

编号：SEC/GZ-01-ZX-2023

企业质量信用等级管理 体系认证实施规则

第 1.2 版



2023 年 9 月 21 日发布

2023 年 9 月 21 日发布实施

2025 年 5 月 29 日第二次修订

前 言

为了保证东南标准认证中心“企业质量信用等级管理体系”认证（评价等同认证，下同）工作顺利开展，确保认证各项工作符合相关文件要求，以及中心质量手册、程序文件汇编等的要求，使各项认证活动得以规范有序进行，制定本实施规则。

制定单位： 福建东南标准认证中心有限公司

主要起草人：叶春梅

批准人员：李东山

目录

1 目的和适用范围	4
2 认证依据	4
3 初次认证程序	4
3.1 受理认证申请	4
3.2 认证策划	6
3.3 审核	8
3.4 审核报告	10
3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证	11
3.6 认证决定	12
4 监督审核程序	13
5 再认证程序	15
6 暂停或撤销（含注销）认证证书	16
6.1 总则	16
6.2 暂停证书	16
6.3 撤销（含注销）证书	17
7 认证证书和认证标志要求	18
8 与其他管理体系的结合认证	19
9 受理转换认证证书	19
10 受理组织的申诉	20
11 认证记录的管理	20
12 其他	20

1 目的和适用范围

目的是通过对企业的生产经营管理情况、财产状况等情况的审核、改进，确定企业是否具备质量信用。

本实施规则规定了企业质量信用等级管理的相关要求，适用于各类企业质量信用等级管理的认证。

2 认证依据

GB/T 31863-2015 《企业质量信用评价指标》

CTS-007-2023 《企业质量信用等级评价技术规范》

注：认证过程引用了 GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》的部分条款内容。

3 初次认证程序

3.1 受理认证申请

3.1.1 中心将向申请组织至少公开以下信息：

- （1）本规则的完整内容。
- （2）认证证书样式及使用规定。
- （3）对认证过程的申诉规定。
- （4）维持证书有效性及变更的各项事宜。

注：以上内容同其他管理体系。

3.1.2 申请组织在申请时，至少应提交以下资料：

- （1）认证申请书。

(2) 法律地位的证明文件的复印件。若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

(3) 管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。

(4) 已通过的其他体系认证（如有，提供复印件）。

(5) 管理体系成文信息（适用时）。

3.1.3 申请评审

中心将对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成认证所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

列入下述情况，且未有效完成整改的，将不予受理申请：

(1) 三年内有被执法监管部门责令停业整顿的；

(2) 三年内在“全国企业信用信息公示系统”中被列入“严重违法失信企业名单（黑名单）信息”或“经营异常名录信息”中的；

(3) 三年内已知的因合同履行情况而被相关方提起诉讼、纠纷、曝光的。

3.1.4 对符合 3.1.2、3.1.3 要求的，中心将决定受理申请；对不符合上述要求的，中心将通知申请组织补充和完善，或者不受理申请。

3.1.5 签订合同

在实施认证前，中心将与申请组织订立具有法律效力的书面合同，合同至少包含以下内容：

(1) 申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。

(2) 申请组织对遵守相关法律法规，协助监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

(3) 申请组织承诺获得认证证书后发生以下情况时，应及时向本中心通报：

①发生重大质量、环境、安全、食品安全等事故。

②相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人变更；生产经营或服务所涉及的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等。

③出现影响体系运行的其他重要情况。

(4) 申请组织承诺获得证书后正确使用证书和有关信息。

(5) 拟认证的管理体系覆盖的范围所涉及的活动。

(6) 在认证实施过程及证书有效期内，中心和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

3.2 认证策划

3.2.1 认证时间

3.2.1.1 为确保认证的完整有效，中心将以附录 A 所规定的认证时间为基础进行安排，但也可根据申请“企业质量信用等级管理体系”覆盖的活动的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟

定完成认证工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少认证时间，但减少的时间不超过附录 A 所规定的认证时间的 30%。

3.2.1.2 整个认证时间中，现场认证时间不应少于总认证时间的 80%，也可采用远程认证的方式获取认证证据，但不超过现场认证时间的 30%，且应保存相应的证据，如音频、视频、电子文件等。

3.2.2 审核组

中心将选择具备相关能力的审核人员组成审核组，审核人员应承担审核任务和责任。

注：参与审核“企业质量信用等级管理体系”的人员应至少具备 QMS/EMS/OHSMS/HACCP/FSMS 其中一个体系的审核员资格，且至少经过 8 小时关于 GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》、CTS-007-2023《企业质量信用等级评价技术规范》内容的培训。

3.2.3 审核计划

3.2.3.1 中心将为每次审核制定书面的审核计划。审核计划至少包括但不限于以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场评审审核持续时间，审核组成员。

3.2.3.2 如果体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，中心可以在审核过程中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样，以确保所抽样本具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对体系有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，将逐一到各现场进行审核，以查看体系实施情况。

3.2.3.3 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

3.3 审核

3.3.1 审核组将按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核人员。

3.3.2 审核组将会同申请组织参照其他管理体系审核的程序要求，召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及各职能部门负责人员，包括财务负责人均应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。

3.3.3 审核过程及环节

（1）结合申请组织的体系实施情况，确认与管理体系成文信息描述的一致性。

（2）结合现场情况，审核申请组织理解和实施 GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》、CTS-007-2023《企业质量信用等级评价技术规范》要求的情况，确认企业的管理体系是否已运行并且超过 3 个月。

（3）确认申请组织建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

(4) 结合申请组织管理体系的特点，并结合其他因素，科学确定重要审核要点。

(5) 重点是审核管理体系符合 GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》、CTS 007-2023《企业质量信用等级评价技术规范》要求和有效运行情况，是否进行了内部审核，并核查申请组织实际工作文件、记录是否真实，对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审核结论及认证决定时予以考虑。

主要审核要点及审核方法

序号	要求	对应标准条款	审核要点和审核方法
1	贯彻质量诚信理念	1.1 管理方针	企业是否制定了质量诚信管理方针？是否形成文件化信息？如何传达给内部员工及其他相关方？
		1.2 管理目标	企业是否根据质量诚信管理方针制定了质量诚信管理目标以及相关职能和层次上的各级分目标？如何进行考核？
		1.3 诚信文化	企业是否建立了质量诚信核心价值观的诚信文化？如何对质量诚信开展宣传教育和培训？
2	履行质量承诺能力	2.1 生产经营资质	企业是否具备合法经营的相关资质，且与生产经营的范围保持一致，包括营业执照、强制性产品认证（适宜时）、生产许可证（适宜时）以及其他行政许可证明？
		2.2 质量管理	企业是否建立、实施、检查、改进符合国家标准要求的质量管理体系，以保证体系运行的适宜性、充分性和有效性？
		2.3 质量诚信管理	企业是否建立符合国家标准、相关方要求的质量诚信管理规范，包括质量承诺等内容？如何履行和改进质量诚信管理？
		2.4 标准管理	企业生产经营是否按标准要求执行，采用的是国际标准或国家标准或行业标准或地方标准，如执行企业标准时，是否经备案有效？
		2.5 计量管理	企业生产经营过程中所使用的计量仪器、设备，是否按计量法等要求实施检定、校准？计量仪器、设备是否完善管理？
		2.6 检验检测管理	企业是否建立和实施产品质量检验检测规范？日常的第三方检验检测结果是否符合要求？
		2.7 人员管理	企业是否建立了质量管理、合同信用管理的人力资源管理制度，包括招聘、培训、考核、人员档案管理等？特殊工种人员是否持证上岗？

序号	要求	对应标准条款	审核要点和审核方法
3	兑现质量承诺表现	3.1 监督抽查	各级监督抽查是否有质量不符合情况？确认近三年内是否出现环境、安全生产或食品安全的事故？
		3.2 出口产品质量（适用时）	如有产品出口，是否因质量等问题，而被国外通报、退货或索赔？
		3.3 市场反馈及申投诉	企业是否进行了有效的市场调查反馈？有无申投诉情况发生，如有，如何有效处理？
		3.4 信用评价	企业是否有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了评价或反馈？确认近三年内有无合同履行等信用方面的诉讼发生？
		3.5 主动售后管理	企业是否主动承担产品售后责任，包括采取主动降价、召回不合格产品、维修保养等？

3.3.4 发生以下情况时，审核组应向本中心报告，经本中心同意后终止审核。

- （1）申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。
- （2）申请组织实际情况与申请材料有重大不一致。
- （3）现场确认申请组织有不符合 3.1.3 所述的情况。
- （4）其他导致审核程序无法完成的情况。

3.4 审核报告

3.4.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

- （1）申请组织的名称和地址。
- （2）申请组织活动的范围和场所。
- （3）审核的类型、准则和目的。

(4) 审核组信息，包括审核人员、观察员等。

(5) 审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

(6) 叙述从 3.3 条列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对 3.3.3 条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论，并对实现情况进行审核。

(7) 识别出的不符合项。

(8) 审核组对是否通过审核的意见建议。

3.4.2 中心将保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

3.4.3 中心将在作出认证决定后 7 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

3.4.4 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，中心将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

3.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

3.5.1 对审核中发现的不符合项，中心将要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过 3 个月期限内采取纠正和纠正措施。中心将对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束

后 3 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按 3.6.5 条处理，或者按照 3.3.3 条重新实施审核。

3.6 认证决定

3.6.1 中心将在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价的基础上，作出认证决定。

3.6.2 认证决定人员应为本中心管理控制下的人员，审核组成员不得参与对该审核项目的认证决定。

3.6.3 本中心在作出认证决定前将确认如下情形：

（1）审核报告符合本规则第 3.4 条要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

（2）反映以下问题的不符合项，中心已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进管理体系的有效性方面存在缺陷。

②其他严重不符合项。

（3）中心对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

3.6.4 在满足 3.6.3 条要求的基础上，中心有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发 5 A 级认证证书。

(1) 申请组织的管理体系符合 GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》、CTS-007-2023《企业质量信用等级评价技术规范》的相关和适用法律法规要求且运行有效。

(2) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

3.6.5 申请组织不能满足上述要求或者管理体系存在重大缺陷，不符合 GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》、CTS-007-2023《企业质量信用等级评价技术规范》的相关要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

3.6.6 中心在颁发认证证书后，将在 7 个工作日内将认证结果相关信息报送国家认监委网站。

4 监督审核程序

4.1 中心将对持有其颁发的认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行管理体系并符合认证要求。

4.2 为确保达到 4.1 条要求，中心将根据获证组织的管理体系实施情况，确定对获证组织的监督审核的频次。

4.2.1 作为最低要求，初次审核后的第一次监督审核将在上次审核结束之日起 12 个月内进行，之后每年必须接受一次审核至证书有效期止，时间间隔为 10 到 12 个月，最长不超过 12 个月。

特殊情况下，需由获证组织向本中心提出书面申请，说明推迟监督审核时间的理由，经本中心技术审核部认可后可适当延长。监督时间间隔超过 12 个月的视为不能按期接受监督审核，具体按中心的

SEC/CX-08《认证资格变更管理程序》执行。若因疫情等不可抗拒的特殊原因造成不能按期监督审核的，视具体情况处理。

4.2.2 超过期限而未能实施监督审核的，应按 6.2 或 6.3 条处理。

4.3 监督审核的时间，应不少于按 3.2.1 条计算审核时间人日数的 1/3。

4.4 监督审核的审核组，应符合 3.2.2 条和 3.3.1 条的要求。

4.5 监督审核也将在获证组织现场进行。

4.6 监督审核时应至少应审核以下内容：

（1）上次审核以来管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更。

（2）按 3.3.3 条要求已识别的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行。

（3）对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

（4）管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

（5）是否建立有效的改进机制。

（6）获证组织对获证资格的引用是否符合中心的相关规定。

（7）是否及时接受和处理投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

4.7 在监督审核中发现的不符合项，中心将要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

中心将采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果，如文件评审、现场审核或下次监督审核验证等方式。

4.8 监督审核的审核报告，按 4.6 条列明的审核要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。

4.9 中心根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

5 再认证程序

5.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，中心将实施再认证审核，并决定是否延续认证证书。

5.2 中心将按 3.2 条和 3.3.1 条要求组成审核组。按照 3.2.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证计划交审核组实施。审核时间应不少于按 3.2.1 条计算人日数的 2/3。

5.3 对再认证中发现的不符合项，获证组织将在 30 个工作日内实施纠正与纠正措施，且应在原证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证，如超期未完成整改，或在原证书到期前未完成整改的，将按初次认证进行。

5.4 中心将按照 3.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

5.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动（含不符合整改及验证），中心将换发认证证书，新的认证证书的终止日期可以

基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期将不早于再认证决定日期。

6 暂停或撤销（含注销）认证证书

6.1 总则

参照中心其他管理体系，按 SEC/CX-08-2014 《认证资格变更管理程序》的要求进行。

6.2 暂停证书

6.2.1 获证组织有以下情形之一的，中心将在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

（1）管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。

（2）不承担、履行评价合同约定的责任和义务的。

（3）获证组织被有关执法监管部门责令停业整顿的或因违法违规而被法院或仲裁机构判决、裁定、仲裁执行。

（4）持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

（5）主动请求暂停的。

（6）因合同信用问题引起诉讼、纠纷、曝光的，或严重的申投诉的。

（7）其他应当暂停认证证书的。

6.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 6.2.1 第（4）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

6.2.3 中心将暂停认证证书的信息上报国家认监委或中心网站，明确暂停的起始日期和暂停期限，并在暂停通知中要求获证组织在暂停期间不得以任何方式使用认证证书或引用认证信息。

6.3 撤销（含注销）证书

6.3.1 获证组织有以下情形之一的，中心将在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

（1）被注销或撤销法律地位证明文件的。

（2）被国家相关部门列入严重失信企业名单的。

（3）拒绝配合监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

（4）出现重大的劳工问题，或其他质量、环保、食品安全等问题的，或严重的媒体曝光事件，或因多次不履行合同的行为，并经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

（5）有其他严重违法违反法律法规行为的。

（6）暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的。

（7）没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。

（8）不按相关规定正确引用和宣传获得的获证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 1 个月仍未纠正的。

(9) 其他应当撤销认证证书的。

6.3.2 撤销认证证书后，中心将按认证合同的要求，收回撤销的认证证书。

6.3.3 认证证书注销是撤销的一种特殊形式，获证客户由于自身原因不想保持认证证书可向本中心提出注销认证证书的书面申请，再由中心办理注销手续。

6.4 中心将暂停或撤销（含注销）认证证书的相关信息在认监委网站上公布。

6.5 不得使用无效的认证证书和获证信息，中心将在认证合同中予以明确。

7 认证证书和认证标志要求

7.1 认证证书至少包含以下信息：

(1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息将与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 管理体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若体系覆盖多场所，还应表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

(3) 管理体系符合 GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》、CTS-007-2023《企业质量信用等级评价技术规范》的表述。

(4) 证书编号。

(5) 中心名称。

(6) 有效期的起止年月日。

证书将注明：获证组织必须定期接受监督审核，并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

（7）证书查询方式。认证证书将包括中心网站上的查询方式上的查询方式，以便于社会监督。

备注：证书名称可根据双方协商的结果，进行适当标注，如企业质量信用管理认证证书、企业质量信用评价认证证书、企业质量信用评价管理体系认证证书等。

7.2 初次认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

7.3 中心将建立证书信息披露制度。除向申请组织、监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，社会相关方有请求时，可向其提供证书信息，接受社会监督。

7.4 认证标志的使用应符合中心制订的《认证证书和标志的管理程序》以及公开性文件的要求。

8 与其他管理体系的结合认证

中心暂不考虑与其他管理体系的结合认证，将按单独的管理体系进行认证。

9 受理转换认证证书

中心目前暂不进行获得“企业质量信用等级管理体系”认证证书的组织申请认证证书的转换。

10 受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，中心将接受申诉并且及时进行处理，在 30 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。若认为中心未遵守相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地市场监督管理局或其他法律机关投诉。

11 认证记录的管理

11.1 中心将建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存，包括电子版记录。

11.2 记录将真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料将使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

11.3 以电子文档方式保存记录的，将采用不可编辑的电子文档格式。

11.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12 其他

12.1 本规则内容提及 GB/T 31863-2015《企业质量信用评价指标》、C TS-007-2023《企业质量信用等级评价技术规范》标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，将采用当时有效版本的完整标准号。

12.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审核人员签字确认与原件一致。

12.3 中心也将开展“企业质量信用等级管理体系”及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行“企业质量信用等级管理体系”的相关要求。

附录 A “企业质量信用等级管理体系” 审核时间要求

有效人数	评价时间（人天）
1-100	2
101-500	3
501-1000	4
>1000	根据实际情况予以确认，但将不少于 5 人日

注：有效人数包括认证范围内涉及的所有人员，包括兼职人员、临时人员，但兼职人员、临时人员可根据实际工作小时数予以换算成等效的全职人员数。