

企 业 标 准

Q/ZDRZ

CTS Q/ZDRZ 68-2025

企业信用服务认证技术规范

2025年06月25日发布

2025年06月25日实施

智德认证有限公司 发布

目录

| | |
|-------------------|---|
| 前 言 | 2 |
| 1 范围及规范性引用文件 | 3 |
| 1.1 范围 | 3 |
| 1.2 规范性引用文件 | 3 |
| 2 术语和定义 | 3 |
| 2.1 企业信用评价 | 3 |
| 2.2 诚信管理 | 3 |
| 3 评价原则 | 3 |
| 3.1 公正性 | 3 |
| 3.2 客观性 | 3 |
| 3.3 持续改进 | 3 |
| 4 基本要求 | 4 |
| 5 评价指标 | 4 |
| 5.1 基本指标（78 分） | 4 |
| 5.1.1 履约意愿（19 分） | 4 |
| 5.1.2 履约能力（34 分） | 5 |
| 5.1.3 履约行为（25 分） | 7 |
| 5.2 专项指标（22 分） | 8 |
| 5.2.1 信用档案管理（6 分） | 8 |
| 5.2.2 授信管理（4 分） | 8 |
| 5.2.3 商账管理（12 分） | 8 |
| 6 评价方法 | 8 |
| 6.1 基本要求 | 8 |
| 6.2 指标删减规则 | 9 |
| 6.3 评分结果 | 9 |
| 6.3.1 达标线 | 9 |
| 6.3.2 等级划分 | 9 |

前言

CTSIQ/ZDRZ 68-2025《企业信用服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T1.1 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司（ZDRZ）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、杨慧、王蕊、杨丹丹

企业信用服务认证技术规范

1.范围及规范性引用文件

1.1 范围

本文件规定了企业信用服务认证的要求。

本规范可作为“智德认证有限公司”（以下简称“智德认证”）对申请方的评价依据，也可作为申请方开展自我评价的依据，同时，可为政府及有关社会组织选择申请方提供参考。

1.2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1 《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》

GB/T 23794-2023 《企业信用评价指标》

2 术语和定义

GB/T 23794-2023《企业信用评价指标》规定的术语，及以下术语和定义适用于本文件。

2.1 企业信用评价 enterprise credit evaluation

对企业履行法定义务、约定义务、自主承诺的意愿、能力和行为的综合评估活动。

2.2 诚信管理 integrity management

依据诚信方针和诚信目标确立相应的承诺，跟踪承诺兑现的过程，开展对承诺兑现情况的评价，并根据评价结果实施改进措施等一系列相互关联活动的集合。

3 评价原则

3.1 公正性

评价应公平、公正，遵守 GB/T 19011 中第 4 章的要求。

3.2 客观性

以客观事实为基础，严格执行评价标准，坚持客观的、实事求是的态度。

3.3 持续改进

企业信用评价应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括客户、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

4 基本要求

申请企业信用服务认证的组织应满足以下条件：

- 1.近三年内，无违法行为，较大及以上安全、环境、质量等事故或环境行政处罚记录，
- 2.不使用国家限制或淘汰的技术、设备、原辅材料。
- 3.企业资质合法
- 4.经营管理过程处于正常运行状态，无停产、违规经营等影响信用评价的异常情况。

5 评价指标

5.1 基本指标（78分）

5.1.1 履约意愿（19分）

履约意愿指标：企业履行责任、义务或承诺的理念意识；

5.1.1.1 价值理念（11分）

5.1.1.1.1 发展战略：一定时期内对企业发展方向、发展速度和质量、发展能力的重大选择、规划和策略，如企业的愿景、战略目标、业务战略、职能战略等（3分）

5.1.1.1.2 领导层品质：企业领导层人员的市场行为、历史业绩和信用记录等，如企业董事长、法定代表人、管理团队主要负责人等（3分）

5.1.1.1.3 关联企业品质：考量关联企业的市场行为、历史业绩、信用记录和企业状态(主要指吊销和异常经营)等情况对被评企业的影响

注：关联企业主要指同一集团内的其他企业，同一法定代表人或同一股东下的其他企业，被评企业的下属企业等。（3分）

5.1.1.1.4 股东或实控人品质：考量有一定影响的股东，其在其他投资的企业类型、规模大小、市场行为、历史业绩和信用记录等对被评企业的影响（2分）

5.1.1.2 制度规范（6分）

5.1.1.2.1 法人治理：股东会、董事会、监事会、经营团队职能建设情况，职责履行记录情况，股权结构情况、组织结构设置情况等（3分）

5.1.1.2.2 规章制度：企业财务管理、风险管理、信用管理、危机管理、重大事项信息披露等规章制度建设情况（3分）

5.1.1.3 品牌形象（2分）

5.1.1.3.1 品牌建设：企业在品牌建设方面的主观意愿、追求的目标和发展思路等，如企业对品牌培育、建设、发展的规划以及是否注册商标、商标数量等。

注：该项指标可借助品牌价值等考量。

5.1.2 履约能力（34分）

履约能力指标：企业履行责任、义务或承诺，实现自身价值的综合性能力；

5.1.2.1 管理能力（16分）

5.1.2.1.1 诚信管理：企业建立和运行诚信管理体系情况（3分）

5.1.2.1.2 人力资源管理：企业人力资源规划、招聘、培训、薪酬、绩效、员工关系等管理制度建设与实施情况（3分）

5.1.2.1.3 安全管理：企业质量安全风险管理、职业健康安全管理体系建设和运行、安全生产制度建设、安全生产事故处理等情况（建工企业——从事建设工程行业相关的所有企业：从事施工、勘察、设计、监理、设备及材料生产、销售等活动的企业）描述以下内容：企业质量安全风险管理、安全生产管理制度、消防管理制度、应急管理制度、职业健康安全管理体系的建设和运行情况，包括但不限于相关台账是否完整、安全防范设施是否按要求配置且在有效期内、消防设施是否按要求配置并定期检查等）（3分）

5.1.2.1.4 质量管理：企业在标准管理、计量管理、认证管理、检验检测管理等方面的质量管理基础建设情况；企业质量管理体系建设和运行、承担产品质量责任、落实节能减排管理等质量管理情况（建工企业描述以下内容：企业在标准管理、计量管理、认证管理、检验检测管理等方面的质量管理基础建设情况、培训及运行情况,包括但不限于是否通过 ISO 9000 系列

质量体系认证、工程合格率(年内合格工程数量/年内验收工程数量)等 (3分)

5.1.2.1.5 项目管理：建工行业描述以下内容：企业在项目资金管理、材料管理、项目工期管理等项目管理的建设及运行情况，包括但不限于是否建立购买、质检、仓储、使用、处置等方面的制度及台账，历史项目是否因自身原因出现延期的情况等。(2分)

5.1.2.1.6 环保管理：建工行业描述以下内容：企业环保管理制度的建设与运行情况，包括但不限于 ISO14000 体系认证情况及执行情况，相关台账是否完整等 (2分)

5.1.2.2 行业实力 (4分)

5.1.2.2.1 行业许可：建工行业描述以下内容：企业获得行业主管部门、行业协会等颁发的行政许可，资质证书情况，包括证书的类型、级别和数量 (2分)

5.1.2.2.2 工程技术人员：建工行业描述以下内容：企业专业人员的配备情况，包括工程技术人员专业等级、数量等 (2分)

5.1.2.3 财务能力 (8分)

5.1.2.3.1 偿债能力：企业偿还长期债务与短期债务的能力，短期偿债包括流动比率、速动比率和现金比率，长期偿债包括资产负债率等 (2分)

5.1.2.3.2 盈利能力：企业资本增值能力，包括净资产收益率、主营业务利润率、总资产报酬率等 (2分)

5.1.2.3.3 营运能力：企业运用各项资产以赚取利润的能力，包括应收账款周转率(次)、存货周转率(次)、总资产周转率(次)等 (2分)

5.1.2.3.4 发展能力：企业发展壮大的潜在能力，包括资本保值增值率、主营业务收入增长率、三年营业利润平均增长率等 (2分)

5.1.2.4 市场能力 (6分)

5.1.2.4.1 中标能力：建工行业描述以下内容：企业获取公开招标的中标能力、中标数量及金额，包括近期的活跃能力以及历史一定时期内的业绩情况 (2分)

5.1.2.4.2 研发能力：企业新工艺、新技术、新产品研发能力，知识产权获取、科研获奖以及

参编国家、行业、地方标准情况 (2分)

5.1.2.4.3 市场占有率:企业的销售量(或销售额)在市场同类产品中所占的市场份额,如三年市场销售平均增长率、售后服务管理等(建工行业描述以下内容:企业市场销售体系、外地市场的布局,包括外地中标份额、外地备案许可、分支机构设置等情况) (2分)

5.1.3 履约行为 (25 分)

5.1.3.1 公共信用 (12 分)

5.1.3.1.1 司法信用:企业涉及的司法裁判及执行情况 (2 分)

5.1.3.1.2 行政监管:企业在行政许可、行政处罚、行政强制、行政确认、行政征收、行政给付、行政裁决、行政补偿、行政奖励和行政监督检查方面的情况 (3 分)

5.1.3.1.3 异常状态:企业经营(活动)异常名录(状态)情况 (2 分)

5.1.3.1.4 严重失信:企业被纳入严重失信主体名单记录情况 (1 分)

5.1.3.1.5 信用评价:企业在相关部门分类监管中的信用评价结果情况 (1 分)

5.1.3.1.6 其他不良行为:建工行业描述以下内容:除行政监管外的经营过程中存在的违规等不良行为 (1分)

5.1.3.1.7 社会荣誉:企业在相关部门获得诚实守信相关荣誉情况 (2 分)

5.1.3.2 相关方履约 (10 分)

5.1.3.2.1 融资信用:企业在银行、保险、担保等各类机构融资过程中的信用记录情况 (2分)

5.1.3.2.2 合同履约:企业对供应商、分包商等各类合同条款的履行情况 (2 分)

5.1.3.2.3 信用承诺履约:企业对相关方作出信用承诺的履行情况 (2 分)

5.1.3.2.4 工资及支付:企业员工工资水平及是否存在拖欠情况 (2 分)

5.1.3.2.5 福利与社保:企业与劳动者签订劳动合同和为劳动者实施劳动保护等情况 (2分)

5.1.3.3 公益支持 (3分)

5.1.3.3.1 公益慈善活动:企业参与社会公益活动、慈善捐助、社区服务投入等情况 (2 分)

5.1.3.3.2 知识产权公益:企业放弃专利权、公开专利技术等情况 (1 分)

5.2 专项指标 (22 分)

5.2.1 信用档案管理 (6 分)

5.2.1.1 档案更新与维护：建立企业信用档案（含纸质和电子两种形式），动态记录信用信息（如资质、荣誉、处罚），更新周期不超过 1 年；（3 分）

5.2.1.2 档案保管与查阅：信用档案集中保管，纸质档案保管期限≥3 年，电子档案保管期限≥5 年，建立档案查阅权限及审批程序，保留查阅记录，无信息泄露事件。（3 分）

5.2.2 授信管理 (4 分)

5.2.2.1 授信计划：根据企业经营状况制定年度授信额度总量及资金收回目标，计划合理且符合企业实际；（2 分）

5.2.2.2 授信流程：建立明确的授信（或预付款采购）业务流程及权限要求，审批签字手续齐全，重大授信由最高管理者审批。（2 分）

5.2.3 商账管理 (12 分)

5.2.3.1 履约过程管理：在服务 / 产品交付后及时与客户沟通质量与服务满意度，应收账款到期前 7 日内提示客户付款；（7 分）

5.2.3.2 履约后管理：建立应收账款跟踪台账，定期分析应收账款状况（如账龄分析），根据客户信用情况调整应收账款政策，坏账率≤5%。（5 分）

6 评价方法

6.1 基本要求

依据本标准实施企业信用服务认证时，对各项指标采取评分制，满分为 100 分（5.1 基本指标 78 分 + 5.2 专项指标 22 分）。评分依据为企业实际情况与本标准指标要求的符合程度。

具体评分规则如下：

定性指标（如“制度规范完整性”）：完全符合得满分，部分符合按符合比例扣分（如符合 60% 扣 40% 分值）；

定量指标（如“合同履约率”）：未达标准按差距比例扣分（如要求≥95%，实际 90%扣 50% 分值）；

需提供证明材料的指标（如“公益活动记录”）：无法提供相关有效材料的，该指标得 0 分。

6.2 指标删减规则

若某指标因企业行业特性不适用（如服务型企业无“生产安全管理”需求），可删减该指标，其分值不参与计算，剩余分值总和称为“涉及项分值”，最终评分计算公式为：

最终评分 = (实际得分 / 涉及项总分值) × 100

6.3 评分结果

6.3.1 达标线

最终评分≥60 分为达标；60 分以下为不达标，企业需在 3 个月内整改后重新申请评价。

6.3.2 等级划分

企业按最终评分划分信用等级：

| 级别 | 分数 | 说明 |
|----------|-------------|-----------------|
| D 级（不达标） | 0≤得分<60 分 | 企业在一定期限内信用风险很大 |
| C 级 | 60≤得分<70 分 | 企业在一定期限内信用风险较大 |
| B 级 | 70≤得分<80 分 | 企业在一定期限内信用风险较小 |
| A 级 | 80≤得分<90 分 | 企业在一定期限内信用风险很小 |
| AA 级 | 90≤得分<95 分 | 企业在一定期限内信用风险非常小 |
| AAA 级 | 95≤得分≤100 分 | 企业在一定期限内信用风险极小 |