**辽宁省市场质量信用等级评价管理办法**

（二〇二一年一月修订）

第一章 总则

1. 为“运用信息公示、信息共享和信用约束等手段，营造诚实、自律、互信的社会信用环境”积极开展市场信用等级评价工作，定期公示企业、产品、工程和服务信用等级评价结果，确保市场质量信用等级评价工作规范、有效的开展，特制定本办法。
2. 凡辽宁省行政区域内生产、经营并具有独立法人资格的企业（与其注册地无关），正常生产经营三年以上，均可申请市场质量信用等级评价。
3. 市场质量信用等级评价，分为企业类、产品类、工程类、服务类。
4. 市场质量，指用户（包括消费者和企业）对技术质量和功能质量的综合感知；市场质量信用，指企业（产品、工程、服务）取得并保证用户对其质量信任的能力；市场质量信用等级评价是以用户为主体，以市场评价为中心的信息征集和等级评价方法。评价的内容和指标体系由质量信用意愿、质量保障能力、市场经营能力、用户认可度等一级指标及若干二、三级指标组成，全面综合考核企业的诚信建设与市场质量信用管理能力和水平。
5. 市场质量信用等级，依据国家《企业信用等级表示方法》（GB/T 22116-2008）《企业质量信用等级划分通则》（GB/T 23791-2009）和中国质量协会《市场质量信用等级评价准则》划分为AAA、AA、A、B、C、D四等六级，并为AAA（用户满意标杆）、AA（用户满意）级市场质量信用企业建立市场信用档案，向社会公示，促进企业自律。A等评价采用百分制：A级为80分及以上，AA（用户满意）级为85分及以上，AAA（用户满意标杆）级为90分及以上。
6. 本办法所称推进机构，是自愿提出申请，并由有关部门批准负责推进所在地区、行业市场质量信用等级评价工作的组织（以下简称推进机构）。
7. 辽宁省市场质量信用等级评价工作按年度开展，企业自愿申请，评价等级结果每年进行一次发布。

第二章 组织机构及职责

1. 辽宁省市场质量信用等级评价工作的归口部门为辽宁省质量协会，负责市场质量信用等级评价的组织实施、管理、监督，审定评价结论。辽宁省质量协会用户委员会（以下简称辽宁省用户委员会）为质量信用等级评价工作的日常办事机构，负责制定评价实施方案、选定第三方评价机构、组建评审专家组、组织实施具体市场质量信用等级评价工作。

辽宁省市场质量信用等级评价结果的公示，由辽宁省质量协会与辽宁省用户委员会共同进行。

1. 辽宁省质量协会开展信用体系建设工作注重发挥第三方评价机构的作用，由专业第三方评价机构出具质量信用评价报告，进行客观分析。第三方评价机构是信用体系建设的重要组成部分。
2. 辽宁省市场质量信用等级评价工作由评审专家组承担，评价专家组设组长一名，实行组长负责制，组员若干名。评审专家，由辽宁省质量协会和辽宁省用会委员会共同认定，应具备以下条件和能力：
3. 认真贯彻执行党的方针政策，熟悉国家有关质量、经济的法律、法规和规定；
4. 品行端正，具有良好的执业道德；
5. 接受过全面质量管理相关知识和企业市场质量信用等级评价工作的培训；
6. 具有信用评价或行业分析、评价产品开发工作的经历，有丰富的实践经验；
7. 掌握评价方法和技巧，具有敏锐的观察力，准确、快速的反应能力，有较强的综合分析判断能力，以及善于与人交往的能力；
8. 认真履行评审专家职责，严格遵守评价工作纪律，做到公正严明；
9. 在所从事的领域具有突出业绩和较高声誉；
10. 与申请企业有利益关系者应当主动回避。
11. 专家组召开评审会议，须有2/3以上专家出席。评价采取记名投票方式表决，评价结论须经到会专家半数以上通过。

第三章 评价标准

1. 辽宁省市场质量信用等级评价，根据质量信用意愿、质量保障能力、市场经营能力、用户认可度等方面进行综合评价：

辽宁省市场质量信用等级评价参考标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 定义 | 评价分值 |
| A | 代表质量守信的信用程度：企业在一定时期内市场质量信用风险很小，具有维持高水平市场质量信用的主观意愿、质量保障能力、市场经营能力和用户认可度高，在一定时期内无质量信用不良行为记录。 | 80分（含）以上 |
| B | 代表质量基本守信的信用程度：企业在一定时期内市场质量信用风险较小，具有维持其市场质量信用的主观意愿、质量保障能力、市场经营能力和用户认可度较高，近期无质量信用不良行为记录。 | 60分（含）至80分 |
| C | 代表质量失信的信用程度：企业在一定时期内市场质量信用风险较大，维持其市场信用水平的主观意愿不强、质量保障能力较低、产品质量不稳定、用户认可度较低，在近期内存在质量信用相关不良行为记录，但未出现质量严重失信事件，也未因质量失信行为造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响。。 | 40分（含）至60分 |
| D | 代表质量严重失信的信用程度：企业在一定时期内市场质量信用风险很大，企业违法生产经营，用户认可度很低，且给社会和（或）顾客造成重大人身危害、经济损失或社会不良影响。 | 40分以下 |

第四章 评价程序

1. 辽宁省市场质量信用等级评价的工作程序如下：
2. 企业申请

企业自愿申请参评辽宁省市场质量信用等级评价，应提交《辽宁省市场质量信用等级评价申请书》和企业有关资料，报送至推进机构审核。

1. 推进机构初审

推进机构受理参评企业的市场质量信用等级评价申请后，根据本管理办法，核实、调查参评企业相关资料，向参评企业的利益相关方、公众和媒体收集企业信用及用户评价信息，必要时可进行现场审核。

㈢推进机构推荐

推进机构出具《辽宁省市场质量信用等级评价初审意见表》，连同企业《辽宁省市场质量信用等级评价申请书》及其有关申报资料一并报送至辽宁省用户委员会。

㈣第三方专业机构评价

辽宁省用户委员会委托第三方专业机构对初审通过的参评企业，运用企业调查、企业信用综合评价等方法对企业材料进行全面审核、调查和评价，并出具评价报告。

㈤专家评审

辽宁省用户委员会组织专家，对第三方专业机构的评价结果依据《市场质量信用等级评价准则》，进行资料审核和评定等级。对拟评为AA和AAA级的企业和服务，必要时进行不超过两天的现场审核（现场评价，依据《顾客关系管理评价准则》T/CAQ10301-2006进行）。

㈥评价结果审定

辽宁省质量协会和用户委员会对评审专家组提出的预评等级，依据本管理办法，审定企业的市场质量信用评价等级结果。

㈦公示征询意见

对审定通过的企业市场质量信用等级结果，进行为期一周的公示，向社会征询意见，公示期满后确定最终企业市场质量信用评价等级结果。

㈧结果发布

辽宁省企业市场质量信用等级评价结果，有辽宁省质量协会和辽宁省用户委员会共同发布，在省级媒体上展示。

第五章 监督管理

第十四条 辽宁省市场质量信用等级评价工作，坚持“科学、公平、公正、公开”的原则，主动接受社会监督。

第十五条 辽宁省企业市场质量信用等级评价结果，有效期二年，自公布之日起生效。有效期内，辽宁省质量协会和辽宁省用户委员会将随时进行市场质量信用的舆情监测，受理广大用户对企业的质量异议和投诉，对发生重大失信行为的企业，将依据《辽宁省市场质量信用评价管理办法》降低或撤销其质量信用等级。有效期满后，经复评符合原确定的质量信用等级者，可持续享有原质量信用等级。

第十六条 辽宁省企业经市场质量信用等级评价后，有下列情形之一的，应于7日之内书面报告为其初审的推进机构和辽宁省用户委员会。

* 1. 企业主营业务活动的国家重大产业、税收、信贷政策的调整或变动；
	2. 企业发生重大资产重组、重大关联交易、股权结构变动及其他重大虽未列入上述例举事项，但该事项的发生对受评价对象偿付能力构成实质性影响的其他重大事项；
	3. 发生重大质量、安全、环境事故；
	4. 国家、行业、地区、监督抽查产品或服务不合格；
	5. 用户对产品或服务质量反映强烈，有用户、员工、供应商、股东、社会等相关方的重大投诉；
	6. 受到政府有关部门警告、罚款、没收非法所得、限期停止活动等行政处罚；
	7. 其他违反法律法规。

对于发生上述情况者，辽宁省质量协会和辽宁省用户委员会将视情节，给予降低或取消评价等级的处理。

第十七条 推进机构对所推荐的市场质量信用等级评价企业具有监督责任。其所推荐的市场质量信用等级评价的企业，未按有关规定宣传，误导消费并引起不良后果的，由所推进机构和企业承担相应责任。

第十八条 被降低或取消评价等级的企业及项目，须在受到通知书之日起7日内将原评价等级证书和牌匾退回辽宁省用户委员会。被降低评价等级的，由辽宁省质量协会和辽宁省用户委员会换发相应等级的证书和牌匾。

被降低或取消评价等级的企业，二年内不得重新提出评价申请。

第十九条 第三方专业评价机构或评审专家，在工作中未能履行职责或者弄虚作假、营私舞弊者，取消其资格。造成严重后果或构成犯罪的，依法承担相应经济、行政、刑事责任。

第二十条 辽宁省市场质量信用等级评价工作的推荐机构、第三方专业评价机构、评审专家及有关工作人员，应履行保密承诺，未经企业和辽宁省质量协会和辽宁省用户委员会同意，不得向任何第三方披露参评企业的信息。

第六章 公示

第二十一条 辽宁省用户委员会对符合公示条件的企业、产品、工程、服务等进行质量信用状况的客观记录和公示，社会公众及有关部门对企业公示信息进行评价、监督和使用。

辽宁省质量协会和辽宁省用户委员会对评价为辽宁省质量信用AA和AAA等级的企业、产品、工程、服务等颁发相应等级的证书和牌匾。

第二十二条 公示条件

1、市场质量信用A等以上；

2、市场用户认可度高，用户满意度测评由第三方按照国家《顾客满意测评模型和方法指南》（GB/T 19038）要求开展，用户满意度指数在80以上；

3、市场无重大质量事故或重大用户投诉；

4、工商、税务、司法等系统数据及市场表现的客观记录良好，企业及其法人、产品、服务等在政府有关部门的信用记录中无失信违法行为；

5、食品、香烟、药品、保健品、民用爆破器材等产品，不在公示范围之内；

6、工程类范围包括：公共建筑工程、市政工程、园林工程、水利工程、电力工程、住宅工程、交通建筑工程（线营业楼、候车楼、候船楼、地铁站等于人民大众生活密切相关的工程）。工程类，包括土建、装饰、设备安装等。

其规模应符合相应要求：

公共建筑工程、市政工程、园林工程、交通建筑工程，建筑面积在1万平方米以上或建筑安装工作量在3000万元以上；

水利工程、电力工程，其规模可适当放宽建筑体量的要求；

住宅工程，包括建筑面积3万平方米以上的住宅小区或1万平方米以上住宅小区组团；建筑面积5000平方米以上的单体住宅，达到基本入住条件，且入住率在60%以上，其中住宅小区总体设计符合城市规划及环保要求，公共设施配套，且所有单位工程质量全部达到良好以上的工程；

工程类，应为通过有关部门验收并交付使用1年以上，且3年以内由该工程建设施工企业申请（不含工程开发、设计和物业单位）；

7、服务类，应当是企业为用户提供的专项服务。

第二十三条 企业递交申请材料后，发生重大质量安全事故，须及时上报质量信用评价日常管理机构辽宁省质量协会用户委员会。

第七章 宣传推广

第二十四条 通过“辽宁省市场质量信用（用户满意）服务平台――辽宁省质量协会官方网站www.laq.org.cn和省级媒体向社会公开展示推广宣传，并向省及国家有关部门报备、推送；总结AAA（用户满意标杆）级、AA（用户满意）级企业、产品、工程、服务的典型经验，每年组织质量信用和用户满意活动交流学习，宣传推广。

第八章 附则

第二十五条 本管理办法的修订、解释权，归辽宁省质量协会。

第二十六条 本办法自发布之日起执行。