



中华人民共和国国家标准

GB/T 29467—2012

企业质量诚信管理实施规范

Implement specifications for enterprise quality trustworthiness management

2012-12-31 发布

2013-07-31 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。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、深圳市标准技术研究院、中检华纳质量技术中心、深圳市创卓企业管理顾问有限公司、江苏省公共信用信息中心、山东省标准化研究院、山东三星玉米产业科技有限公司、国家石油化工产品质量监督检验中心(安庆)、江苏安博尔信用评估有限公司、浙江省标准化研究院、南海油脂工业(赤湾)有限公司。

本标准主要起草人：周莉、叶如意、咸奎桐、尹建军、顾磊宏、李镜、熊伟、王贵宝、李家勋、王波、王月华、胡忠新、杨翠莲、黄鹤友、郭彬、李强、黄庆、李向华、李功奎、孙良泉、刘世新、孙莹、李海东。

引 言

0.1 总则

质量诚信是指在质量领域的诚实守信行为。对生产经营者来讲,质量诚信是在涉及产品质量的一切经济活动中,信守质量承诺的思想、意识和行为,是企业的自律。质量信用是指取得并保持对其质量信任的能力,这种能力由企业在遵守质量相关法律法规、执行标准以及兑现质量承诺(或履行质量约定)的基础上,提供产品在生命周期内满足顾客的需求和期望来实现。取得顾客对其产品质量的信任、兑现顾客合理预期是企业生产经营和持续发展的基础,重质量、守信用也是对企业履行社会责任的基本要求。企业只有立足于诚信经营,持续兑现质量承诺,提供满足顾客需求和预期的产品,才能获得顾客的长期信任,成为一个有信用的企业。企业加强质量诚信管理是获得顾客信任的前提,也是企业取得较高质量信用等级的基础。

本标准开展企业质量诚信管理提供包括管理要求、质量承诺、策划、管理实现、检查与分析、持续改进等在内的实施规范,旨在为企业树立质量诚信理念、实施质量诚信管理、提高质量信用水平、实现可持续发展,也为开展企业质量信用评价提供质量诚信意愿和质量承诺兑现方面的依据。

本标准综合运用了质量管理、风险管理、社会责任、系统工程、信用管理等理论,结合当前我国企业质量信用水平和现状,同时参考和借鉴了相关标准及《质量发展纲要(2011—2020年)》等文件。

0.2 与社会信用体系的关系

社会信用体系是社会主义市场经济体制和社会管理体制的重要制度安排。社会信用体系涉及经济社会生活的各个方面,是所有个人、企业或政府的信用状况的总和。加强社会信用体系建设,是完善我国社会主义市场经济体制,加强和创新社会管理的重要手段,是整顿和规范市场经济秩序的治本之策。质量诚信体系建设是社会信用体系建设的重要内容之一。质量诚信体系建设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。加强质量诚信体系建设,在全社会形成守信激励和失信惩戒的机制,不断增强企业质量诚信意识,发展先进的质量文化,对于营造公平竞争、优胜劣汰的市场环境具有重要意义。社会信用体系通过建立失信惩戒机制在市场上发挥作用,能够为质量诚信体系建设提供外部技术支持和运行环境。

质量诚信体系建设的主体是产品生产企业和提供商业化服务的企业。企业开展质量诚信管理,兑现质量承诺,有利于系统防范质量失信风险,减少产品质量事故,促进企业质量信用水平的提高,从而推动和完善质量诚信体系建设。产品和服务的用户(包括消费者)及消费者保护类组织是质量诚信体系的参与方,这个群体能够反馈产品或服务的质量信息,提供给生产企业改进产品,也提供给政府信用监管部门进行质量监督和执法。政府信用监管部门也是质量诚信体系的参与方,它有责任对产供销各个环节上的产品和服务质量进行监管和执法,形成质量诚信体系的外部监督机制。

0.3 与质量管理体系的关系

企业质量诚信管理是对质量管理体系的补充和完善。其主要关注点在于,通过规范企业质量诚信实施,增强企业积极履行质量承诺的意愿、能力和水平,有效防范和控制质量失信风险,从而提高企业质

量信用水平,实现可持续发展。

企业应首先建立符合标准要求的质量管理体系,并在其质量管理体系中增加对质量承诺、营销管理、质量信用风险管理等本标准规定的相关内容。

0.4 质量诚信管理实施运行模式图

质量诚信管理实施运行模式图如图 1:

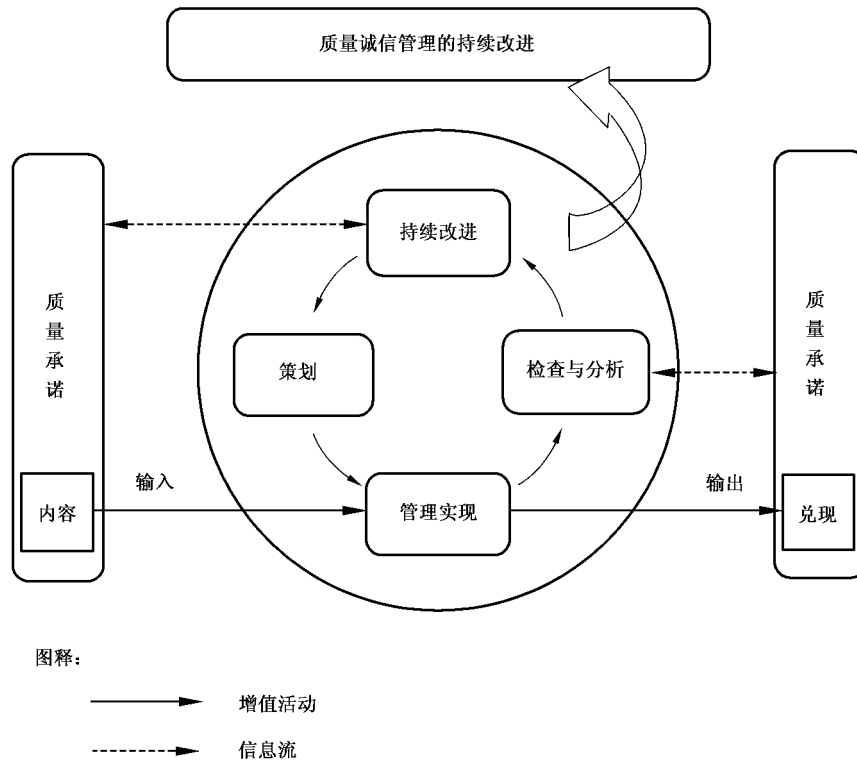


图 1 质量诚信管理实施运行模式图

企业质量诚信管理实施规范

1 范围

1.1 总则

本标准有下列需求的企业提供了质量诚信管理实施规范：

- 通过提高质量信用水平,兑现质量承诺,使顾客相信企业能稳定地持续提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的产品;
- 通过有效实施企业质量诚信管理,规避或降低来自企业内外部的质量信用风险。

1.2 应用

本标准适用于各种类型的制造型企业。

注：其他类型企业也可参照应用。

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—2008 信用 基本术语

GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000:2005, IDT)

GB/T 23791—2009 企业质量信用等级划分通则

3 术语和定义

GB/T 22117—2008、GB/T 19000—2008 和 GB/T 23791—2009 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量诚信目标 quality trustworthiness objective

在质量诚信管理方面追求的目的。

注：为兑现质量承诺、开展质量诚信管理制定的具体可实施的目标。

4 质量诚信管理要求

4.1 通用要求

企业应按本标准的要求开展质量诚信管理,并持续改进其有效性。

企业应：

- 识别、分析并确认企业内外部的质量承诺；
- 策划企业质量诚信管理的方针、目标和管理职责,开展质量文化建设并提供必要的资源支持；
- 在企业的产品实现过程和营销过程中,遵守质量诚信管理的要求,并建立必要的管理机制；
- 检查、分析和改进质量诚信管理的过程；