部门相关岗位责任	
02	委托授权管理制度	
03	合同签订评审制度	
04	合同印章和合同文本管理制度	
05	客户信用风险评价、授信及应急处理制度	
06	合同签订、履行、变更和解除管理制度	
07	应收账款与商账追收管理制度	
08	应付账款管理制度	
09	客户信用档案管理制度	
10	客户信用信息安全管理制度	
99	其他相关制度	

## 7.9 合同信用管理机构

合同信用管理机构代码见表 5。

表 5 合同信用管理机构

代码	名称	说明
1	法务部门	
2	合同管理部门	
3	信控部门	同含义的,如:信用管理部、信用风险管理部、信用风险控制部等
4	销售部门	
5	财务部门	
6	综合部门	同含义的,如:办公室
9	其他部门	

## 7.10 合同信用管理部门负责人资格

合同信用管理部门负责人资格代码见表 6。

表 6 合同信用管理部门负责人资格

代码	名称	说明
1	律师	
2	企业法律顾问	
3	企业信用管理师	
9	其他	

### 7.11 合同信用管理部门负责人职称

合同信用管理部门负责人职称代码见表 7。

**表 7 合同信用管理部门负责人职称**

代码	名称	说明
1	高级职称	
2	中级职称	
3	初级职称	
9	其他	

### 7.12 合同签订授权委托管理

合同签订授权委托管理代码见表 8。

**表 8 合同签订授权委托管理**

代码	名称	说明
1	均经书面授权委托	
2	部分使用书面授权委托、部分口头授权委托	
3	无书面授权委托、全部口头授权委托	
4	有未授权委托	
9	其他	

### 7.13 合同签订审批程序

合同签订审批程序代码见表 9。

**表 9 合同签订审批程序**

代码	名称	说明
1	所有合同都有专门的审核部门或者专人审核	
2	重大合同由相关部门流转审核	
3	直接由总经理审核	
4	由业务部门或者合同签订人员自己审核	
5	由其他人员审核	
6	无审核部门、人员及记录	
9	其他	

### 7.14 合同签订审核内容

合同签订审核内容代码见表 10。

表 10 合同签订审核内容

代码	名称	说明
1	对方主体资格和经营范围	
2	对方签约人的合法性	
3	对方信用状况	
4	对方履约能力	
9	其他	

### 7.15 台账形式

台账形式代码见表 11。

表 11 台账形式

代码	名称	说明
1	合同管理软件	
2	通用办公软件	
3	手工登记	
9	其他	

### 7.16 台账内容

台账内容代码见表 12。

表 12 台账内容

代码	名称	说明
01	合同编号	
02	客户名称	
03	签订时间	
04	合同标的	
05	合同数量	
06	合同金额	
07	应履行时间	
08	实际履行时间	
09	应履行金额	
10	实际履行金额	
11	履行凭证	
99	其他	

### 7.17 合同商账管理

合同商账管理代码见表 13。

表 13 合同商账管理

代码	名称	说明
01	应收账款账龄分析	
02	逾期应收账款诊断	
03	无应收账款	
04	内勤催收起始时间	
05	内勤催收方式	
06	内勤催收次数	
07	外勤追收次数	
08	使用外委追收服务与否及收回比例	
09	当年起诉债务人案件数	
99	其他	

### 7.18 客户信用档案建立方式

客户信用档案建立方式代码见表 14。

表 14 客户信用档案建立方式

代码	名称	说明
1	传统纸质版	
2	电子版	
3	委托代管或外包	
4	实物物证	
9	其他	

### 7.19 客户信用管理

客户信用管理代码见表 15。

表 15 客户信用管理

代码	名称	说明
1	有第三方征信机构出具的征信报告	
2	有客户企业实地调查或核实报告	
3	信用档案	
9	其他	

## 7.20 荣誉级别

荣誉级别代码见表 16。

表 16 荣誉级别

代码	名称	说明
1	国务院颁发	
2	国家部委颁发	
3	省级政府颁发	
9	其他地市级(含)以上政府颁发	

## 7.21 行政处罚情况

行政处罚情况代码见表 17。

表 17 行政处罚情况

代码	名称	说明
01	警告	根据中华人民共和国主席令第 63 号文件确定
02	罚款	
03	没收违法所得、没收非法财物	
04	责令停产停业	
05	暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照	
06	行政拘留	
09	法律、行政法规规定的其他行政处罚	

## 7.22 违法行为情况

违法行为情况代码见表 18。

表 18 违法行为情况

代码	名称	说明
01	企业登记注册违法行为	
02	商标违法行为	
03	广告违法行为	
04	合同欺诈违法行为	
05	合同格式条款违法行为	
06	不正当竞争或垄断行为	
07	劳动保护违法行为	
08	涉税违法行为	

表 18 (续)

代码	名称	说明
09	环境保护违法行为	
10	安全生产违法行为	
11	产品质量违法行为	
12	进出口违法行为	
13	食品安全违法行为	
14	偿贷违约行为	
99	其他违法行为	

### 7.23 信用等级

按照 GB/T 22116—2008 规定。

### 7.24 评价机构类别

评价机构类别代码见表 19。

表 19 评价机构类别

代码	名称	说明
1	有资质的信用评级机构	取得政府有关部门资格审批、认可的信用评级机构
2	有资质的诚信评价机构	取得政府有关部门资格审批的诚信评价机构
3	其他信用评级或诚信评价机构	
4	国际主流信用评价机构	
5	其他国家信用评级机构	

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国行政处罚法》中华人民共和国主席令第 63 号
  - [2] 《注册资本登记制度改革方案》国发〔2014〕7 号
  - [3] 《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见》国发〔2014〕20 号
  - [4] 《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要(2014—2020 年)的通知》国发〔2014〕21 号
  - [5] 《国务院关于批转发展改革委等部门法人和其他组织统一社会信用代码制度建设总体方案的通知》国发〔2015〕33 号
  - [6] 《关于印发中小企业划型标准规定的通知》工信部联企业〔2011〕300 号
  - [7] 《关于印发统计上大中小微型企业划分办法的通知》国统字〔2011〕75 号
-



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 31863—2015

## 企业质量信用评价指标

Evaluation index of enterprise quality credit

2015-09-21 发布

2016-01-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由全国信用标准化技术工作组提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、中大信(北京)信用评价中心有限公司、合肥未来计算机技术开发有限公司、陕西质量技术评审中心、山东金岭化工股份有限公司、安徽珂欣茧业有限公司、安徽三祥羽毛有限公司、安徽天方茶业集团有限公司、安徽省标准化研究院、吉林省标准化研究院、广东省标准化研究院、山东省标准化研究院、河北省标准化研究院。

本标准主要起草人：周莉、杜鹃、林竹盛、张少华、雷鸣、叶如意、江洲、李向华、吴芳、宋荷靓、郭金发、张丽、赵栋、刘秀丽、李明、耿天霖、陈学章、孙良泉、孙莹、刘志强、王波、冯利君、安彦红、龚月芳。

# 企业质量信用评价指标

## 1 范围

本标准规定了企业质量信用评价指标设置的基本原则和指标分类。

本标准适用于制造型企业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。

## 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 22117 信用 基本术语

GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范

## 3 术语和定义

GB/T 22117 和 GB/T 29467 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本原则

### 4.1 科学性

指标内容包括影响企业质量信用的主要因素,能够反映企业质量信用状况。

### 4.2 合理性

指标之间有机配合,结构合理,避免重复和矛盾。

### 4.3 适用性

各项指标便于理解、采集和使用。

## 5 评价指标

### 5.1 总则

企业质量信用评价指标分为基本指标和专项指标。

指标选取时,可根据被评对象特征以及所掌握资源情况,在符合本标准基本原则的前提下,合理设置、调整或细化指标项。

### 5.2 基本指标

基本指标是开展企业质量信用评价的共性指标,可分为:

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

基本指标项名称及说明见附录 A。

### 5.3 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。

**附录 A**  
**(规范性附录)**  
**企业质量信用评价基本指标项名称及说明**

企业质量信用评价基本指标项名称及说明见表 A.1。

**表 A.1 企业质量信用评价基本指标项名称及说明**

一级指标	二级指标	指标项说明
贯彻质量诚信理念	质量诚信管理方针	企业制定质量诚信管理方针的情况
	质量诚信管理目标	企业制定质量诚信管理目标,以及相关职能和层次上的各级分目标的情况
	质量诚信文化建设	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
履行质量承诺能力	生产经营资质	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
	质量管理	企业建立符合国家标准要求的质量管理体系,以及保证体系运行适宜性、充分性和有效性的情况
	质量诚信管理	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
	标准管理	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
	计量管理	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
	认证管理	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
	检验检测管理	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
	人员资质管理	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

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	指标项说明
兑现质量 承诺表现	质监部门监督抽查记录	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)
	质量安全事故记录	企业在评价期内发生质量安全事故记录信息
	出口产品质量不良记录	出口产品因质量问题被国外通报、退货、索赔等信息
	其他相关部门抽检记录	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
	市场反馈及投诉记录	市场调查处理、消费者投诉处理等相关记录信息
	质量相关获奖	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)
	其他外部评价	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
	主动售后管理	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

中华人民共和国

国家标 准

企业质量信用评价指标

GB/T 31863—2015

\*

中国标准出版社出版发行

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)

北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 10 千字

2015 年 9 月第一版 2015 年 9 月第一次印刷

\*

书号: 155066 · 1-52348 定价 14.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68510107



GB/T 31863-2015