

ICS

备案号:

SZDB/Z

深 圳 市 标 准 化 指 导 性 技 术 文 件

SZDB/Z 22—2009

工业企业产品质量安全
全过程管理通用要求

2009-07-13 发布

2009-11-01 实施

深圳市质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 要求	1
4.1 设计开发	1
4.2 原辅材料	2
4.3 生产过程	2
4.4 产品标识	2
4.5 出厂检验	2
4.6 包装、运输、储存	3
4.7 售后服务	3
4.8 产品召回	3
5 评价评分	3
5.1 评价内容	3
5.2 分数计算	4
5.3 不适用项目的确定原则	4
5.4 评价结果	4
附录A (资料性附录) 评价评分表	5
附录B (资料性附录) 原辅材料进厂验收记录表	22
附录C (资料性附录) 原辅材料检验记录	23
附录D (资料性附录) 出厂检验记录表	24
附录E (资料性附录) 产品销售记录表	25

前　　言

本指导性技术文件的附录A、附录B、附录C、附录D、附录E为资料性附录。

本指导性技术文件由深圳市质量技术监督局提出并归口。

本指导性技术文件的主要起草单位：深圳市质量技术监督局、深圳市计量质量检测研究院、深圳市标准技术研究院、深圳市特种设备检测研究院、深圳市生产许可审查中心、深圳市质量保证中心、深圳市产品质量安全技术学会。

本指导性技术文件的主要起草人：郭晓渝、史诗祯、崔红兵、曹华庆、杨万颖、戴劲、李家骥、陈建华、张芳、王振、吴伟、李明生、蓝勇波、肖文康、李媛红、肖文晖、刘名概、曹荣。

引　　言

为引导深圳市工业企业建立产品质量安全全过程管理体系，加强产品质量安全全过程管理，提升产品质量安全水平，保障人民群众健康安全，促进经济又好又快发展，根据《产品质量法》等有关法律法规的规定和国务院关于加强企业全员全过程全方位质量和安全管理的重要部署，结合深圳的实际，制定本指导性技术文件。

本指导性技术文件对工业企业产品设计开发、原辅材料采购、生产过程、产品标识、出厂检验、包装运输储存、售后服务、产品召回等产品质量安全全过程管理的8个关键部分作出了系统的规定；同时，将企业产品质量安全全过程管理的8个关键部分细分为71个评价评分项目，并根据各评价评分项目对产品质量安全影响的重要程度，在每个关键部分中分别确定1个否决项，制定了评价评分表（附录A）。本指导性技术文件为企业自评、政府监管和行业评价企业产品质量安全全过程管理水平提供了技术依据。本指导性技术文件的使用者可根据实际需要，在本指导性技术文件的基础上制定更加详细的评判细则。

本指导性技术文件是深圳市工业企业实施产品质量安全全过程管理的基本要求。企业产品质量安全全过程管理除满足本要求外，还应满足其他相关法律、法规、规章和标准的要求。

工业企业产品质量安全全过程管理通用要求

1 范围

本指导性技术文件规定了工业企业产品设计开发、原辅材料采购、生产过程、产品标识、出厂检验、包装运输储存、售后服务、产品召回等全过程质量安全管理的通用要求，并给出了相应的评价方法。

本指导性技术文件适用于深圳市各类工业企业产品质量安全全过程管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本指导性技术文件的引用而成为本指导性技术文件的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于指导性技术文件。然而，鼓励根据本指导性技术文件达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本指导性技术文件。

GB/T 191 《包装储运图示标志》

GB/T 9969 《工业产品使用说明书 总则》

《工业产品生产许可证企业生产条件审查办法》

《产品标识标注规定》（技监局监发[1997]第172号）

3 术语和定义

3.1 批次

同一次投料、同一生产线、同一班次等相同条件下生产的相同产品的集合。

3.2 批号

用于识别“批”的一组数字、字符或其组合。

注：据此可以追查该批产品的生产历史情况。

3.3 型式试验

为了验证产品能否满足技术规范的全部要求所进行的试验。

4 要求

工业企业应按照本标准化指导性技术文件实施产品质量安全全过程管理。全过程是指产品实现中涉及的设计开发、原辅材料采购、生产过程、标识标注、出厂检验、包装运输储存、售后服务和产品召回等8个关键部分的总和。

4.1 设计开发

4.1.1 产品设计和开发应在设计原理、总体结构、零配件参数、材料选择、精度指标、安全系数、卫生指标等方面严格要求，确保产品各项指标符合相应的标准和安全技术要求。没有国家标准或行业标准的应符合保障人体健康、人身财产安全和节能环保的要求，并制定企业标准且备案。

4.1.2 企业应对试生产的产品进行型式试验，确保产品各项指标达到设计开发和标准的要求。

4.2 原辅材料

4.2.1 企业应建立原辅材料供应商审验、原辅材料进厂验收（原辅材料进厂验收记录见附录B）和原辅材料使用等管理制度，保证产品所使用的原辅材料符合法律法规、标准和有关规定的要求。不合格的原辅材料，不得用于产品的生产和加工。

4.2.2 企业应建立并实施原辅材料合格供应商审验制度。审验供应商的经营资质，索取供应商的相关证照，建立合格供应商档案。适用时，档案内容应包括：工商营业执照、组织机构代码、质量管理体系认证证书、生产许可证证书、强制性产品认证证书及产品检验合格报告等必要证明材料。

4.2.3 企业应建立并实施原辅材料进厂验收制度。建立原辅材料进货台账，如实记录其数量、规格、进货时间、供应商、供应商联系方式及检验情况等内容，记录应保存三年以上。重要的原辅材料应当进行检验（原辅材料检验记录见附录C）。

4.2.4 企业应建立并实施原辅材料使用管理制度。原辅材料的使用应详细记录，确保与生产加工的批次相对应，便于追溯。

4.3 生产过程

4.3.1 企业应制定生产过程管理制度，并严格实施。

4.3.2 企业应根据产品生产工艺，合理设置质量关键控制点，并明确责任人。同时，应编制质量关键控制点的操作控制程序或作业指导书，并严格实施，做好相应记录。

4.3.3 企业应严格按照工艺规程、作业指导书等技术文件进行操作。对生产人员、生产日期、生产批号、生产工序、生产线或者车间、检验人员和检验结果等进行记录。

4.3.4 企业应实施过程检验工作，并做好各项检验记录，杜绝不合格品流入下一工序。同时，要合理标识标注产品状态信息，防止原辅材料、半成品、成品非预期使用。

4.3.5 企业生产的每一批产品应标明批号。确保通过批号能够追溯到所使用的原辅材料。

4.3.6 企业应制订不合格品的控制程序，防止不合格产品出厂。

4.3.7 企业生产人员和设备应符合相应的要求。

4.3.8 企业的配套产品或配件需要外协加工时，应按照原辅材料采购要求进行控制，并符合以下规定：

4.3.8.1 企业应对外协加工制定相应的质量管理控制方法。

4.3.8.2 企业应对外协方的资质进行审验，索取相关的证照，建立外协方的档案，并签订合同。

4.3.8.3 企业应保存外协方的名单和协作记录，并定期对外协方进行评价。

4.3.8.4 企业应按规定对外协加工件进行质量检验或者根据有关规定进行质量验证，检验或验证的记录应齐全。

4.4 产品标识

4.4.1 企业产品的标识应符合《产品标识标注规定》的要求。

4.4.2 产品应当用规范的中文标明产品名称、生产者名称和地址、产品实际生产地，以及采用的标准编号和检验合格证明。

4.4.3 根据产品的特点和使用应标明产品规格、等级、净含量、成分以及其他需要让消费者或者用户事先知晓的内容。

4.4.4 限期使用的产品，应当在显著位置清晰标明生产日期和安全使用期，或者标明失效日期。

4.4.5 使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，必须标注清晰、准确、完整的警示标志和中文警示说明。

4.4.6 产品标识应当清晰、完整、牢固和易于识别，内容应当真实、合法，标识图案大小、排列、位置应当符合标准要求的有关规定。

4.4.7 产品使用说明书应符合GB/T 9969《工业产品使用说明书 总则》的要求。

4.4.8 产品的标识有其他要求的，应按相关规定标注。

4.5 出厂检验

- 4.5.1 企业应建立产品出厂检验制度，并严格实施。
- 4.5.2 检验人员应具有相应的检验能力，上岗前应经过培训考核，并持证上岗。
- 4.5.3 企业应建立检测设备管理制度，检测设备设施应符合有关规定和生产工艺要求。检测设备应定期检定或校准。
- 4.5.4 企业应严格按照产品标准及有关规定对产品进行检验。产品具有强制性标准的，应当依据强制性标准进行检验；没有强制性标准的，应当依据产品的推荐性标准或者企业标准以及产品技术要求进行出厂检验。

- 4.5.5 产品应检验合格方能出厂，未经检验或检验不合格的产品不得出厂。
- 4.5.6 企业应对产品的检验数据进行记录（出厂检验记录见附录D），并形成检验报告。
- 4.5.7 企业不具备出厂检验能力的，应委托具有法定检验资质的检验机构进行出厂检验。
- 4.5.8 实行自行检验的企业，应定期（每年至少一次）将样品送法定的检验机构进行比对检验。

4.6 包装、运输、储存

- 4.6.1 产品包装应符合产品特性相关的防震、防潮等要求，包装内应有合格证明等相关文件，产品包装上的运输标志应符合包装储运图示标志GB/T 191等规定，不应因运输条件和自然条件而褪色、脱落。
- 4.6.2 企业应建立运输、仓储管理制度，严格做好出入库和仓储记录。
- 4.6.3 产品的运输应根据产品特性选择合适的运输工具，严格执行运输标志所示的注意事项。
- 4.6.4 仓储条件应与产品特性、生产能力相适应。仓储区的通风条件、室内温度和湿度等条件满足规定要求。
- 4.6.5 仓库应保持清洁，原料、半成品、不合格品、成品应分类存放，标示清晰，防止误装混装。
- 4.6.6 易燃易爆的危险品、废品、回收物料等应严格按照相关规定执行。

4.7 售后服务

- 4.7.1 企业应建立售后服务制度，加强售后服务。
- 4.7.2 企业应按照国家有关规定对已售出的问题产品，自觉履行修理、更换、退货、赔偿义务。
- 4.7.3 企业应及时妥善处理产品质量投诉和质量纠纷。
- 4.7.4 企业应对售后服务的相关情况做好记录。

4.8 产品召回

- 4.8.1 企业应按照源头可追溯、流向可跟踪、信息可查询、产品可召回的要求，建立产品销售台帐和问题产品召回制度。
- 4.8.2 企业应对产品销售去向实行记录，建立产品销售台帐，如实记录销售产品的品种、规格、数量、流向等内容，台帐应保存三年以上（产品销售记录见附录E）。
- 4.8.3 企业应建立问题产品召回制度。
- 4.8.4 企业发现生产的产品存在安全隐患、可能对人体健康和生命安全造成损害，应及时向社会公布有关信息，主动召回产品，并向政府产品质量监督管理部门报告。
- 4.8.5 政府产品质量监督管理部门要求实施强制召回问题产品，企业应主动配合并积极实施。

5 评价评分

本指导性技术文件使用者对工业企业产品质量安全全过程管理水平进行评价，评价方法和评价内容参见附录A：评价评分表。

5.1 评价内容

评价内容包括设计开发、原辅材料、生产过程、产品标识、出厂检验、包装运输储存、售后服务、产品召回等8个部分，共71个项目。在附录A：评价评分表中，设计开发（A1.1）、原辅材料（A2.2）、生产过程（A3.10）、产品标识（A4.4）、出厂检验（A5.8）、包装运输储存（A6.8）、售后服务（A7.2）和产品召回（A8.8）等8个项目为否决项，在表中加“*”表示。

5.2 分数计算

评价评分表总分为1000分，总实得分为71个项目累计得分，如有的核查项目不适用时，所在项目的分值为0。总评价分与总实得分按照公式换算：

$$\text{总评价分} = \frac{\text{总实得分}}{1000 - \text{所有不适用项目应得分值之和}} \times 1000$$

5.3 不适用项目的确定原则

项目的删减不影响企业提供满足质量安全要求的产品的能力或责任。

5.4 评价结果

评价结果分为“不合格”、“合格”、“良好” 和“优秀”。总评价分低于600分，为“不合格”；总评价分600分（含600分）~800分，为“合格”；总评价分800分（含800分）~ 900分，为“良好”；总评价分900分以上（含900分），为“优秀”。

附录 A
(资料性附录)
评价评分表

表 A1 设计开发

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
1 80 分	设计 开发	*	查验产品设计开发的各项指标是否符合相应的标准、法律法规和安全技术要求。	全部符合要求得 30 分；不涉及人体健康、安全的指标（如感官指标、外观指标等）有一项不符合的扣 5 分，扣完为止；涉及人体健康、安全的指标有一项不符合，则整个“设计开发”部分得 0 分（注：该项为否决项）。	30		
		1. 产品设计和开发应在设计原理、总体结构、零配件参数、材料选择、精度指标、安全系数、卫生指标等方面严格要求，确保产品各项指标符合相应的标准和安全技术要求。（30 分）					
		2. 没有国家标准或行业标准的应符合保障人体健康、人身财产安全和节能环保的要求。（15 分）	查验没有国家标准或行业标准的产品是否符合保障人体健康、人身财产安全、节能环保的法律法规和相应的安全技术要求。	全部符合要求得 15 分，有一项不符合，得 0 分。	15		

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
1	设计 开发 80 分	4. 确保产品各项指标达到设计和标准的要求。(10 分)	随机抽取产品的型式试验报告,查验产品各项指标是否达到设计及标准要求。	全部符合要求得 10 分; 涉及人体健康、安全的指标有一项不符合得 0 分; 不涉及人体健康、人身财产安全的指标(如感官指标、外观指标)有一项不符合扣 2 分,扣完为止。	10		
		5. 没有国家标准和行业标准的,应制定企业标准并备案。(10 分)	没有国家标准和行业标准的,查验企业是否制定企业标准,并备案。	符合要求得 10 分; 制定企业标准,没有备案,得 5 分; 没有企业标准,得 0 分	10		

表 A2 原辅材料

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
2 170 分	原辅材料	1. 企业应建立原辅材料供应商审验、原辅材料进厂验收和原辅材料使用等管理制度，保证产品所使用的原辅材料符合法律法规、标准和有关规定的要求。(15分)	查验是否制定原辅材料供应商审验、原辅材料进厂验收和原辅材料使用等管理制度，制度是否符合法律法规、标准和有关规定的要求。	1、制度健全得 5 分；缺少一个扣 2 分，扣完为止。 2、制度符合法律法规、标准和有关规定的，得 10 分；有一处不符合的扣 3 分，扣完为止。	5 10		
		* 2. 不合格的原辅材料，不得用于产品的生产和加工。(30分)	随机抽取原辅料验收和进出库和使用等记录，查验是否有不符合相关法律法规和标准的原辅材料用于产品的生产和加工。	全部符合规定得 30 分；有将不合格原辅材料用于产品生产和加工的，该项得 0 分；如有不符合保障人体健康、安全要求的原辅材料用于产品生产和加工，则整个“原辅材料”部分得 0 分（注：该项为否决项）。	30		
		3. 企业应建立并实施原辅材料合格供应商审验制度。(15分)	查验制度是否建立并合理，是否按规定实施原辅材料合格供应商审验制度。	1、制度制定合理的，得 5 分；有一处不合理扣 2 分，扣完为止。 2、按制度规定实施的，得 10 分；有一处不按制度规定实施扣 3 分，扣完为止。	5 10		
		4. 审验供应商的经营资质，索取供应商的相关证照，建立合格供应商档案。(15分)	查验是否审验供应商的经营资质，索取相关证照，并建立合格供应商档案。	1、按规定审验供应商的经营资质和索取相关证照的，得 10 分；有一项未实施的扣 3 分，扣完为止。 2、按规定建立合格供应商档案的，得 5 分；未建立档案的，缺少一个扣 2 分，扣完为止。	10 5		
		5. 适用时，档案内容应包括：工商营业执照、组织机构代码、质量管理体系认证证书、生产许可证证书、强制性产品认证证书及产品检验合格报告等必要证明材料。(15分)	随机抽取合格供应商档案，查验档案材料是否齐全，相关证明材料是否符合要求。	1、档案材料齐全的，得 10 分，缺少 1 份材料扣 3 分，扣完为止。 2、相关证明材料均符合要求，得 5 分。	10 5		

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
2 170 分	原辅材料	6. 企业应建立原辅材料进厂验收制度。(15分)	查验制度是否建立并合理,是否按规定实施原辅材料进厂验收制度。	1、制度制定合理的,得5分;有一处不合理的扣2分,扣完为止。	5		
		7. 建立原辅材料进货台账,如实记录其数量、规格、进货时间、供应商及联系方式及检验情况等内容,记录应保存三年以上。(15分)		2、按制度规定实施的,得10分;有一处不按制度规定实施项的扣3分,扣完为止。	10		
		8. 重要的原辅材料应当进行检验。(20分)	随机抽查原辅材料检验记录,查验重要的原辅材料在采购时是否进行检验,检验项目是否按规定进行。	1、建立原辅材料进货台账的,得5分;未建立的,得0分。	5		
		9. 企业应建立并实施原辅材料使用管理制度。(15分)		2、台账记录的内容均符合要求的,得7分;有一处不符合的,扣2分,扣完为止。 3、台账记录保存年限按产品特性合理保存的,得3分;有一种产品不按产品特性保存台账记录的,扣1分,扣完为止;台账未保存的,得0分。	7 3		
		10. 原辅材料的使用应详细记录,确保与生产加工的批次相对应,便于追溯。(15分)	随机抽查原辅材料使用记录,查验原辅材料的使用是否能确保与生产加工的批次相对应,并便于追溯。	1、全部进行检验,得15分;有一种未检验的,扣8分,扣完为止。 2、检验项目按规定进行的,得5分;重大项目缺项得0分;一般项目未按规定检验,每缺一项扣2分。	15 5		

表A3 生产过程

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
3 生产过程 300 分	1. 企业应制定生产过程管理制度，并严格落实。 (15 分)	查验是否制定生产过程管理制度，制度是否合理，是否按规定实施。	1、制定生产过程管理制度的，得 3 分；未建立的，得 0 分。 2、制度制定合理的，得 4 分；有一处不合理的扣 1 分，扣完为止。 3、按制度规定实施的，得 8 分；有一处不按制度规定实施的扣 2 分，扣完为止。	3			
				4			
				8			
	2. 企业应根据产品生产工艺，合理设置质量关键控制点，并明确责任人。 (20 分)	查验企业是否根据产品生产工艺，设置质量关键控制点；关键控制点设置是否合理；是否明确规定了相关责任人。	1、企业根据产品生产工艺，设置了质量关键控制点的，得 6 分；未设置的，得 0 分。 2、关键控制点设置合理的，得 12 分；有一处不合理的扣 4 分，扣完为止。 3、明确了规定相关责任人的，得 2 分；未明确的，得 0 分。	6			
				12			
				2			
	3. 企业应编制质量关键控制点的操作控制程序或作业指导书，并严格实施，做好相应记录。 (20 分)	查验是否编制了质量关键控制点的操作控制程序或作业指导书；相关程序或作业指导书是否合理；随机抽查关键控制点监控记录，查验是否按程序或作业指导书实施。	1、编制了质量关键控制点的操作控制程序或作业指导书的，得 4 分；未编制的，得 0 分。 2、相关程序或作业指导书合理的，得 4 分；有一处不合理的扣 2 分，扣完为止。 3、按程序或作业指导书实施并作好记录的，得 12 分；有一处不按制度规定实施的扣 6 分，扣完为止。	4			
				4			
				12			
	4. 企业应严格按照工艺规程、作业指导书等技术文件进行操作。 (15 分)	随机抽查相应的生产记录，查验是否按工艺规程、作业指导书等技术文件进行操作和记录。	均按工艺规程、作业指导书等技术文件进行操作和记录的，得 15 分；有一处不按制度规定实施的扣 5 分，扣完为止。	15			
	5. 对生产人员、生产日期、生产批号、生产工序、生产线或者车间、检验人员和检验结果等进行记录。 (15 分)	随机抽查生产和检验记录，查验是否按要求进行实施。	均按要求进行记录的，得 15 分；有一处不按要求记录的扣 3 分，扣完为止。	15			
	6. 企业应实施过程检验工作，并做好各项检验记录，杜绝不合格品流入下一	随机抽查检验记录，查验是否实施过程检验工作，并做好各项检验记	1、均按要求实施过程检验工作，并做好各项检验记录的，得 15 分；有一处不按要求进行的扣 5 分，扣完为止。	15			

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
3 生产过程 300分	工序。(25分) 7. 企业要合理标识标注产品状态信息，防止原辅材料、半成品、成品非预期使用。(15分) 8. 企业生产的每一批产品应标明批号。(15分) 9. 企业要确保通过批号能够追溯到所使用的原辅材料或零配件。(20分) * 10. 企业应制订不合格品的控制程序，防止不合格产品出厂。(30分)	录，查验是否存在不合格品流入下一工序的情况。	录，查验是否存在不合格品流入下一工序的情况。	2、未发现有不合格品流入下一工序的，得10分；有不合格品流入下一工序的，得0分。	10		
		现场随机抽取原辅材料、半成品、成品，查验标识标注产品状态是否合理并达到防止原辅材料、半成品、成品非预期使用。	现场随机抽取原辅材料、半成品、成品，查验标识标注产品状态是否合理并达到防止原辅材料、半成品、成品非预期使用。	标识标注产品状态合理，并能达到防止原辅材料、半成品、成品非预期使用的，得15分；标识标注不合理，但能达到防止原辅材料、半成品、成品非预期使用的，一种扣5分，扣完为止；如有一种原辅材料、半成品、成品非预期使用的，得0分。	15		
		随机抽查产品，查验是否标明批号。	随机抽查产品，查验是否标明批号。	均按要求标明批号的，得15分；有一批次不按要求进行标注的扣5分，扣完为止。	15		
		随机抽查产品，查验是否能按该批号追溯其所使用的原辅材料或零配件。	随机抽查产品，查验是否能按该批号追溯其所使用的原辅材料或零配件。	均能追溯到所使用的原辅材料或零配件的，得20分；有一批次不能追溯的扣6分，扣完为止。	20		
		查验是否制订了不合格品的控制程序，程序是否合理，是否按要求实施。	查验是否制订了不合格品的控制程序，程序是否合理，是否按要求实施。	1、制定了不合格品的控制程序并按要求有效实施的，得30分； 2、未制定不合格品的控制程序，扣15分； 3、不合格品的控制程序不合理或未有效实施不合格品控制的，每一处扣5分，扣完为止； 4、未实施不合格品的控制的，则整个“生产过程”部分得0分（注：该项为否决项）。	30		
		随机抽查生产人员，考核是否能胜任工作要求。 查验生产设备是否齐备，是否能满足生产要求。	随机抽查生产人员，考核是否能胜任工作要求。 查验生产设备是否齐备，是否能满足生产要求。	1、人员能胜任工作要求的，得12分；有一个不胜任的扣4分，扣完为止。	12		
				2、生产设备齐备的，得12分；缺少一个关键设备以上得0分，缺少一个非关键设备的扣6分，扣完为止。	12		
				3、设备均能满足生产要求的，得6分；有一个不能满足的，得0分。	6		

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
3 300 分	生产过程	12. 企业的配套产品或配件需要外协加工时，应按照原辅材料采购要求进行控制，符合规定。(10分)	查验外协加工的配套产品或配件是否按照原辅材料采购要求进行控制，符合规定。	按相关规定进行协办的且符合规定，得 10 分；有一种不按规定进行协办或不符合规定的扣 5 分，扣完为止。	10		
		13. 企业应对外协加工制定相应的质量管理控制方法。(10分)	查验是否制定了外协加工质量管理办法，方法是否合理。	1、制定了外协加工质量管理办法的，得 5 分；未制定的，得 0 分。	5		
		14. 企业应对外协方的资质进行审验。(10分)		2、方法合理的，得 5 分；有一处不合理的扣 3 分，扣完为止。	5		
		15. 企业应索取外协方相关的证照，建立外协方的档案。(10分)	查验是否有索取外协方的相关证照并审验；是否建立外协方的档案。	1、索证并审验的，得 8 分；有一个索证但未审验的，或未索证的扣 4 分，扣完为止。	8		
		16. 企业应与外协方签订相关合同。(10分)		2、建立档案的，得 2 分；未建立档案的，得 0 分。	2		
		17. 企业应保存外协方的名单和协作记录，并对外协方进行评价。(10分)	查验是否保存外协方的名单和协作记录，并对外协方进行质量控制。随机抽查质量控制记录，查验是否能保证外协产品的质量。	1、签订合同的，得 4 分；有一个未签订的扣 2 分，扣完为止。	4		
		18. 企业应按规定对外协加工件进行质量检验或者进行质量验证，检验或验		2、合同内容合理的，得 6 分；有一处不合理的扣 2 分，扣完为止。	6		
				3、能保证外协产品的质量的，得 5 分，否则，得 0 分。	5		
				1、对外协加工件进行质量检验或者进行质量验证的，得 10 分；有实施但不完善的，扣 3-5 分；未进行的，得 0 分。	10		

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
3	生产过程 300 分	证的记录应齐全。 (20 分)	录，查验是否能保证外协产品的质量。	2、能保证外协产品质量的，得 10 分，否则，得 0 分。	10		

表A4 产品标识

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
4	产品标识 70分	1. 产品应当用规范的中文标明产品名称、生产者名称和地址、产品实际生产地，以及采用的标准编号和检验合格证明。(10分)	随机抽取产品标识，查验产品名称、生产者名称和地址、产品实际生产地，以及采用的标准代号和检验合格证明等内容是否符合《产品标识标注规定》。	产品标识内容全部符合要求得满分；标识内容有缺项或不正确的，每项扣3-5分，扣完为止。	10		
		2. 根据产品的特点和使用应标明产品规格、等级、净含量、成分以及其他需要让消费者或者用户事先知晓内容。(10分)	随机抽取产品标识，查验产品规格、等级、净含量、成分以及其他需要让消费者或者用户事先知晓内容是否符合《产品标识标注规定》。	产品标识内容全部符合要求得满分；标识内容有缺项或不正确的，每项扣3-5分，扣完为止。	10		
		3. 限期使用的产品，应当在显著位置清晰标明生产日期和安全使用期，或者标明失效日期。(10分)	随机抽取限期使用产品标识，查验产品的生产日期和安全使用期，或者失效日期等内容是否符合《产品标识标注规定》。	产品标识内容全部符合要求得满分；标识内容有缺项或不正确的，每项扣3-5分，扣完为止。	10		
		* 4. 使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，必须标注清晰、准确、完整的警示标志和中文警示说明。(10分)	随机抽取使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，查验产品的警示标志和中文警示说明是否符合《产品标识标注规定》。	产品标识内容全部符合要求得10分；否则整个“产品标识”部分得0分（注：该项为否决项）。	10		
		5. 产品标识应当清晰、完整、牢固和易于识别，内容应当真实、合法，标识图案大小、排列、位置应当符合标准要求的有关规定。(10分)	随机抽取产品标识，查验标识内容、大小以及图案等是否符合《产品标识标注规定》。	产品标识内容全部符合要求得满分；标识内容有缺项或不正确的，每项扣3-5分，扣完为止。	10		

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
4 70 分	产品标识	6. 产品使用说明书应符合 GB/T 9969《工业产品使用说明书 总则》的要求。(10 分)	随机抽取产品使用说明书，查验说明书内容是否符合 GB/T 9969《工业产品使用说明书 总则》的要求。	产品使用说明书内容全部符合要求得满分；有缺项或不正确的，每项扣 3-5 分，扣完为止。	10		
		7. 产品的标识有其他要求的，应按相关规定标注。(10 分)	随机抽取产品标识，查验标识内容是否符合相应的其他要求。	产品标识内容全部符合要求得满分；标识内容有缺项或不正确的，每项扣 3-5 分，扣完为止。	10		

表A5 出厂检验

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
5 出厂检验 150分	1. 企业应建立产品出厂检验制度，并严格实施。(15分) 2. 检验人员应具有相应的检验能力。(15分) 3. 上岗前应经过培训考核，并持证上岗。(10分) 4. 企业应建立检测设备管理制度。(10分) 5. 企业检测设备设施应符合有关规定和生产工艺要求。(10分) 6. 企业检测设备应定期检定校准。(15分)	1. 查验企业是否建立产品出厂检验制度，制度是否合理，是否按制度规定实施。	1. 查验企业是否建立产品出厂检验制度得3分，否则得0分。 2. 检验制度合理，得4分；有一处不合理的扣1分，扣完为止。 3. 按制度规定实施的，得8分；有一处不按制度规定实施的扣2分，扣完为止。	3			
				4			
				8			
		通过提问和实验操作考核，查验检验人员是否有相关产品的检验能力。	检验人员能力完全满足检验要求的，得15分；理论和实际操作有部分不足扣5-10分；有严重不足扣10-15分。	15			
				5			
		查验检验人员是否经过培训考核并持证上岗。	1、有相应培训及考核合格记录的得5分。 2、有培训合格证书，持证上岗的得5分。	5			
				5			
		查验是否建立检测设备管理制度，各项规定是否完整、合理。	1、建立检测设备管理制度得5分，未建立制度的，得0分。 2、制度完整合理，得5分；有一处不合理的扣2分，扣完为止。	5			
				5			
		查验检测设备设施是否齐全并满足检验要求。	检测设备设施齐全、性能满足检验要求10分，辅助检测设备不满足要求扣4分，重要检测设备设施不满足要求得0分。	10			
				10			
		查验检测设备是否按要求进行检定校准，检定校准机构资质是否满足要求。	1、检测设备均按要求进行检定校准得9分，如有缺项每项扣3-5分，扣完为止。 2、检定校准机构资质满足要求的，得6分；不满足要求的，得0分。	9			
				6			

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
5 出厂检验 150分	7. 企业应严格按产品标准及有关规定对产品进行检验。产品具有强制性标准的，应当依据强制性标准进行检验；没有强制性标准的，应当依据产品的推荐性标准或者企业标准以及产品技术要求进行出厂检验。(15分)		随机抽取出厂检验报告，查验是否按产品标准及出厂检验规定开展产品检验。	出厂检验符合规定的，得 15 分；出厂检验项目不完整，如涉及质量安全指标缺失得 0 分；一般性指标每项扣 3-5 分，扣完为止。	15		
	* 8. 产品应检验合格方能出厂，未经检验或检验不合格的产品不得出厂。(30分)		对照出厂记录随机抽取出厂检验报告，查验是否有未经检验或检验不合格产品出厂。	符合要求得 30 分；产品未经检验或检验不合格出厂的，则整个“出厂检验”部分得 0 分（注：该项为否决项）。	30		
	9. 企业应对产品的检验数据进行记录，并出具检验报告。(10分)		对应生产记录，随机抽产品的出厂检验原始记录和检验报告，查验是否满足要求。	检验原始记录和检验报告完整并满足要求的，得 10 分；有检验原始数据，无相应检验报告得 10 分；有检验报告，无相应的检验原始数据，得 5 分；如检验报告作假的，得 0 分； 6	10		
	10. 企业不具备出厂检验能力的，应委托具有法定检验资质的检验机构进行出厂检验。(10分)		查验是否有委托检验报告，被委托检验机构资质是否满足要求，是否签订了委托检验合同。	1、委托检验按要求开展的，得 7 分；否则，得 0 分。 2、检验机构资质满足要求的，得 2 分；否则，得 0 分。 3、有委托检验合同 1 分，否则，得 0 分。	7 2 1		
	11. 实行自行检验的企业，应定期（每年至少一次）将样品送法定的检验机构进行比对检验。(10分)		抽查比对检验报告，查验企业是否按规定频次开展比对检验，检验机构资质是否满足要求。	1、按规定开展比对检验的，得 7 分；否则，得 0 分。 2、检验机构资质满足要求的，得 3 分；否则，得 0 分。	7 3		

表 A6 包装、运输、储存

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
6 包装、运输、储存 80 分	1. 产品包装应符合产品特性相关的防震、防潮等要求，包装内应有合格证明等相关文件，产品包装上的运输标志应符合包装储运图示标志 GB/T 191 等规定，不应因运输条件和自然条件而褪色、脱落。 (10 分) 2. 企业应建立运输、仓储管理制度，严格做好出入库和仓储记录。(10 分) 3. 产品的运输应根据产品特性选择合适的运输工具，严格执行运输标志所示的注意事项。 (10 分) 4. 仓储条件应与产品特性、生产能力相适应。(10 分) 5. 仓储区的通风条件、室内温度和湿度等条件满足规定要求。 (10 分)	随机抽取产品，查验产品包装是否符合产品特性相关的防震、防潮等要求，包装内是否有合格证等相关文件，产品包装上的运输标志是否符合包装储运图示标志 GB/T 191 等规定。	1、产品包装符合产品特性相关的防震、防潮等要求的，得 4 分；一处不符合，扣 2 分，扣完为止。	4			
			2、包装内有合格证明，得 3 分；一处不符合，扣 2 分，扣完为止。	3			
			3、产品包装上的运输标志符合要求，得 3 分；一处不符合，扣 2 分，扣完为止。	3			
		查验企业是否建立运输、仓储管理制度；随机抽取出入库和仓储记录，查验是否按要求实施。	1、建立运输、仓储管理制度，得 4 分；否则，得 0 分。	4			
			2、按制度实施管理，得 6 分；有一处不按制度实施管理的扣 2 分，扣完为止。	6			
		随机抽取产品，查验该产品的运输是否根据其特性选择合适的运输工具。	根据产品特性选择合适运输工具的，得 10 分；部分不符合要求，每处扣 3 分。	10			
		查验企业仓储条件是否与产品特性，仓储能力是否与生产能力相适应。	1、仓储条件与产品特性相符的，得 5 分；部分相符的扣 2-3 分。	5			
			2、仓储能力与生产能力相符的，得 5 分；否则，得 0 分。	5			
		查验仓储区的通风条件、室内温度和湿度等条件是否满足产品要求。	仓储区的通风条件、室内温、湿度等均满足要求，得 10 分；部分满足要求扣 3-5 分；存在严重影响产品性能的，扣 6-10 分。	10			

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
6 包装、运输、储存 80分	6. 仓库应保持清洁。 (10 分) 7. 原料、半成品、不合格品、成品应分类存放，标示清晰，防止误装混装。(10 分)	6. 仓库应保持清洁。 (10 分)	查验仓库的清洁度是否满足要求。	仓库清洁，得 10 分；清洁有不足的，扣 3-5 分；存在严重不足的，扣 6-10 分。	10		
		7. 原料、半成品、不合格品、成品应分类存放，标示清晰，防止误装混装。(10 分)	查验原料、半成品、不合格品、成品是否分类存放，标示是否清晰，是否存在误装混装。	1、能分类存放的，得 4 分；有一处不合格，扣 2 分，扣完为止。 2、标示清晰的，得 2 分；否则，得 0 分。	4		
				3、分类存放、不存在的误装混装的，得 4 分；否则，得 0 分。	4		
	*	8. 易燃易爆的危险品、废品、回收物料等应严格按相关规定执行。 (10 分)	查验易燃易爆的危险品、废品、回收物料是否严格按相关规定执行。	易燃易爆的危险品、废品、回收物料保存符合要求得 10 分；否则整个“包装、运输、储存”部分得 0 分（注：该项为否决项）。	10		

表 A7 售后服务

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
7 售后服务 70 分	1. 企业应建立售后服务制度，加强售后服务。（15 分） * 2. 企业应按照国家有关规定对已售出的问题产品，自觉履行修理、更换、退货、赔偿义务。（25 分） 3. 企业应及时妥善处理产品质量投诉和质量纠纷。（15 分） 4. 企业应对售后服务的相关情况做好记录。（15 分）	查验企业是否建立售后服务制度，制度是否完善，是否按要求实施。	1、制定售后服务制度的，得 5 分；未制定的，得 0 分。 2、制度完善的，得 5 分；有一处不完善的扣 3 分，扣完为止。 3、按制度规定实施的，得 5 分；有一处不按制度规定实施的扣 3 分，扣完为止。	5			
				5			
				5			
		随机抽取相关产品售后服务记录，查验企业是否按照国家有关规定对已售出的问题产品，自觉履行修理、更换、退货、赔偿义务。	售后服务记录内容表明企业能按照有关规定，履行修理、更换、退货、赔偿义务的，得 25 分；企业不履行修理、更换、退货、赔偿义务的，则整个“售后服务”部分得 0 分（注：该项为否决项）。	25			
		随机抽取相关售后服务记录，查验企业是否及时妥善处理产品质量投诉和质量纠纷。	记录能反映企业及时妥善处理产品质量投诉和质量纠纷，得 15 分；有一处不能反映，扣 3 分，扣完为止。	15			
		随机抽取相关售后服务记录，查验企业是否按规定做好售后服务记录。	售后服务记录齐全，得 15 分；有一处不齐全，扣 3 分，扣完为止。	15			

表 A8 产品召回

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
8 产品召回 80分	1. 企业应按照源头可追溯、流向可跟踪、信息可查询、产品可召回的要求，建立产品销售台帐和问题产品召回制度。(10分)	查验企业是否建立产品销售台帐和问题产品召回的制度，制度是否符合源头可追溯、流向可跟踪、信息可查询、产品可召回的要求。	1、制度健全得 5 分；缺少一个扣 3 分，扣完为止。 2、制度符合要求的，得 5 分；有一处不符合的扣 2 分，扣完为止。	5			
	2. 企业应对产品销售去向实行记录，建立产品销售台帐。(10分)	查验企业是否对产品销售去向实行记录，是否建立产品销售台帐。	1、所有产品均有销售台帐的，得 4 分；部分有，得 2 分；没有的，得 0 分。 2、企业对产品销售去向均有记录的，得 6 分；部分有记录，得 2 分；没有记录的，得 0 分。	4			
	3. 企业应如实记录销售产品的品种、规格、数量、流向等内容。(10分)	随机抽取销售记录，查验企业是否如实记录销售产品的品种、规格、数量、流向等内容。	1、有销售记录，得 3 分；有但不齐全，得 1 分；没有记录的，得 0 分。 2、企业如实按规定内容记录的，得 7 分；只对部分内容进行记录的，得 3 分；未按规定内容记录的，得 0 分。	3			
	4. 台帐应保存三年以上。(10分)	随机抽查销售台帐，查验企业台帐是否按产品的特性保存三年以上。	台帐记录保存年限按产品特性合理保存的，得 10 分；有一种产品不按产品特性保存台帐记录的，扣 3 分，扣完为止；台帐未保存的，得 0 分。	10			
	5. 企业发现生产的产品存在安全隐患、可能对人体健康和生命安全造成损害，应及时向社会公布有关信息。(10分)	查验企业在发现产品存在安全隐患、可能对人体健康和生命安全造成损害时，是否及时向社会公布有关信息。	发现产品存在安全隐患、可能对人体健康和生命安全造成损害时，及时向社会公布有关信息，得 10 分；向社会公布有关信息但不及时，造成后果的，得 3 分；未向社会公布有关信息的，得 0 分。	10			
	6. 企业发现生产的产品存在安全隐患、可能对人体健康和生命安全造成损害，应主动召回问题产品。(10分)	查验企业是否主动召回问题产品。	主动召回问题产品的，得 10 分；主动部分召回的，得 4 分；不主动召回的，得 0 分。	10			

序号	评价内容	评价项目	评价方法	评分标准	应得分	实得分	扣分原因
8 80 分	产品召回	7. 企业发现生产的产品存在安全隐患、可能对人体健康和生命安全造成损害，应向政府产品质量监督管理部门报告。（10分）	查验企业发现应召回的问题产品，是否有向政府产品质量监督管理部门报告。	发现应召回的问题产品及时向政府产品质量监督管理部门报告的，得10分；否则，得0分。	10		
	*	8. 产品质量安全监督管理部门要求实施强制召回的，企业应主动配合并积极实施。（10分）	查验企业在产品质量安全监督管理部门要求实施强制召回时，是否主动配合实施强制召回。	主动配合实施强制召回的，得10分；不配合，则整个“产品召回”部分得0分（注：该项为否决项）。	10		

总实得分：_____分 得0分的否决项有（ 0个 1个 2个 3个 4个 5个 6个 7个 8个）

评价结果： 优秀 良好 合格 不合格

评价人员（签名）：

日期： 年 月 日

附录 B
(资料性附录)
原辅材料进厂验收记录表

编号	原辅材料名称	进货时间	型号规格	数 量	供应商	联系人及电话	供应商资质	包装情况	供应商提供的检验报告	验收结果	验收人

主管签名: _____

时间: _____

批准人: _____

时间: _____

附录 C
(资料性附录)
原辅材料检验记录

序号	原辅材料名称	抽样数量	抽样基数	检验结果	检验结果评价	处理措施	备注
					<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过		
					<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过		
					<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过		
					<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过		
					<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过		
					<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过		

检验员: _____

时间: _____

批准人: _____

时间: _____

附录 D
(资料性附录)
出厂检验记录表

产品名称		生产批号		型号/规格		
生产日期		检验基数		检验数		
产品质量检验						
序号	检验项目	检验日期	检验员	检验结论	报告编号	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

主管签名: _____

时间: _____

批准人: _____

时间: _____

附录 E
(资料性附录)
产品销售记录表

序号	产品名称	客户名称	联系人/联系方式	规格型号/批号	订货时间/出厂时间	数量	备注

主管签名: _____

时间: _____

批准人: _____

时间: _____