

企业

标准

Q/ZDRZ

CTS Q/ZDRZ 73-2025

合格供应商服务认证技术规范

2025年06月11日发布

2025年06月11日实施

智德认证有限公司 发布

目录

前言	2
1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
3.1 合格供应商	3
3.2 信用评价	3
4. 评价原则	3
4.1 公正性	3
4.2 客观性	4
4.3 持续改进	4
5. 评价指标	4
5.1 企业基本状况(3分)	4
5.1.1 基本信息 (1分)	4
5.1.2 管理能力(2分)	4
5.2 价值观(5分)	4
5.2.1 价值理念(2分)	5
5.2.2 制度规范(3分)	5
5.3 综合素质(5分)	5
5.4 财务实力(16分)	5
5.5 可持续供应能力(31分)	6
5.6 发展潜力(11分)	8
5.7 交易信用(9分)	9
5.8 社会责任(20分)	10
6. 评价方法	11
6.1 基本要求	11
6.2 评分	11
6.2.1 评分要求	11
6.2.2 等级划分	12

前言

CTS Q/ZDRZ 73-2025《合格供应商服务认证技术规范》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

1. 范围

本标准规定了对合格供应商服务认证进行评价时应遵照的原则、指标和方法。

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 23793-2017《合格供应商信用评价规范》

3. 术语和定义

3.1 合格供应商

专业条件达到采购方要求的供应商组织或个人。

3.2 信用评价

对信用主体在某一时期的诚信状况进行记录、分析和评估,并用特定符号标明其诚信状况的活动。

4. 评价原则

4.1 公正性

评价应公平、公正。

4.2 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。

4.3 持续改进

合格供应商综合实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，第三方监督)，至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

5 评价指标

5.1 企业基本状况(3分)

5.1.1 基本信息

与申请范围的一致性情况(1分)(本条款作为一票否决项条款，不得满分不通过认证)

5.1.2 管理能力(2分)

诚信管理 企业建立和运行诚信管理体系情况(1分)

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(1分)

5.2 价值观(5分)

5.2.1价值理念(2分)

领导层品质 企业领导人的信用记录(领导人包括：董事长、法人代表及总经理、常务副总等主要负责人)

5.2.2制度规范(3分)

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(1分)

规章制度 企业财务管理、风险管理、信用管理、危机管理、重大事项信息披露制度等规意制度建设情况(2分)

5.3 综合素质(5分)

5.3.1 资产状况 供应商提供资产凭证的动产、不动产、对外投资及无形资产价值(参考资产的账面净值、可变现净值及书面评估价值)情况(2分)

5.3.2分支机构情况 供应商分支机构的数量及地区分布对于满足供应商业务发展需要的情况(2分)

5.3.3信息化水平 供应商内部采用自动化办公系统情况，实行网络化管理情况，计算机数量满足业务需要情况宣传网站的独立性，内容完善程度，商品交易功能和语言种类情况(1分)

5.4 财务实力(16 分)

5.4.1 投资方情况 供应商投资人的资金实力状况(2分)

5.4.2 融资信用及外部融资渠道 供应商在银行、保险、担保等各类机构融资过程中的信用记录情况；供应商的融资渠道的畅通情况，包括银行授信额度(2分)

5.4.3 平均营业收入 供应商主营业务收入的近3年平均数(2分)

5.4.4 平均利润 供应商净利润的近3年平均数(2分)

5.4.5 偿债能力 供应商用其资产偿还长期债务与短期债务的能力。
(2分)

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(2分)

5.4.6 盈利能力 供应商资本增值能力，包括净资产收益率、主营业务利润率、总资产报酬率等(2分)

5.4.7 营运能力 供应商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)(2分)

5.4.8 发展能力 供应商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)

5.5 可持续供应能力(31分)

5.5.1产品或业务结构 供应商产品或业务的系列化、专业化或多样化程度(2分)

5.5.2产品质量管理及质量状况 供应商在标准管理、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,质量管理体系建设和运行、承担产品质量责任等质量管理情况;供应商产品(服务)的质量水平,达到技术与质量的符合性认证情况(3分)

5.5.3 产品外部评价 客户对产品(服务)的评价,产品(服务)的质量违法、投诉情况等(3分)

5.5.4原材料供应质量评价 供应商原材料的来源、供货质量、供货条件等(3分)

5.5.5应急情况处理 供应商对采购方要求增、减订货给予配合的程度及对采购方零星或紧急订货的应对情况(2分)

5.5.6投保情况 供应商按规定或主动投保商业保险情况(2分)

5.5.7价格应对情况,供应商对原材料供应价格或产品采购价格变化引起的供给和需求弹性变化的应对情况(2分)

5.5.8政策适应情况 供应商对产业和监管政策变化的适应情况(2分)

5.5.9销售情况 供应商近3年不同产品(服务)销售量的变化情况、市场分布和份额等(2分)

5.5.10 售后管理 供应商售后服务水平、客户对售后服务的评价、召回管理等(3分)

5.5.11 安全管理 供应商质量安全风险管理、职业健康安全管理体系建设和运行情况；供应商安全制度建设及安全事故发生情况，以及对安全事故的有效处置能力等(3分)

5.5.12 供给管理 供应商生产能力、开工率、应急状态下的最大供应能力情况(2分)

5.5.13 供应链管理 供应商在供应链上所处的位置，与上下游的联系和管理情况(2分)

5.6 发展潜力(11分)

5.6.1 行业产业政策 国家对产业的发展、扶持、维持、限制、淘汰、环境污染与治理等宏观政策情况(1分)

5.6.2企业行业地位 供应商所在行业的利润率与其他行业的竞争力，以及供应商在本行业影响力大小等(2分)

5.6.3 主要产品潜力 供应商主要产品(服务)的市场占有率增长趋势，目前所处的产品生命周期等(2分)

5.6.4品牌形象建设及品牌影响力 供应商在品牌建设方面的主导意愿、追求的目标和发展思路等，包括供应商对品牌培育、建设、发展的规划等(可借助品牌价值等衡量)，供应商品牌在市场竞争中体现出的影响力，以品牌价值测算结果等。(2分)

5.6.5 技术水平及创新 供应商新工艺、新技术、新产品研发能力，专利及专有技术、科研获奖、参编国家、行业、地方技术标准情况；供应商技术创新投入、产出与风险情况及新产品开发能力(2分)

5.6.6成长能力 供应商销售(营业)增长率、资本累积率、3年资本平均增长率、3年销售平均增长率和技术投入比率等，用于考察供应商的活力情况(1分)

5.6.7 发展战略、发展规划及措施 一定时期内对企业发展方向、发展速度和质量、发展点及发展能力的重大选择、规划和策略，包括企业的愿景、战略目标、业务战略、职能战略；供应商3年~5年规划、长远规划及保障措施等(1分)

5.7交易信用(9分)

5.7.1应付情况 供应商在近3年应付账款的执行情况，是否存在拖欠等(3分)

5.7.2 结算方式 供应商采用的结算方式,如现金、汇票、支票等(1分)

5.7.3 交易价格 供应商交易价格与市场价格比较情况,是否存在价格欺诈等(3分)

5.7.4 交货期情况 供应商交货期限与实际交货时间比较情况,是否存在拖延等(2分)

5.8 社会责任(20分)

5.8.1 质量责任 供应商在质量监管抽查方面的检验情况(2分)

5.8.2 纳税信用 供应商在依法纳税方面的情况(2分)

5.8.3 安全检查 供应商在安全监管方面的情况(2分)

5.8.4 海关检查 供应商进出口物资的关税缴纳记录(1分)

5.8.5 环境保护 供应商在环境、资源保护方面的情况(2分)

5.8.6 其他公共管理 供应商在其他公共管理方面的遵纪守法情况(1分)

5.8.7 产品质量及合同履约 供应商对合作供方和客户的合同履约情况;供应商在产品质量、售后服务等方面对顾客的质量承诺履约情况(3分)

5.8.8 公平竞争 供应商是否存在通过向采购方行贿影响、破坏公平竞争的情况(1分)

5.8.9 案件执行或纠纷解决情况 供应商对司法机构或调解部门结案结论的执行情况(2分)

5.8.10 工资及支付 供应商发放的工资水平及拖欠情况(2分)

5.8.11 劳动福利与社会保障 供应商与劳动者签订劳动合同和为劳动者实施劳动保护等情况(1分)

5.8.12 社会贡献、公益支持 供应商面向社会提供公益服务、捐助、社区服务投入等情况；企业放弃专利权，对全行业公开专利技术(1分)

6 评价方法

6.1 基本要求

6.1.1 根据本标准的规定对合格供应商综合实力进行评价时，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 评分要求

评分比例	要 点
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%	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平
	■ 与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
	■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。
80%-100%	■ 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
	■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息

6.2.2 等级划分

合格供应商服务认证评价总分为100分，等级分为BBB、A、AA、AAA。

65分≤评价得分<70分，合格供应商服务BBB级；

70分≤评价得分<80分，合格供应商服务为A级；

80分≤评价得分<90分，合格供应商服务为AA级；

90分≤评价得分，合格供应商服务为AAA级。