

# 技 术 规 范

CTS ZYC/LY-2025

## 企业履约能力服务认证要求

Enterprise Performance Capability Service Certification Requirements

2025-02-20 发布

2025-03-01 实施

广东中誉认证有限公司 发布

## 前 言

《企业履约能力服务认证要求》适用于广东中誉认证有限公司实施企业履约能力服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的技术规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本文在认证双方签订合同时予以确认和采用。

本文由广东中誉认证有限公司发布，版权归广东中誉认证有限公司所有，任何组织及个人未经广东中誉认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：广东中誉认证有限公司

制定人员：江伟、陈艳玲、梁齐爱

## 引言

在当今竞争日益激烈的信用市场中，企业履约能力服务认证已经成为衡量企业综合实力和信誉度的重要标尺。企业需严格按照国家标准和相关法律法规要求，建立完善的企业履约能力服务体系，从食材采购、加工制作到成品销售，每一个环节都需严格把关，确保食品来源可追溯、加工过程规范、销售环节安全。这不仅极大地增强了消费者对企业的信任与认可，更为企业赢得了市场竞争中的宝贵优势。

企业履约能力服务认证不仅是对企业履约、信用管理、服务质量等多个方面的全面评估，更是推动企业持续改进、实现可持续发展的关键驱动力。

# 企业履约能力服务认证要求

## 1 范围

本文件规定了企业履约能力服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价要求等内容。

本文件适用于需要通过合同履行能力评估提升竞争力、降低风险并增强客户信任的组织。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本规范；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本规范。

GB/T 33718 企业合同信用指标指南

GB/T 31863 企业质量信用评价指标

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 企业履约能力服务 Enterprise performance capability service

企业按照合同约定，全面、准确、及时地履行服务义务，确保客户权益得到保障的过程。

### 3.3 服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

### 3.4 企业合同信用 credit of business contracts

企业遵守合同相关法律、法规和规章等方面以及在合同签订、约、管理、纠纷处理等各环节的信用情况。

### 3.5 利益相关方 interested party

与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。本文中的利益相关方包括但不限于机构的客户、客户的顾客、制造商、供方、用户、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表及非政府组织（包括消费者组织）的代表。

### 3.6 企业质量信用评价基本原则

科学性：指标内容包括影响企业质量信用的主要因素，能够反映企业质量信用状况。

合理性：指标之间有机配合，结构合理，避免重复和矛盾。

适用性：各项指标便于理解、采集和使用。

### 3.7 企业合同信用评价基本原则

客观性：企业合同信用指标应客观如实地反映企业合同信用的状况，保证评价的结果公平、公正。

典型性：企业合同信用指标应能反映影响评价对象合同信用状况的典型要素。

系统性：企业合同信用指标各要素应相对独立，又互为补充，形成一个完整的体系，以多方位、多角度反映企业合同信用状况。

可操作性：企业合同信用指标应具有实用性和可行性，相关要素可采集，便于操作。

可扩充性：企业合同信用指标应具有发展性，可根据具体的行业或地区特点进行适当扩充和调整，从而灵活应用。

注：本文件内容受到机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制，如需查阅全文，请通过电话 020-38769599 或邮箱 gdzyrz@126.com 获取。