

团 体 标 准

T/CAMER 002—2019

机电设备维修与再制造企业 质量诚信评价规范

Evaluation specification for quality trustworthiness of maintenance and
remanufacturing enterprises for mechanical and electrical equipment

2019-01-28 发布

2019-03-15 实施



中国机电装备维修与改造技术协会 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 2

 4.1 科学性 2

 4.2 系统性 2

 4.3 适用性 2

 4.4 真实性 2

 4.5 独立性 2

 4.6 客观性 2

5 评价要求 2

 5.1 总则 2

 5.2 基本要求 3

 5.3 连续性 3

 5.4 评价人员 3

6 评价指标 3

7 评价方法 3

8 评价程序 4

 8.1 评价申请 4

 8.2 受理 4

 8.3 现场评审 4

 8.4 审定 4

 8.5 公示 4

 8.6 评价文件管理 5

9 评价报告 5

 9.1 总则 5

 9.2 质量诚信评价报告的内容组成 5

10 评价结果..... 6

 10.1 评价结果表示 6

 10.2 评价等级调整 6

 10.3 评价结果应用 6

11 跟踪评价与监督..... 7

附录 A（规范性附录） 机电设备维修与再制造企业质量诚信评价指标和分值分配 8

附录 B（规范性附录） 机电设备维修与再制造企业质量诚信评价评分要求及等级划分标准 13

附录 C（规范性附录） 机电设备维修与再制造企业质量诚信标识 14

参考文献 15

前 言

本标准按照 GB/T 1.1、GB/T 20004.1—2016 给出的规则起草。

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。

本标准由中国机电装备维修与改造技术协会矿用设备分会提出。

本标准由中国机电装备维修与改造技术协会标准化委员会归口。

本标准起草单位：中国机电装备维修与改造技术协会矿用设备分会、中国机电一体化技术应用协会、中国物资再生协会再制造分会、山西省信用企业协会、大同煤矿集团机电装备公司、武汉重型机床集团有限公司、山西晋煤集团装备物资分公司、重庆机床(集团)有限责任公司、中煤平朔集团机电信息管理部、中国铁建重工集团有限公司、广州数控设备有限公司、国家安全生产长沙矿山机电检测检验中心、青海重型机械制造有限公司、宝鸡忠诚机床股份有限公司、宇环数控机床股份有限公司、襄阳华中科技大学先进制造工程研究院、河北京津冀再制造产业技术研究有限公司、西安奥奈特固体润滑工程学研究有限公司、山西西山煤电新产业有限公司、赛克斯液压科技股份有限公司。

本标准主要起草人：吴义苗、王骞、孔祥银、王仙娥、高黎、侯志峰、刘石程、高元恩、李亚平、黎晓东、罗健夫、刘贵文、陈文波、曾令万、杨堂勇、许世雄、李恩科、张军鹏、顾刚、李富伟、曹凤金、王彩虹、毕忠强、张晓峰、张廷寿、史佩京、张军。

引 言

机电设备维修与再制造行业的健康发展与其对应各门类产业生产运行紧密相关。机电设备维修与再制造企业的质量诚信建设是保证其服务对象安全高效生产的重要条件之一,是机电设备维修与再制造企业应遵循的基本规范要求。加强机电设备维修与再制造企业质量诚信建设和行业自律、建立机电设备维修与再制造企业质量诚信档案并实施分类监管,是树立机电设备维修与再制造企业良好形象,提升其社会公信力和品牌影响力的重要手段和措施。

本标准在 GB/T 29467、GB/T 31863 基础上,结合机电设备维修与再制造企业质量诚信建设现状,围绕法律法规要求、技术要求、管理要求、责任要求四个维度进行评价指标的设计,细化了对机电设备维修与再制造企业质量诚信建设方面的指标要求。

机电设备维修与再制造企业 质量诚信评价规范

1 范围

本标准规定了机电设备维修与再制造企业质量诚信评价的评价原则、评价要求、评价指标、评价方法、评价程序、评价报告、评价结果和跟踪评价与监督。

本标准适用于第三方对机电设备维修与再制造企业质量诚信评价,也适用于各类机电设备维修与再制造企业自我质量诚信评价。

机电设备维修与再制造企业也包括机电设备维修改造、维修安装及维修配件生产企业。

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 19000 质量管理体系 基础和术语
GB/T 19001 质量管理体系 要求
GB/T 15496 企业标准体系 要求
GB/T 15497 企业标准体系 产品实现
GB/T 15498 企业标准体系 基础保障
GB/T 22116 企业信用等级表示方法
GB/T 22117 信用 基本术语
GB/T 23791 企业质量信用等级划分通则
GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范
GB/T 31863 企业质量信用评价指标

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 22116、GB/T 22117、GB/T 23791、GB/T 29467、GB/T 31863 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信 **trustworthiness**

个人和(或)组织诚实守信的行为与规范,包括从业活动中承诺与行为的一致性。

3.2

质量诚信 **quality trustworthiness**

企业在生产和服务活动中履行质量承诺的意愿、能力和行为。

3.3

评价组织 **evaluation mount**

行业协会或其他经授权的实施质量诚信评价活动的组织。

3.4

评价机构 **evaluation agency**

受评价组织委托,具有开展质量诚信评价活动能力的机构。

3.5

质量诚信评价 **quality trustworthiness evaluation**

由评价组织对评价对象在一定生产经营期间遵守质量相关法律法规、产品标准以及兑现质量承诺(或履行质量约定)的能力等进行定量和定性分析、从而对评价对象阶段性的质量诚信等级作出真实、客观、公正的综合评判,并以规范的符号予以表示。

3.6

质量诚信评价报告 **quality trustworthiness evaluation report**

评价机构根据收集到的质量诚信信息及相关资料,进行客观的记载和系统分析整理得出的反映评价对象真实质量诚信情况的报告。

4 评价原则

4.1 科学性

评价指标的设计和评价方法的选择应科学,评价内容应包含影响评价对象质量诚信的主要因素。

4.2 系统性

各评价指标应构成一个完整的体系,以系统反映机电设备维修与再制造企业的质量诚信水平和状况。

4.3 适用性

评价指标可采集、可量化,利于各门类机电设备维修与再制造企业自身质量诚信建设水平的提升和完善。

4.4 真实性

在评价过程中,评价机构应按照规定的方法和程序,对评价所收集的数据和资料进行合理性和真实性的确认、分析,确保评价结论的可靠性和公信力。

4.5 独立性

评价机构及其评价人员在评价过程中应保持独立性,应根据所核查的质量诚信信息独立作出评判,不应受评价对象及其他外来因素的影响。

4.6 客观性

评价机构及其评价人员在质量诚信评价过程中,应做到客观、公正。

5 评价要求

5.1 总则

5.1.1 对机电设备维修与再制造企业进行质量诚信评价时,应收集其内部和外部质量诚信信息和各类

相关信息,以验证机电设备维修与再制造企业对质量诚信要素识别和管理的有效性;机电设备维修与再制造企业应定期对本企业的质量诚信保障能力进行评价,以确保持续改进并符合本标准的要求。

5.1.2 质量诚信评价结果应出具相应的评价报告和证书。

5.1.3 针对不同领域的评价对象在评价时可根据其特殊性适当调整评价指标项,但在调整时应符合本标准的评价原则。

5.2 基本要求

5.2.1 评价人员应熟悉本标准要求、相关的评审准则和相应的评价程序。

5.2.2 评价指标项应与本标准一致,并按照对应的分值进行评价(若有特殊需求的可调整)。

5.2.3 质量诚信评价可与其他专业技术评价相结合。

5.2.4 评价过程应规范,评价结果应公正、公平。

5.2.5 评价指标采用评分制(见附录 A)。

5.3 连续性

质量诚信评价应是连续的。得出评价结果后,应按年度对评价对象的质量诚信建设能力和表现进行跟踪评价与监督,包括评价组织对评价对象年度质量诚信报告的确认。评价结果每3年复评一次,达到保持和改进的目的。

5.4 评价人员

5.4.1 评价人员应认真贯彻执行党的方针、政策,熟悉国家有关质量、经济、诚信的法律、法规和规定。

5.4.2 评价人员应接受过全面质量管理、质量诚信管理相关知识和机电设备维修与再制造企业质量诚信评价工作的培训。

5.4.3 评价人员应具有5年以上质量管理或相应专业技术工作经历、有较丰富的实践经验。

5.4.4 评价人员应掌握评价核查的方法和技巧,具有敏锐的观察力和准确、快速的反应能力,并具有较强的综合分析判断能力,以及善于与人沟通的能力。

5.4.5 评价人员应认真履行评价人员职责,严格遵守评价工作纪律,做到公正严明。

5.4.6 评价人员与申请企业有利益关系者应回避。

5.4.7 评价组组长应由具有较高专业水平、工作经验和组织能力的评价人员担任。

6 评价指标

机电设备维修与再制造企业质量诚信评价指标构成基于 GB/T 31863,应包括:

- a) 贯彻质量诚信理念指标;
- b) 履行质量承诺能力指标;
- c) 兑现质量承诺表现指标;
- d) 加分项指标。

评价指标项名称及说明见附录 A。

7 评价方法

7.1 采用定性与定量相结合的评价方法,机电设备维修与再制造企业质量诚信评价评分具体按附录 A

执行；同时，针对具体的评分项再进行定性的评价，具体按附录 B 执行。否决项指标若有，应一项否决终止评价。

7.2 采用自我评价、第三方评价和社会监督相结合的评价模式。

8 评价程序

8.1 评价申请

机电设备维修与再制造企业质量诚信评价应由评价对象提出申请，提交申报资料。

申报资料应包括：评价对象营业执照、质量诚信评价申请书、质量诚信自我评价报告。

8.2 受理

8.2.1 针对评价对象提供的申报信息，评价组织采集与评价对象相关的行业政策、法规等方面的资料。

8.2.2 对评价对象提交的以及评价组织采集的数据和信息，做初步整理和分析，确定遗漏、缺失、错误的数据和信息，通知评价对象进行补充。

8.2.3 申报数据和信息完整正确、符合国家产业政策且不存在质量及其他违法违规记录和附录 A 中否决项的予以受理，否则不予受理。

8.3 现场评审

8.3.1 评审委托

现场评审由评价组织委托有资质的评价机构进行符合性评审。

8.3.2 制定评审计划

根据评价对象的产品特点、规模组建现场评审组，并制定评审计划。

一般情况下，评审组应由不少于 2 名专业评价人员组成，指定评审组组长。

8.3.3 评审

评审计划应提前 5 天通知评价对象，评审组接受评审任务后，应在评审通知书规定期限内完成评审任务，无特殊情况不应推迟评审工作。

评审组现场评审时依据规定的质量诚信评价指标体系及相关要求，进行符合性现场评审，形成质量诚信评价报告。

8.4 审定

由评价组织对评价对象的质量诚信等级进行初步审定。

8.5 公示

8.5.1 评价组织对评价对象的质量诚信初步审定结论应进行不少于 10 个工作日的网上公示。

8.5.2 公示期内，评价组织如接收到对评价结果和评价行为的投诉举报时，根据不同投诉举报内容组织调查核实，作出结论，确保评价结果的客观、公正。评价组织应对举报人或组织承担保密责任。

8.5.3 公示期满如无异议，评价组织应对评价对象质量诚信等级予以确认。

8.6 评价文件管理

8.6.1 评价机构将评价对象的原始数据和信息、评价过程中形成的文字资料进行分类整理,作为原始资料存档。对评价对象特别要求保密的文件应作为机密文件单独存档。

8.6.2 评价机构应将质量诚信评价报告(纸质版和电子版)提交至评价组织备案。

8.6.3 以上文件的保存(保密)期应不少于5年。

9 评价报告

9.1 总则

质量诚信评价报告应对评价对象的主要质量诚信评价指标进行定量与定性、静态与动态的综合分析。

质量诚信评价报告应客观反映评价对象的质量诚信情况,不应有误导性陈述。

9.2 质量诚信评价报告的内容组成

9.2.1 质量诚信报告

质量诚信报告至少应包括封面、概述、声明、正文和附录等内容。

9.2.2 封面

封面内容应包括编号、报告名称、企业名称、出具报告单位名称、出具报告时间。

9.2.3 概述

包括评价对象的基本信息、质量指标、诚信等级及释义、综合评价、评审组组长及成员、联系方式和评审时间。

9.2.4 声明

质量诚信评价报告声明应包括以下内容:

- a) 除因本次评价事项评价机构与评价对象构成关联关系外,评价机构、评价人员与评价对象不存在任何影响质量诚信评价行为独立、客观、公正的原则;
- b) 评价机构与评价人员履行了现场评审和诚信义务,有充分理由保证所出具的质量诚信评价报告遵循了真实、客观、公正的原则;
- c) 质量诚信评价报告的评价结论是评价机构依据规定的质量诚信评价指标、方法和诚信作出的独立判断,未因评价对象和其他任何组织或个人的不当影响改变评价结论;
- d) 质量诚信评价报告用于相关决策参考,并非是某种决策的结论、建议等;
- e) 说明评价结论的时效限定;
- f) 免责声明。

9.2.5 正文

质量诚信评价报告正文部分包括评价报告分析及评价结论两部分:

- a) 评价报告分析应简要说明本次质量诚信评价过程及评价中对各种因素的分析评价。评价时,

分析的主要因素包括企业基本情况、社会责任情况等指标内容。

- b) 评价结论应有基本结论和诚信等级,包括评价结论、质量诚信等级级别及释义。

9.2.6 附录

质量诚信评价报告附录部分应收录诸如评价对象相关质量承诺能力、荣誉称号的证明等与此次评价相关的其他重要事项。

10 评价结果

10.1 评价结果表示

机电设备维修与再制造企业质量诚信评价结果与表示方法参照 GB/T 22116 的规定。

机电设备维修与再制造企业质量诚信评价结果包括 A、B 两等四级。其中 A 等可细分为 AAA 级、AA 级和 A 级,B 等不再分级。评价时符合附录 A 规定的机电设备维修与再制造企业质量诚信评价全项指标时,满分为 1 100 分,分值的高低与评价等级的关系如下:

- a) AAA 级:评分达到 900 分以上(含 900 分),且否决项为 0,不符合项不超过 1 项,基本符合需现场验证项和基本符合项不超过 6 项,累计不超过 7 项的企业可评为 AAA 级;
- b) AA 级:评分达到 800 分~899 分(含 800 分),且否决项为 0,不符合项不超过 2 项,基本符合需现场验证项和基本符合项不超过 8 项,累计不超过 10 项的企业可评为 AA 级;
- c) A 级:评分达到 700 分~799 分(含 700 分),且否决项为 0,不符合项不超过 3 项,基本符合需现场验证项和基本符合项不超过 10 项,累计不超过 13 项的企业可评为 A 级;
- d) B 级:评分达到 600 分~699 分(含 600 分),且否决项为 0,不符合项不超过 4 项,基本符合需现场验证项和基本符合项不超过 12 项,累计不超过 16 项的企业可评为 B 级。

评价结果达 600 分以上的机电设备维修与再制造企业,应针对不符合项,基本符合需现场验证项和基本符合项按规定时间进行整改。整改符合要求的,经批准可获得机电设备维修与再制造企业质量诚信达标证书,并允许在产品上加贴统一的机电设备维修与再制造企业质量诚信标识。机电设备维修与再制造企业质量诚信标识见附录 C。

10.2 评价等级调整

10.2.1 机电设备维修与再制造企业可根据自身质量诚信建设水平和质量诚信评价相关要求申请质量诚信等级调整。

10.2.2 评价组织可根据质量诚信评价报告、年度自我评价、社会监督及政府监管情况等对质量诚信等级进行调整。调整时,应符合相关的评价准则和评价程序。

10.3 评价结果应用

10.3.1 评价结果可由评价组织通过机电设备维修与再制造企业质量诚信信息公共服务平台向全社会公布或由政府监管部门及相关部门统一公布。

10.3.2 评价结果可推荐给政府监管部门,以供政府监管部门建立质量诚信档案并实施分类监管。

10.3.3 评价结果可由政府监管部门、机电设备管理部门和用户、招标机构、证券、银行、保险和各大电商平台采信,实现联合激励或联合惩戒。

11 跟踪评价与监督

11.1 评价组织应对评价对象的质量诚信行为进行跟踪评价,防范失信风险。一发现有重大违法违规和失信问题,应立即取消原定质量诚信等级,重新进行评价。

11.2 评价组织应对评价机构质量诚信评价工作进行指导、监督。对质量诚信评价结论进行抽查,及时发现问题、解决问题,确保质量诚信评价工作科学、客观、公正。

附录 A

(规范性附录)

机电设备维修与再制造企业质量诚信评价指标和分值分配

表 A.1 给出了机电设备维修与再制造企业质量诚信评价指标和分值分配,满分 1 100 分。

表 A.1 机电设备维修与再制造企业质量诚信评价指标和分值分配

一级指标	二级指标	三级指标	分值
1 贯彻质量诚信理念 (100 分)	1.1 诚实守信意识	企业应将诚实守信纳入其管理理念并履行其承诺: a) 企业领导具备现代管理理念、社会责任意识强,确立了有利于持续发展的企业文化和战略目标; b) 企业核心价值观、经营宗旨体现了诚实守信有关承诺; c) 未发现不诚信的言行	20
	1.2 质量诚信管理方针、目标	企业应根据产品特点和市场需求,制定切合实际的质量诚信管理方针、目标并予以实施: a) 质量诚信管理方针、发展规划、目标形成文件,符合管理理念的要求; b) 目标可测量,建立了完善的目标责任考核机制; c) 考核结果证实:质量诚信管理方针、目标得到了有效的落实	20
	1.3 质量失信风险防范	企业应识别质量失信风险,制定风险防范措施并有效实施: a) 质量失信风险识别充分,制定了完善的质量失信风险防范措施(诸如不合格品控制程序等文件)并有效实施; b) 具有很强的质量风险控制和应急能力,可以确保不出现也未出现质量信用不良行为	20
	1.4 质量诚信文化建设	企业应针对质量诚信开展宣传教育和培训等质量诚信文化建设活动: a) 质量诚信教育与考核:要求目标明确,与质量方针一致,范围覆盖体系内所有部门及员工; b) 培训管理部门职责明确,管理制度可行,培训考核奖惩细则明确	20
	1.5 持续改进	企业应利用质量方针目标、内外部审核、数据分析等措施,持续改进体系的有效性。 质量方针目标、内外部审核、数据分析、纠正和预防措施、管理评审五个方面体现持续改进的情况	20
2 履行质量承诺能力 (480 分)	★2.1 资质条件	根据国家对产品生产或服务的规定和要求,企业应具备与其产品相一致的资质或资格条件。 企业相关的营业执照、检修(改造、安装、配件生产)资质证书、许可证证书、强制性认证证书,按照国家规定,全部取得相应资质证书并在有效期内且企业成立时间满 3 年以上	50

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标		三级指标	分值
2 履行质量承诺能力 (480 分)	2.2 质量及质量诚信管理	2.2.1 组织机构和职责权限	企业应建立适合自身管理需要的组织机构,明确质量及质量诚信管理的分管领导、管理部门,确保各级、各部门质量及质量诚信管理职责权限规定清楚、接口明晰。 a) 组织机构健全,最高管理者完全履行了自身质量及质量诚信职责; b) 质量及质量诚信管理分管领导和部门具备行使其职能管理职责的相关权限,各级、各部门质量及质量诚信管理职责权限明文规定清楚、接口明晰,各级、各部门履职情况很好	40
		2.2.2 质量及质量诚信管理文件	企业应建立符合 GB/T 19001 标准的文件化质量管理体系及符合 GB/T 29467 要求的文件化质量诚信管理体系。 a) 企业建立的文件化质量管理体系符合 GB/T 19001 和相关要求及企业实际情况,且通过权威机构(无不良业绩、未受过相关行政处罚)质量管理体系认证,证书在有效期内; b) 企业建立的文件化质量诚信管理体系符合 GB/T 29467 和相关要求及企业实际情况	40
	★2.3 人力资源管理		企业与质量相关的人员能力应满足要求。 a) 随机抽查 10 名与质量相关的人员(内审员、检验员、特种设备操作人员等)档案及资质,有关人员能力均能满足任职资格和有关规定要求; b) 人员配备严重不足,诚信教育缺失,诚信意识普遍较低,生产和检验试验人员有造假现象一项否决	50
	★2.4 基础设施及生产工艺装备		企业应配备并维护好生产和服务提供的有关基础设施。 a) 生产工艺完整、设备设施配套,完全符合国家产业政策,不存在国家明令淘汰的设备设施; b) 现场设备设施维护保养状况良好; c) 生产检验设备设施、工装严重不足,计量校准报告和证书数据虚假、非法计量检测机构出具一项否决	40
	2.5 计量检测保证能力		企业应有完善有效的计量管理体系。 通过计量测量管理体系认证(必要时),认证证书有效(中小企业获得计量合格确认证书),或虽未获得认证,但建立了计量测量管理体系,且有效实施,计量管理工作能够满足计量强制管理要求和计量检测能力,计量检测仪器设备配置满足要求	60
	2.6 生产和服务过程	2.6.1 生产和服务过程控制	企业应识别、策划生产和服务过程处于受控状态: a) 生产和服务过程识别充分; b) 关键过程控制和作业指导文件完善,具有可操作性; c) 现场检查时各关键过程 4M1E(Man——人, Machine——机器, Material——物, Method——方法, Environments——环境)全部处于受控状态	30

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标		三级指标	分值
2 履行质量承诺能力 (480 分)	2.6 生产和服务过程	2.6.2 过程能力	企业技术先进度和成熟度达到一定水平;企业应对生产和服务过程进行验证或确认,不断提高过程能力。 按规定对关键过程能力进行验证或确认,近 3 年内,主要过程能力指标(过程能力指数、工序合格率、标准偏差等)达到同行业先进水平,呈持续上升的态势	30
		2.6.3 产品标识和防护	企业应识别、策划和实施产品标识及产品防护的有关要求。 现场观察生产和服务过程,产品(包括原材料、零部件、半成品、成品)标识齐全清晰,符合有关规定,具有可追溯性,产品防护措施有效	30
	2.7 检验检测管理		企业应具备产品质量检验能力,建立与相应产品质量要求一致的产品质量检验规范,并按照规范对所有产品进行检验检测。 a) 有原材料、外购(协)件、关键工序、产品出厂检验规程,检验规程内容应完整正确(依据标准明确,包括检验频次、检验样品数、抽样方式、检验项目、检验方法、检验步骤、检验结果判定及处理); b) 按照各检验规范对所有产品进行了检验检测,记录齐全	50
	2.8 标准化管理		企业应有健全的标准管理体系。 a) 企业标准体系文件符合 GB/T 15496、GB/T 15497、GB/T 15498 的要求并得到有效实施; b) 产品技术标准得到有效覆盖	30
	2.9 财务资源		企业具有一定的经济实力和市场份额。 企业偿债能力、运营能力、盈利能力、发展能力,四项指标情况	30
3 兑现质量承诺表现 (420 分)	3.1 产品质量状况	3.1.1 质量水平	企业生产的产品(包括服务)应具有较高的质量水平。 a) 所有出厂销售的产品均能出具其质量合格的有效证明,所有产品的质量要求均符合相关的法规或标准或合同要求,产品出厂合格率(批次)达到 100%; b) 产品质量稳定、信誉高,近期内无因质量问题导致的索赔和退货,近 3 年内无质量事故,且产品质量水平达到同行业先进水平	100
		★3.1.2 监督抽查	在国家和各级质量监管部门组织的产品质量抽查中未发现不合格记录。 近 3 年内,在国家和各级质量监管部门组织的产品质量抽查中未发现不合格记录	60
	3.2 售后服务	3.2.1 售后服务过程	企业应建立售后服务机构、制定并实施售后服务制度,确保售后服务过程有效运行。 a) 企业售后服务机构的职责权限明确,售后服务制度健全; b) 售后服务工作有效开展,未出现顾客对售后服务工作的投诉	50

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标		三级指标	分值
3 兑现质量承诺表现 (420 分)	3.2 售后服务	3.2.2 顾客满意	企业应建立顾客满意信息收集、分析、反馈系统,确保顾客满意。 a) 关注顾客价值,建立了顾客满意信息收集、分析、反馈有关制度; b) 近 3 年内,顾客满意度达到了预期并呈持续上升的态势,顾客满意度处于行业领先水平; c) 有关质量投诉都得到妥善处理,并得到顾客认可; d) 承担产品售后责任,主动召回发现的不合格产品	50
	3.3 他方评价信息		包括但不限于第三方诚信评价机构、利益相关方、行业协会等组织或个人对企业质量诚信情况进行的反馈或评价情况。 近 3 年内,企业自我评价、第三方评价和社会监督评价结果及整改情况	30
	3.4 规范经营	★3.4.1 守法经营	企业在经营过程中严格遵守国家现行的质量法律法规和规章及相关要求。 a) 企业在经营过程中严格遵守国家现行的质量法律法规和规章; b) 近 3 年内无违法、违规记录; c) 近 3 年内无生产经营假冒伪劣产品行为记录; d) 近 3 年内无质量虚假宣传行为记录; e) 近 3 年内无违背质量承诺行为的记录; f) 企业非法设立,经证实有严重的违规违法现象一项否决; g) 违法违规被行政机关公告并纳入失信黑名单一项否决; h) 分包给非法企业(机构)或不具备生产、检验试验条件的企业(机构)一项否决	50
		★3.4.2 安全环保	企业在经营过程中严格遵守国家现行的安全环保法律、法规和规章及相关要求。 a) 严格执行“三同时”,依法取得了安全生产许可证、排污许可证(必要时); b) 提供了主管部门安全标准化达标、污染物排放达标证据(必要时); c) 提供了特种设备按期检验的合格证据(存在特种设备时); d) 近 3 年内,在安全环保等方面无不良信用记录	40
		★3.4.3 社会责任	企业在经营过程中应积极承担社会责任,在金融、税务、商务和环保等方面无不良信用记录。 企业在经营过程中积极承担社会责任,近 3 年内,在金融、税务、商务和环保等方面无不良信用记录	40

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	分值
4 加分项	4.1 各级质量奖励和荣誉	企业应不断改进产品质量,追求卓越。 近3年内获得各级产品质量或质量管理奖项	30
	4.2 创新与改进	企业应重视管理和技术方面的创新与改进,走可持续发展之路。 a) 近3年内获得各级管理成果奖励(不包括质量或质量管理奖)或科技成果奖励; b) 发现提出保障安全生产、提高工效的研究课题; c) 研发各类安全可靠、先进适用、机电一体化的维修、生产或检测专用设备; d) 推进绿色维修,使用节能环保的新设备、新工艺和新材料; e) 开发检修设备验收和评价的新方法,积极申报专利	30
	4.3 标准制修订	企业应积极参与国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的制修订工作。 近3年内参与国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的制修订工作情况	30
	4.4 人才培养	企业应重视各类人才培养工作。 近3年内推荐、选拔和培养有较高造诣的专业技术人才以及在解决实际问题中有独特技能、技艺的高级技能人才情况	10
注:带“★”标记的为否决项。否决项是指专业质量诚信评价机构在对机电设备维修与再制造企业质量诚信评价时应一项否决的项目。			

附 录 B
(规范性附录)

机电设备维修与再制造企业质量诚信评价评分要求及等级划分标准

本附录规定了对机电设备维修与再制造企业质量诚信评价时的评分要求及等级划分标准,在对机电设备维修与再制造企业具体的质量诚信评价指标进行评价时,应符合表 B.1 的要求。在评价机电设备维修与再制造企业是否质量诚信达标和评定质量诚信等级时,应符合表 B.2 的要求。

表 B.1 机电设备维修与再制造企业质量诚信评价评分要求

评价结论	评分比例	评价说明
不符合	0%~50%	不符合项是指按照评价指标的要求,文件无规定或有规定未实施的,为不符合项
基本符合 需现场验证	≥50%~70%	基本符合需现场验证项是指按照评价指标的要求,基本实施但存在或出现的不符合不能仅通过书面整改而需现场验证
基本符合	≥70%~90%	基本符合项是指按照评价指标的要求,基本实施但存在或出现的不符合是偶然的、孤立的
符合	≥90%~100%	符合项是指按照评价指标的要求,完整实施并有良好保持的趋势

表 B.2 机电设备维修与再制造企业质量诚信等级划分标准

质量诚信等级	等级划分标准	分值要求
AAA 级	评分达到 900 分以上(含 900 分),且否决项为 0,不符合项不超过 1 项,基本符合需现场验证项和基本符合项不超过 6 项,累计不超过 7 项的企业可评为 AAA 级	900 分以上
AA 级	评分达到 800 分~899 分(含 800 分),且否决项为 0,不符合项不超过 2 项,基本符合需现场验证项和基本符合项不超过 8 项,累计不超过 10 项的企业可评为 AA 级	800 分~899 分
A 级	评分达到 700 分~799 分(含 700 分),且否决项为 0,不符合项不超过 3 项,基本符合需现场验证项和基本符合项不超过 10 项,累计不超过 13 项的企业可评为 A 级	700 分~799 分
B 级	评分达到 600 分~699 分(含 600 分),且否决项为 0,不符合项不超过 4 项,基本符合需现场验证项和基本符合项不超过 12 项,累计不超过 16 项的企业可评为 B 级	600 分~699 分

附 录 C
(规范性附录)

机电设备维修与再制造企业质量诚信标识

图 C.1 给出了机电设备维修与再制造企业质量诚信标识样本。



证书编号：

图 C.1 机电设备维修与再制造企业质量诚信标识

参 考 文 献

- [1] 质量发展纲要(2012—2020)(国发[2012]9号)
 - [2] 社会信用体系建设规划纲要(2014—2020年)(国发[2014]21号)
 - [3] 国务院办公厅关于运用大数据加强对市场主体服务和监管的若干意见(国办发[2015]51号)
 - [4] 关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见(国发[2016]33号)
 - [5] GB/T 20004.1—2016 团体标准化 第1部分:良好行为指南
 - [6] GB/T 36308—2018 检验检测机构诚信评价规范
-

团 体 标 准
机电设备维修与再制造企业
质量诚信评价规范
T/CAMER 002—2019

*

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

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 1.5 字数 34 千字
2019年5月第一版 2019年5月第一次印刷

*

书号: 155066·2-34180 定价 27.00 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



T/CAMER 002—2019