

企 业 标 准

Q/ZDRZ

CTS Q/ZDRZ 71-2025

履约能力服务认证技术规范

2025 年 06 月 17 日发布

智德认证有限公司

2025 年 06 月 17 日实施

发布

目录

前 言	3
1 范围及规范性引用文件	4
1.1 范围	4
1.2 规范性引用文件	4
2 术语和定义	4
2.1 企业履约能力	4
2.2 履约服务	4
2.3 履约风险	4
2.4 履约改进	4
2.5 合同信用	5
2.7 履约评价	5
3 评价原则	5
3.1 公正性	5
3.2 客观性	5
3.3 持续改进	5
4 基本要求	5
5 评价指标	5
5.1 企业基本信息(2分)	5
5.2 企业品牌的社会影响力 (2分)	6
5.3 合同信用管理机制 (5分)	6
5.3.1 制度 (1分)	6
5.3.2 机构 (1分)	6
5.3.3 人员专业素质 (3分)	6
5.4 合同行为规范 (22分)	6
5.4.1 书面合同签约率 (4分)	6
5.4.2 网签合同签约率 (1分)	7
5.4.3 合同示范文本使用 (2分)	7
5.4.4 合同格式条款制定或使用 (3分)	7
5.4.5 合同签订授权委托 (1分)	7
5.4.6 合同签订审批 (4分)	7
5.4.7 合同档案和台账管理 (4分)	7
5.4.8 商账管理和客户信用档案管理 (3分)	8
5.5 合同履约状况 (36分)	8
5.5.1 收入性合同履约率 (5分)	8
5.5.2 支出性合同履约率 (5分)	8
5.5.3 网签合同履约率 (2分)	8
5.5.4 期末应收款占收入性合同总额比例 (2分)	9

5.5.5 期末应付款占支出性合同总额比例（2分）	9
5.5.6 合同变更率（2分）	9
5.5.7 合同解除率（4分）	9
5.5.8 争议率（4分）	9
5.5.9 争议解决率（5分）	9
5.5.10 合同撤销率（2分）	10
5.5.11 合同未履约率（2分）	10
5.5.12 国际贸易合同履约率（1分）	10
5.6 经营效益水平（14分）	10
5.6.1 营业收入年增长率（2分）	10
5.6.2 主营业务利润率（2分）	10
5.6.3 净资产收益率（2分）	10
5.6.4 资产负债率（2分）	11
5.6.5 速动比率（2分）	11
5.6.6 应收账款周转率（1分）	11
5.6.7 销售变现天数（DSO）（1分）	11
5.6.8 逾期账款占应收账款比例（1分）	11
5.6.9 逾期账款占应付账款比例（1分）	11
5.7 社会责任（13分）	11
5.7.1 劳动保护（3分）	11
5.7.2 环境保护（2分）	12
5.7.3 安全生产（3分）	12
5.7.4 产品及服务质量（4分）	12
5.7.5 慈善公益（1分）	12
5.8 社会信誉（6分）	12
5.8.1 荣誉记录（2分）	12
5.8.2 不良记录（4分）	12
6 评价方法	13
6.1 基本要求	13
6.1.1	13
6.1.2	13
6.2 评分	13
6.2.1 评分标准	13
6.2.2 等级划分	14

前言

CTS Q/ZDRZ 71-2025《履约能力服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1 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、王磊、杨丹丹

1 范围及规范性引用文件

1.1 范围

本标准规定了对履约能力进行评价时应遵照的原则、指标和方法。

本标准适用于履约能力的评价（包括认证）。

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 33718-2017 《企业合同信用指标指南》

2 术语和定义

2.1 企业履约能力

企业在经营活动中，按照合同约定或相关承诺，按时、按质、按量完成义务的能力，包括资源保障能力、执行能力、风险管控能力和改进能力等。

2.2 履约服务

企业为确保履行合同义务或实现承诺而开展的一系列服务活动，包括合同签订前的资质审核、合同履行中的过程管控、履约后的评价与改进等。

2.3 履约风险

企业在履约过程中，因内外部因素导致无法按约定履行义务的可能性，包括市场风险、资金风险、供应链风险、合规风险等。

2.4 履约改进

企业根据履约过程中的问题反馈、评价结果等，采取措施优化履约流程、提升履约能力。

的活动。

2.5 合同信用

企业在合同签订、履行、变更、终止等过程中，遵守法律法规和契约精神，履行合同义务的信用状况。

2.7 履约评价

对企业履约过程、履约结果及履约能力所进行的系统性评估，包括内部自我评价和外部第三方评价。

3 评价原则

3.1 公正性

评价应公平、公正。

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

履约能力评价应是持续性的，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

申请标准化的组织应满足以下条件：

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，不使用国家限制或淘汰的技术、设备、原辅材料。

5 评价指标

5.1 企业基本信息(2 分)

反应企业登记注册情况的基础信息。

5.2 企业品牌的社会影响力 (2 分)

反映企业经营能力、管理水平、知识产权意识等方面的情况。

5.3 合同信用管理机制 (5 分)

反映合同管理制度、机制等方面的情况。

5.3.1 制度 (1 分)

合同信用管理制度：企业建立的合同信用管理制度情况，包含明确合同信用管理部门相关岗位责任、委托授权管理制度、合同签订评审制度、合同印章和合同文本管理制度；客户信用风险评价、授信及应急处理制度；合同签订、履行、变更和解除管理制度；应收账款与商账追收管理制度；应付账款管理制度；客户信用档案管理制度；客户信用信息安全管理制度；其他相关制度

5.3.2 机构 (1 分)

合同信用管理机构：企业内部负责合同信用管理工作的归口管理部门情况，可包含：法务部门、合同管理部门、信控部门、销售部门、财务部门、综合部门、其他部门

5.3.3 人员专业素质 (3 分)

合同信用管理部门负责人资格：合同信用管理部门负责人取得的相关专业资格情况。合同信用管理部门负责人资格可包含：律师、企业法律顾问、企业信用管理师、其他

合同信用管理部门负责人职称：合同信用管理部门负责人取得的相关专业职称情况。合同信用管理部门负责人职称可包含高级职称、中级职称、初级职称或其他。

合同信用管理人员数：从事合同信用管理的人员数

5.4 合同行为规范 (22 分)

反映企业在合同签订、履约、管理、纠纷处理等各环节的规范性情况。

5.4.1 书面合同签约率 (4 分)

1) 收入性合同书面签约率：收入性计算：当年签订的收入性合同书面签约率。计算方法：

$A/B \times 100\%$ (其中 A=当年签订的收入性书面合同金额，B=销售总额)

2) 支出性合同书面签约率：支出性计算：当年签订的支出性合同书面签约率。计算方法： $A/B \times 100\%$ （其中 A=当年签订的支出性书面合同金额，B=采购总额）

5.4.2 网签合同签约率（1分）

当年通过网络签订合同的签约率。计算方法： $A/B \times 100\%$ （其中 A=当年网签合同金额，B=当年签订合同总金额）

5.4.3 合同示范文本使用（2分）

行业有无合同示范文本：合同示范文本是指由各级行政主管部门制定、发布，或者会同有关主管部门、行业自律组织制定、发布的，供合同当事人参照使用的合同范本。行业内有无合同示范文本，指在本行业内是否有合同示范文本

合同示范文本使用率：年度合同示范文本的使用率。计算方法： $(A/B + C/D) / 2 \times 100\%$ （其中，A=使用示范文本签订合同份数，B=合同签订总份数，C=使用示范文本签订合同金额，D=合同签订总金额）

5.4.4 合同格式条款制定或使用（3分）

格式条款是否备案：格式条款有无按照法规规定备案，及是否按要求办理了备案

格式条款是否符合规定：格式条款有无违规处理记录

5.4.5 合同签订授权委托书（1分）

合同签订授权委托书管理：根据企业法定代表人对合同签订人员的授权委托书情况：均经书面授权委托、部分使用书面授权委托、部分口头授权委托、无书面授权委托、全部口头授权委托、有未授权委托、其他

5.4.6 合同签订审批（4分）

合同签订审批程序：合同签订的审批流程：所有合同都有专门的审核部门或者专人审核、重大合同由相关部门流转审核、直接由总经理审核、由业务部门或者合同签订人员自己审核、由其他人员审核、无审核部门、人员及记录其他

合同签订审核内容：合同签订的审核内容包含：对方主体资格和经营范围、对方签约人的合法性、对方信用状况、对方履约能力、其他

5.4.7 合同档案和台账管理（4分）

合同档案分类归档：合同档案是否进行分类归档管理；

台账形式：合同台账是指企业建立的登记合同签订、履行、变更、解除、撤销等信息内容的管理台账。合同台账的登记管理方式有：合同管理软件、通用办公软件、手工登记、其他。

台账内容：合同台账登记的内容包含：合同编号、客户名称、签订时间、合同标的、合同数量、合同金额、应履行时间、实际履行时间、应履行金额、实际履行金额、履行凭证、其他。

5.4.8 商账管理和客户信用档案管理（3分）

合同商账管理：商账管理即对应收账款账龄分析、逾期应收账款分析、商账质量评价、内勤催收和外勤追收等方面的管理。管理方式包含：应收账款账龄分析、逾期应收账款诊断、无应收账款、内勤催收起始时间、内勤催收方式、内勤催收次数、外勤追收次数、使用外委追收服务与否及收回比例、当年起诉债务人案件数、其他。

客户信用档案建立方式：对客户信用信息进行管理的方式。有：传统纸质版、电子版、委托代管或外包、实物物证、其他。

客户信用信息管理：对客户信用进行征信调查、信息核实和管理以及对客户授信与否或授信额度进行定性或定量分析的情况。有第三方征信机构出具的征信报告、有客户企业实地调查或核实报告、信用档案、其他。

5.5 合同履约状况（36分）

反映企业的合同实际履约、变更和解除等方面的情况。

5.5.1 收入性合同履约率（5分）

当年收入性合同实际履约率；指标取值 $\{A/(B-C) + D/(E-F)\}/2 \times 100\%$ （其中，A=当年实际履行的收入性合同份数，B=当年应当履行收入性合同份数，C=不可抗力、对方违约份数，D=当年实际履行的收入性合同金额，E=当年应当履行收入性合同金额，F=不可抗力、对方违约金额）

5.5.2 支出性合同履约率（5分）

当年支出性合同的实际履约率。指标取值指标取值 $\{A/(B-C) + D/(E-F)\}/2 \times 100\%$ （其中，A=当年实际履行的支出性合同份数，B=当年应当履行支出性合同份数，C=不可抗力、对方违约份数，D=当年实际履行的支出性合同金额，E=当年应当履行支出性合同金额，F=不可抗力、对方违约金额）

5.5.3 网签合同履约率（2分）

当年通过网络签订合同的实际履约率。指标取值： $\{A/(B-C) + D/(E-F)\}/2 \times 100\%$ (其中，A=当年实际履行的网签合同份数，B=当年应当履行网签合同份数，C=不可抗力、对方违约份数，D=当年实际履行的网签合同金额，E=当年应当履行网签合同金额，F=不可抗力、对方违约金额)

5.5.4 期末应收款占收入性合同总额比例 (2分)

期末应收款所占收入性合同总额的比例。指标取值： $A/B \times 100\%$ (其中，A=期末应收款余额，B=当年应当履行的收入性合同总额)

5.5.5 期末应付款占支出性合同总额比例 (2分)

期末应付款所占支出性合同总额的比例。指标取值： $A/B \times 100\%$ (其中，A=期末应付款余额，B=当年应当履行的支出性合同总额)

5.5.6 合同变更率 (2分)

合同变更的比例。指标取值： $(A/B + C/D) / 2 \times 100\%$ (其中，A=合同变更份数，B=书面合同份数，C=合同变更总金额，D=书面合同总金额)

5.5.7 合同解除率 (4分)

协议解除合同率：合同被协议解除的比例。指标取值： $(A/B + C/D) / 2 \times 100\%$ (其中，A=协议解除合同份数，B=书面合同份数，C=协议解除合同总金额，D=书面合同总金额)

其他形式解除合同率：协议解除以外其他方式解除合同的比率。指标取值： $(A/B + C/D) / 2 \times 100\%$ (其中，A=其他形式解除合同份数，B=书面合同份数，C=其他形式解除合同总金额，D=书面合同总金额)

5.5.8 争议率 (4分)

合同争议率：合同中产生合同争议的比率。指标取值： $(A/B + C/D) / 2 \times 100\%$ (其中，A=本期合同争议份数，B=书面合同份数，C=本期合同争议金额，D=书面合同总金额)

因本方违约造成的合同争议率：合同中因本方违约原因造成合同争议的比率。指标取值： $(A/B + C/D) / 2 \times 100\%$ (其中，A=本期因本方违约造成争议的合同份数，本期合同争议在本方的份数，B=书面合同份数，C=本期因本方违约造成争议的合同金额，D=书面合同总金额)

5.5.9 争议解决率 (5分)

合同争议解决率：合同争议后解决了的比率。指标取值： $(A/B+C/D) / 2 \times 100\%$ (其中, A=本期解决争议份数, B=合同争议累计份数, C=本期解决争议金额, D=合同争议累计金额)

尚未解决的合同争议率：三年以上未解决的合同争议比率。指标取值： $(A/B+C/D) / 2 \times 100\%$ (其中, A=三年以上未解决争议份数, B=合同争议累计份数, C=三年以上未解决争议金额, D=合同争议累计金额)

5.5.10 合同撤销率 (2分)

合同被撤销的比例。指标取值： $(A/B+C/D) / 2 \times 100\%$ (其中, A=合同撤销份数, B=书面合同份数, C=合同撤销总金额, D=书面合同总金额)

5.5.11 合同未履约率 (2分)

到期未履行合同比率：到期未履行的合同比例。指标取值： $(A/B+C/D) / 2 \times 100\%$ (其中, A=实际到期未履行的合同总份数, B=当年应当履行合同总份数, C=实际到期未履行的合同总金额, D=当年应当履行合同总金额)

5.5.12 国际贸易合同履约率 (1分)

当年国际贸易合同实际履约率：当年签订国际贸易合同的实际履约率。指标取值： $A/(B-C)+D/(E-F) / 2 \times 100\%$ (其中, A=当年实际履行的国际贸易合同份数, B=当年应当履行国际贸易合同份数, C=不可抗力, 对方违约份数, D=当年实际履行的国际贸易合同金额, E=当年应当履行国际贸易合同金额, F=不可抗力, 对方违约金额)

5.6 经营效益水平 (14分)

反映企业的经营实力和水平。

5.6.1 营业收入年增长率 (2分)

企业营业收入的年增长率。指标取值： $(A-B)/C \times 100\%$ (其中, A=当年营业收入, B=上年营业收入, C=上年营业收入)

5.6.2 主营业务利润率 (2分)

主营业务的利润率。指标取值： $(A-B)/C \times 100\%$ (其中, A=主营业务收入, B=主营业务成本, C=主营业务收入)

5.6.3 净资产收益率 (2分)

净资产的收益率。指标取值： $A/\{(B+C)/2\} \times 100\%$ (其中，A=净利润，B=净资产年初数，C=净资产年末数)

5.6.4 资产负债率 (2分)

资产的负债率。指标取值： $A/B \times 100\%$ (其中，A=负债总额，B=资产总额)

5.6.5 速动比率 (2分)

速动资产对流动负债的比率。它是衡量企业流动资产中可以立即变现用于偿还流动负债的能力。

指标取值： $(A-B)/C \times 100\%$ (其中，A=流动资产，B=存货，C=流动负债)

5.6.6 应收账款周转率 (1分)

应收账款的周转率。指标取值： $A/\{(B+C)/2\} \times 100\%$ (其中，A=主营业务收入，B=应收账款年初数，C=应收账款年末数)

5.6.7 销售变现天数 (DSO) (1分)

企业每笔应收账款的平均回收天数。指标取值： $A/B \times C$ (其中，A=期末应收账款余额，B=本期内的销售额，C=销售天数)

5.6.8 逾期账款占应收账款比例 (1分)

逾期账款占应收账款比例。指标取值： $A/B \times 100\%$ (其中，A=逾期应收账款，逾期应收账款指应收账款中超过收入性合同约定期限，到期应收而未收的款项。B=应收账款年末数)

5.6.9 逾期账款占应付账款比例 (1分)

逾期账款应付账款比例。指标取值： $A/B \times 100\%$ (其中，A=逾期应付账款，逾期应付账款指应付账款中超过支出性合同约定期限，到期应付而未付的款项。B=应付账款年末数)

5.7 社会责任 (13分)

反映企业履行社会责任的能力和行为。

5.7.1 劳动保护 (3分)

员工办理社会保险：是否为员工办理了社会保险；

与员工签订劳动合同：是否与员工签订了劳动合同；

按时支付员工工资：有无拖欠员工工资；

5.7.2 环境保护 (2 分)

生产经营符合环保规定：生产经营是否符合环保规定；

产品或服务符合环保规定：产品服务是否符合环保规定；

5.7.3 安全生产 (3 分)

发生重大安全事故情况：当年发生重大安全事故次数

5.7.4 产品及服务质量 (4 分)

产品质量：产品质量是否符合承诺,有无虚假、欺诈行为；

服务质量：服务质量是否符合承诺,有无虚假、欺诈行为

5.7.5 慈善公益 (1 分)

慈善捐助情况：是否参加了慈善捐助等相关活动

5.8 社会信誉 (6 分)

反映企业获取的荣誉记录和不良行为记录的情况。

5.8.1 荣誉记录 (2 分)

证书名称：企业所获得的本年度内有效的社会荣誉证书名称

荣誉级别：企业所获得的本年度内有效的社会荣誉的荣誉级别，可包含国务院颁发、国家部委颁发、省级政府颁发、其他地市级(含)以上政府颁发荣誉

5.8.2 不良记录 (4 分)

失信曝光情况：近两年企业因失信或违约被相关部门或媒体曝光的次数

行政处罚情况：企业受到政府部门行政处罚的情况，根据《中华人民共和国行政处罚法》，处罚情况包含：警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留、法律、行政法规规定的其他行政处罚

违法行为情况：企业违反相关法律条款的不良行为记录，包含：企业登记注册违法行为、商标违法行为、广告违法行为、合同欺诈违法行为、合同格式条款违法行为、不正当竞争或垄断行为、劳动保护违法行为、涉税违法行为

未执行法院或仲裁机构裁决情况：判决、裁定、仲裁执行过程中,未执行法院或仲裁机构裁决的次数

6 评价方法

6.1 基本要求

6.1.1 根据本标准的规定对履约能力进行评价时，对各项指标采用评分制。

6.1.2 评价采用文件审查和现场审查等方式，包括查阅文件和记录、询问人员、观察现场、访问客户等。

6.2 评分

6.2.1 评分标准

评分区间	评分说明
0%-20%	在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差； 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势； 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%-40%	在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平； 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平； 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平； 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平；

	在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%~80%	<p>在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平；</p> <p>在该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平；</p> <p>在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息</p>
80%~100%	<p>在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果 / 水平 / 绩效达到优良水平；</p> <p>在该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平；</p> <p>在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</p>

6.2.2 等级划分

分值	说明	等级
60≤得分<70 分	企业在一定期限内履约能力较好	二星级
70≤得分<80 分	企业在一定期限内履约能力好	三星级
80≤得分<90 分	企业在一定期限内履约能力非常好	四星级
90≤得分≤100 分	企业在一定期限内履约能力极好	五星级

注：得分小于 60 分，企业在一定期限内履约能力较差，不达标。