

企

业

标

准

CTS Q/ZDRZ 68-2025

Q/ZDRZ

# 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

CTS Q/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、经营团队能力建设情况、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，包括但不仅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,包括但不仅限于是否通过 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，包括但不仅限于是否建立购买、质检、仓储、使用、处置等方面制度及台账，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，包括但不仅限于 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、分支结构设置等情况) (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 $\geq 95\%$ ，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：

$$\text{最终评分} = (\text{实际得分} / \text{涉及项总分值}) \times 100$$

## 6.3 评分结果

### 6.3.1 达标线

最终评分 $\geq 60$ 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）	$0 \leq \text{得分} < 60$ 分	企业在一定期限内信用风险很大
C 级	$60 \leq \text{得分} < 70$ 分	企业在一定期限内信用风险较大
B 级	$70 \leq \text{得分} < 80$ 分	企业在一定期限内信用风险较小
A 级	$80 \leq \text{得分} < 90$ 分	企业在一定期限内信用风险很小
AA 级	$90 \leq \text{得分} < 95$ 分	企业在一定期限内信用风险非常小
AAA 级	$95 \leq \text{得分} \leq 100$ 分	企业在一定期限内信用风险极小