

福建东南标准认证中心有限公司

编号：__CTS SEC-025-2025

履约能力服务认证技术规范

版本：1.0 版

2025 年 8 月 28 日发布

2025 年 8 月 28 日实施

前言

本规范由福建东南标准认证中心发布，版权归福建东南标准认证中心所有，任何组织及个人未经福建东南标准认证中心许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：福建东南标准认证中心有限公司

主要起草人：李东山

审核：令狐菲

目录

前言	2
3.1 企业履约能力	5
3.2 履约服务	5
3.3 履约风险	5
3.4 履约改进	5
3.5 合同信用	5
3.6 质量信用	5
3.7 履约评价	5
3.8 服务认证	5
4.1 基础履约保障服务	6
4.1.1 资质与信用保障	6
4.1.2 资源保障	6
4.2 合同履约执行服务	6
4.2.1 合同签订服务	6
4.2.2 合同履行服务	6
4.2.3 合同变更与终止服务	6
4.3 履约风险管控服务	6
4.3.1 风险识别	6
4.3.2 风险评估	7
4.3.3 风险应对	7
4.3.4 风险监控	7
4.4 履约改进优化服务	7
4.4.1 履约评价	7
4.4.2 问题整改	7
4.4.3 持续改进	7
4.5 履约信息服务	7
4.5.1 信息公开	7
4.5.2 信息查询与反馈	7
5.1 通用管理	7
5.1.1 服务承诺	7
5.1.2 定位与规划	7
5.1.3 制度与流程	7
5.1.4 目标与考核	8
5.1.5 持续改进	8
5.2 人员管理	8
5.2.1 人员配置	8
5.2.2 人员资质与培训	8
5.2.3 人员职责与考核	8
5.2.4 人员职业道德	8
5.3 资源管理	8
5.3.1 资金管理	8
5.3.2 设施设备管理	8
5.3.3 供应链管理	8

5.3.4	信息资源管理	9
5.4	质量与信用管理	9
5.4.1	质量管理	9
5.4.2	合同信用管理	9
5.4.3	质量信用管理	9
5.5	风险与应急管理	9
5.5.1	风险管理	9
5.5.2	应急管理	9
5.6	投诉与争议处理	9
5.6.1	投诉渠道建设	10
5.6.2	投诉处理流程	10
5.6.3	争议解决	10
5.6.4	投诉与争议分析改进	10
5.7	绿色与可持续发展管理	10
5.7.1	绿色履约	10
5.7.2	可持续发展规划	10
6.1	认证准则	10
6.1.1	服务要求测评准则	10
6.1.2	管理要求审核准则	11
6.2	认证模式	11
6.3	认证结果	11

履约能力服务认证技术规范

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、认证评价等内容。

本文件适用于本中心实施企业履约能力服务认证活动，也适用于企业规范自身履约管理活动。本文件不拟用于法律法规目的。

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文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 31863-2015 企业质量信用评价指标

GB/T 33718-2017 企业合同信用指标指南

GB/T 23794-2015 企业信用评价指标

RB/T 314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

GB/T 14001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 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。 [参考 GB/T 33718-2017]

3.2 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。

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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。 [来源：GB/T 33718-2017，3.2]

3.6 质量信用

企业在生产经营活动中，遵守质量法律法规和标准，保证产品或服务质量，履行质量承诺的信用状况。 [来源：GB/T 31863-2015，3.2]

3.7 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。

3.8 服务认证

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。 [来源：RB/T 314-2017，定义 3.9]

4 服务要求

4.1 基础履约保障服务

4.1.1 资质与信用保障

企业应具备合法有效的经营资质，包括营业执照、相关行业许可证书等，且证书在有效期内；企业近 3 年内无重大违法违规记录、严重失信行为。

4.1.2 资源保障

4.1.2.1 资金资源

企业应具备与履约规模相匹配的资金实力，资产负债率不超过行业平均水平，近 2 年无资金链断裂导致的履约违约记录；建立资金管理机制，确保履约过程中资金及时到位。

4.1.2.2 人力资源

配备与履约需求相适应的专业人员，关键岗位人员应具备相应的职业资格或专业技能证书；建立人员培训机制，定期开展履约相关知识、技能及职业素养培训，确保服务人员在履约对接中态度专业、响应积极

4.1.2.3 设施设备资源

拥有满足履约要求的生产、运输、存储等设施设备，设备完好率不低于 95%，定期进行检修，确保设备正常运行。

4.1.2.4 供应链资源

建立稳定的供应链体系，对主要供应商进行资质审核，与核心供应商签订长期合作协议，明确双方履约责任。

4.2 合同履约执行服务

4.2.1 合同签订服务

在合同签订前，向合作方如实提供企业资质、履约能力证明等相关资料；对合同条款进行合规性、完整性审核，明确标的、数量、质量、价款、履行期限、履行方式、违约责任等关键内容；为合作方提供合同条款解释服务，确保双方对合同内容理解一致。

4.2.2 合同履行服务

4.2.2.1 进度管控

制定详细的履约进度计划，明确各阶段任务目标和时间节点；建立进度跟踪机制，定期向合作方反馈履约进展情况，如遇进度滞后，及时采取补救措施并与合作方沟通。

4.2.2.2 质量管控

按照合同约定的质量标准或相关国家标准、行业标准组织生产或提供服务；建立质量检验机制，对履约过程中的产品或服务进行抽样检验或全检，检验记录完整可追溯；若发现质量问题，立即停止相关履约活动，制定整改方案并落实，同时向合作方说明情况。

4.2.2.3 交付服务

按照合同约定的交付时间、地点和方式交付产品或提供服务；对交付的产品进行妥善包装和运输，确保产品在交付过程中不受损坏；提供交付验收服务，协助合作方进行产品或服务验收，及时处理验收过程中发现的问题。

4.2.3 合同变更与终止服务

若因客观原因需要变更合同条款，应提前与合作方协商，达成一致后签订书面变更协议；若合同无法继续履行需要终止，应按照法律法规和合同约定的程序办理终止手续，妥善处理善后事宜，如返还预付款、赔偿损失等，保障合作方合法权益。

4.3 履约风险管控服务

4.3.1 风险识别

建立履约风险识别机制，定期对企业内外部环境进行分析，识别可能影响履约的风险因素，包括市场需求变化、原材料价格波动、政策法规调整、供应链中断、自然灾害等；形成风险清单，明确风险类型、风险来源和可能造成的影响。

4.3.2 风险评估

采用定性与定量相结合的方法对识别的风险进行评估，确定风险发生的可能性和影响程度，划分风险等级（如高、中、低风险）；对高风险因素进行重点关注，制定专项评估报告。

4.3.3 风险应对

针对不同等级的风险制定相应的风险应对措施，高风险采取规避、转移等措施，中风险采取降低、控制等措施，低风险采取监控等措施；建立风险应对预案，明确预案启动条件、责任部门和人员、应对流程等，定期组织预案演练。

4.3.4 风险监控

建立风险监控机制，对履约过程中的风险因素进行持续跟踪监测；定期更新风险评估结果，根据风险变化情况调整风险应对措施；若发生风险事件，立即启动应急预案，控制风险蔓延，降低损失，并及时向合作方和相关部门报告。

4.4 履约改进优化服务

4.4.1 履约评价

定期开展内部履约自我评价，收集履约过程中的相关数据和信息，包括合同履行率、履约及时率、产品或服务合格率、合作方满意度等，对履约效果进行分析评价；邀请合作方对企业履约情况进行评价，收集合作方的意见和建议，全面了解企业履约现状。

4.4.2 问题整改

根据履约评价结果，梳理履约过程中存在的问题和不足，制定整改计划，明确整改责任人、整改措施和整改期限；对整改过程进行跟踪检查，确保整改措施落实到位；整改完成后，对整改效果进行验证，若整改未达到预期目标，重新制定整改计划。

4.4.3 持续改进

建立履约持续改进机制，定期总结履约管理经验，分析行业发展趋势和市场需求变化，识别履约能力提升的机会；结合新技术、新方法，优化履约流程和管理模式，提升履约效率和质量；将持续改进成果纳入企业履约管理制度和流程，实现履约能力的不断提升。

4.5 履约信息服务

4.5.1 信息公开

在企业官方网站、行业信息平台等渠道公开企业履约相关信息，包括履约管理制度、履约记录、履约评价结果、重大履约事件等；信息公开应及时、准确、完整，符合信息安全和商业秘密保护要求。

4.5.2 信息查询与反馈

为合作方、政府部门、金融机构等相关方提供履约信息查询服务，查询流程简便快捷；建立信息反馈机制，及时回复相关方关于履约信息的咨询和疑问，反馈时间不超过3个工作日。

5 管理要求

5.1 通用管理

企业应建立适宜的履约管理体系，满足包括但不限于如下要求：

5.1.1 服务承诺

制定履约服务承诺，内容包括履约质量标准、履约时间承诺、售后服务承诺、违约责任承担等；服务承诺应符合企业实际履约能力，具有可实现性，并向社会公开，接受公众监督。

5.1.2 定位与规划

根据企业自身资源状况、行业发展趋势和市场需求，明确企业履约能力建设目标和发展方向；制定履约能力建设中长期规划，规划内容应包括资源投入计划、能力提升措施、风险防控目标等，并定期对规划执行情况进行评估和调整。

5.1.3 制度与流程

建立健全履约管理相关制度，包括合同管理、质量控制、资金管理、风险管理、人员管理、信息管理等制度；制定规范的履约管理流程，明确各部门和岗位在履约过程中的职责和权限，确保履约活动有序开展；制度和流程应定期评审和更新，适应企业发展和外部环境变化。

5.1.4 目标与考核

建立履约管理目标体系，包括合同履行率、履约及时率、产品或服务合格率、合作方满意度、风险损失率等量化指标；将履约管理目标分解到各部门和岗位，纳入绩效考核体系；定期对目标完成情况进行考核，考核结果与奖惩挂钩，激励员工提升履约管理水平。

5.1.5 持续改进

建立履约管理体系持续改进机制，定期开展内部审核，识别履约管理体系存在的问题和改进机会；根据内部审核结果以及合作方反馈、市场变化等情况，制定改进措施并落实；跟踪改进措施的实施效果，不断完善履约管理体系，提升履约能力。

5.2 人员管理

5.2.1 人员配置

根据企业履约规模和业务需求，配备足够数量的履约管理相关人员，包括合同管理人员、质量检验人员、风险管理人员、售后服务人员等；人员数量应与履约任务相匹配，确保各项履约工作能够及时、有效开展。

5.2.2 人员资质与培训

5.2.2.1 资质要求

关键岗位人员（如合同管理员、质量检验员）应具备相应的专业知识和技能，持有相关职业资格证书或培训合格证书；人员资质应符合法律法规和行业要求。

5.2.2.2 培训机制

建立人员培训制度，定期组织履约管理相关培训，培训内容包括法律法规、标准规范、业务知识、操作技能、风险防控等；新员工上岗前必须接受岗前培训，考核合格后方可上岗；定期对培训效果进行评估，根据评估结果优化培训内容和方式。

5.2.3 人员职责与考核

明确各岗位人员的履约管理职责，制定岗位说明书，确保职责清晰、分工明确；建立人员绩效考核机制，考核指标包括工作业绩、工作质量、服务态度、团队协作等；考核结果作为人员薪酬调整、职务晋升、奖惩的重要依据，激励人员积极履行职责。

5.2.4 人员职业道德

加强人员职业道德教育，要求员工遵守法律法规和企业规章制度，诚实守信、廉洁自律，不得利用职务之便谋取私利；建立职业道德监督机制，对违反职业道德的行为进行严肃处理，维护企业良好形象。

5.3 资源管理

5.3.1 资金管理

建立资金预算管理制度，根据履约计划编制资金预算，合理安排资金使用；加强资金收支管理，确保资金及时回收和支付，避免因资金短缺影响履约；建立资金风险预警机制，监控资金流动情况，及时发现和防范资金风险。

5.3.2 设施设备管理

建立设施设备台账，对设施设备的采购、验收、使用、维护、报废等环节进行全程管理；制定设施设备维护保养计划，定期进行维护保养和检修，确保设施设备正常运行，维护保养记录完整可追溯；根据履约需求和技术发展情况，适时更新或新增设施设备，提升履约保障能力。

5.3.3 供应链管理

建立供应商准入制度，对供应商的资质、信用、履约能力、产品质量等进行严格审核，选择优质供应商建立合作关系；与核心供应商签订战略合作协议，建立长期稳定的合作机制，实现互利共赢；定期对供应商进行评价，根据评价结果优化供应商队伍，淘汰不合格供应商。

5.3.4 信息资源管理

建立履约信息管理系统，对合同信息、履约进度、质量检验数据、风险信息、合作方信息等进行集中管理和存储；确保信息系统安全可靠，采取数据备份、访问控制、加密等安全措施，防止信息泄露、丢失或篡改；建立信息共享机制，实现企业内部各部门之间以及与合作方、政府部门等相关方的信息共享，提升履约管理效率。

5.4 质量与信用管理

5.4.1 质量管理

建立符合 GB/T 19001 标准完善的质量管理体系，制定质量方针和质量目标，明确各部门和岗位的质量职责；加强对履约过程中产品或服务质量的控制，从原材料采购、生产过程到产品交付、售后服务等各个环节进行质量把关；定期开展质量审核和质量改进活动，不断提升产品或服务质量水平。

5.4.2 合同信用管理

按照 GB/T 33718-2017 标准要求建立合同信用管理体系；加强合同签订、履行、变更、终止等全过程的信用管理，确保合同履约率达到 95% 以上；及时处理合同纠纷，避免因合同违约导致信用受损；定期开展合同信用评价，根据评价结果改进合同信用管理工作。

5.4.3 质量信用管理

依据 GB/T 31863-2015 标准建立质量信用管理体系，积极参与质量信用评价活动，提升企业质量信用等级；对质量失信行为进行整改，修复企业质量信用。

5.5 风险与应急管理

5.5.1 风险管理

建立健全履约风险管理体系，明确风险识别、评估、应对、监控等环节的工作流程和责任部门；定期开展风险评估工作，更新风险清单和风险应对措施；加强对高风险项目的管控，制定专项风险防控方案；建立风险报告机制，定期向企业管理层和相关部门报告风险状况和应对情况。

5.5.2 应急管理

5.5.2.1 应急预案制定

针对可能发生的履约突发事件（如供应链中断、自然灾害、重大质量事故等）制定应急预案，明确应急组织机构、应急响应流程、应急处置措施、应急资源保障等内容；应急预案应具有针对性和可操作性，并报相关部门备案。

5.5.2.2 应急资源保障

配备必要的应急物资和设备，如应急资金、备用原材料、应急运输工具、通信设备等；建立应急资源调度机制，确保应急资源在突发事件发生时能够及时调配到位。

5.5.2.3 应急演练与响应

定期组织应急预案演练，至少每年开展 1 次，检验应急预案的有效性和可操作性，提升应急处置能力；当突发事件发生时，立即启动应急预案，组织相关部门和人员开展应急处置工作，控制事态发展，降低事件对履约的影响，并及时向合作方和相关部门报告事件进展和处置结果。

5.5.2.4 应急总结与改进

突发事件处置结束后，对事件原因、应急处置过程和结果进行总结分析，查找应急预案和应急处置工作中存在的问题和不足，制定改进措施，完善应急预案和应急管理机制。

5.6 投诉与争议处理

5.6.1 投诉渠道建设

建立畅通有效的履约投诉渠道，包括投诉电话、投诉邮箱、在线投诉平台等，并向合作方和社会公开；明确投诉受理部门和人员，确保投诉得到及时接收和处理。

5.6.2 投诉处理流程

制定规范的投诉处理流程，明确投诉受理、调查核实、处理反馈、归档等环节的工作要求和时限；接到投诉后，应在 2 个工作日内与投诉方取得联系，告知投诉受理情况；在 15 个工作日内完成调查核实工作，制定处理方案，并将处理结果反馈给投诉方；若投诉处理复杂需要延长处理时间，应向投诉方说明理由，延长处理时间不得超过 10 个工作日。

5.6.3 争议解决

若因履约问题与合作方发生争议，应优先通过协商方式解决；协商不成的，可按照合同约定的争议解决方式（如调解、仲裁、诉讼）处理；在争议解决过程中，应保持沟通畅通，积极配合相关部门开展工作，维护企业合法权益，同时尽量减少争议对双方合作关系的影响。

5.6.4 投诉与争议分析改进

定期对投诉和争议情况进行统计分析，识别投诉和争议的主要类型、原因和高发领域；针对分析结果制定改进措施，优化履约流程和服务质量，减少投诉和争议的发生；建立投诉和争议处理档案，对处理过程和结果进行记录归档，为后续改进工作提供参考。

5.7 绿色与可持续发展管理

5.7.1 绿色履约

在履约过程中贯彻绿色发展理念，优先选择环保、节能、可循环利用的原材料和产品；优化生产和服务流程，减少能源消耗和污染物排放，符合国家环保标准和相关规定；推广绿色包装和绿色运输，降低履约过程对环境的影响。

5.7.2 可持续发展规划

制定企业履约可持续发展规划，将可持续发展理念融入履约管理全过程；设定可持续发展目标，如降低单位履约能耗、提高资源利用率、减少环境污染等，并定期对目标完成情况进行评估和调整；加强与上下游企业的合作，共同推动行业可持续发展。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 4 章给出的企业履约能力服务要求，其服务特性的测评应依据附录 A（规范性附录）给出的《履约能力服务特性评价工具》实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于附录 A 实施企业履约能力服务要求（即服务特性）测评时，应遵循以下规则：

(1) 附录 A 根据第 4 章 4.1~4.5 的要求，赋权量化构建服务特性测评表，设置满分为 100 分，其中基础履约保障服务 25 分、合同履约执行服务 30 分、履约风险管控服务 20 分、履约改进优化服务 15 分、履约信息服务 10 分。

(2) 测评内容为明显“是/否”判断的（如企业是否具备合法经营资质），采用直接判断法，判定得分或不得分；

(3) 测评内容需量化或主观评价的（如合作方满意度），基于李克特 5 点式量表确定体验系数 α ，具体系数范围如下：

- 1) 远低于预期 ($0 \leq \alpha \leq 0.2$)
- 2) 低于预期 ($0.2 < \alpha \leq 0.4$)
- 3) 符合预期 ($0.4 < \alpha \leq 0.6$)
- 4) 高于预期 ($0.6 < \alpha \leq 0.8$)
- 5) 远高于预期 ($0.8 < \alpha \leq 1.0$)。

(4) 服务特性测评基础分 = Σ (每项测评内容给定分值 $\times$ 对应体验系数 α) ;

(5) 将基础分乘以体验否决系数 E, 得出最终服务特性测评分, 其中 E 取值为 0 或 1, 当企业存在未取得合法经营资质、近 3 年有重大违法违规记录、履约违约率超过 10% 等情形时, E=0, 否则 E=1。

(6) 若企业无某类服务 (如无需对外公开履约信息的非公开经营企业), 可提前说明, 按上述评分方法得出总分后按比例换算最终分值。

6.1.1.3 服务要求测评可结合企业提供的履约记录、合作方反馈、第三方检测报告等资料, 必要时采用神秘客户 (如模拟合作方发起合作洽谈) 模式进行现场验证。

6.1.1.4 针对多人 (次) 的服务特性测评活动, 总分取每人 (次) 测评评分的均值。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 企业履约能力管理要求的审核应按照第 5 章规定的内容, 依据附录 B (资料性附录) 给出的《履约能力管理要求审核工具》实施。

6.1.2.2 管理要求审核参照管理体系审核方法, 采用定性成熟度评价与定量评分相结合的方式, 附录 B 中每项管理要求给定基础分值 5 分, 根据企业实际满足程度评分: 0 分 (未达到要求)、3 分 (基本合格)、4 分 (良好)、5 分 (优秀), 管理要求审核总分 = Σ 各项实际得分, 满分为 100 分。

6.1.2.3 第 4 章服务要求与第 5 章管理要求的评审顺序可由中心根据审核方案确定, 可同步开展或分阶段实施。

6.2 认证模式

服务管理审核+服务特性测评 (含暗访)+监督审查

6.3 认证结果

6.3.1 认证结果判定

企业履约能力服务认证结果分为 “通过” 和 “不通过” 两类:

通过: 管理要求审核得分 ≥ 70 分且服务特性测评得分 ≥ 70 分。

不通过: 管理要求审核得分 < 70 分, 或服务特性测评得分 < 70 分。

在 “管理要求审核” 通过的基础上 (如有不符合, 可在规定的整改期限内完成整改), 将物业服务认证分为 3 个等级, 按照级别高至低依次为: 三星~五星级, 三星以下级别不纳入认证等级, 详见下表。

序号	服务特性测评	认证级别
1	90 分 (含) 以上	五星
2	85 (含) ~90 分	四星
3	80 (含) ~85 分	三星

附录 A 履约能力服务特性评价工具

序号	评价项目	评价内容	服务抽样要求	测量标准	审查记录	给定分值 X_i	体验系数 α_i	测评得分
1		(一) 资质与信用保障 (8 分)						
		1. 企业具备合法有效的营业执照、相关行业许可证书, 且证书均在有效期内	现场抽取资质证书 (如营业执照、行业许可证)	1. 远低于预期 ($0 \leq \alpha \leq 0.2$): 无有效证书或超 80% 证书过期 2. 低于预期 ($0.2 < \alpha \leq 0.4$): 30%-80% 证书过期或信息不全 3. 符合预期 ($0.4 < \alpha \leq 0.6$): 10%-30% 证书信息存在轻微瑕疵 (如地址未及时更新) 4. 高于预期 ($0.6 < \alpha \leq 0.8$): 所有证书有效, 仅 1-2 处非关键信息需补正 5. 远高于预期 ($0.8 < \alpha \leq 1.0$): 所有证书有效且信息完整, 额外提供资质备案证明		4		
2	一、基础履约保障服务 (30 分)	2. 企业近 3 年内无严重违法违规记录、严重失信行为	通过“国家企业信用信息公示系统”“信用中国”平台查询近 3 年记录	1. 远低于预期 ($0 \leq \alpha \leq 0.2$): 近 3 年有 2 次及以上严重违法 / 严重失信记录		4		
				2. 低于预期 ($0.2 < \alpha \leq 0.4$): 近 3 年有 1 次严重违法或 2 次及以上一般失信记录				
				3. 符合预期 ($0.4 < \alpha \leq 0.6$): 近 3 年有 1 次一般失信记录且已整改				
				4. 高于预期 ($0.6 < \alpha \leq 0.8$): 近 3 年无失信记录, 有 1 次轻微违规且已整改				
				5. 远高于预期 ($0.8 < \alpha \leq 1.0$): 近 3 年无任何违法违规及失信记录				

		(二)资源保障(22分)						
3		1. 资金资源(6分)						
4		(1)企业具备与履约规模相匹配的资金实力,资产负债率不超过行业平均水平	抽取近2年年度财务报表(资产负债表、利润表)	1. 远低于预期($0 \leq a \leq 0.2$): 资产负债率超行业平均20%及以上 2. 低于预期($0.2 < a \leq 0.4$): 资产负债率超行业平均10%-20% 3. 符合预期($0.4 < a \leq 0.6$): 资产负债率超行业平均5%-10% 4. 高于预期($0.6 < a \leq 0.8$): 资产负债率在行业平均±5%范围内 5. 远高于预期($0.8 < a \leq 1.0$): 资产负债率低于行业平均5%及以上		3		
5		(2)企业近2年无资金链断裂导致的履约违约记录,且建立资金管理机制确保履约资金及时到位	抽取近2年履约合同(3-5份)及资金管理制度文件	1. 远低于预期($0 \leq a \leq 0.2$): 近2年有2次及以上资金链断裂违约记录,无资金管理制度 2. 低于预期($0.2 < a \leq 0.4$): 近2年有1次资金链断裂违约记录,资金管理制度不完整 3. 符合预期($0.4 < a \leq 0.6$): 近2年无违约记录,资金管理制度完整但未落地 4. 高于预期($0.6 < a \leq 0.8$): 近2年无违约记录,资金管理制度落地且有1-2次执行记录 5. 远高于预期($0.8 < a \leq 1.0$): 近2年无违约记录,资金管理制度完善且每月有执行台账		3		
6		2. 人力资源(5分)						

7		(1) 配备与履约需求相适应的专业人员,关键岗位人员具备相应职业资格或专业技能证书	随机抽取 3-5 名关键岗位人员 (如技术岗、管理岗) 的证书	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 超 60% 关键岗位人员无对应证书 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 30%-60% 关键岗位人员无对应证书 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 10%-30% 关键岗位人员无对应证书 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 所有关键岗位人员有证书, 1-2 人证书即将到期 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 所有关键岗位人员证书有效, 部分人员有额外专业认证		3		
8		(2) 建立人员培训机制, 定期开展履约相关知识、技能及职业素养培训	抽取近 1 年培训计划、培训记录 (3-4 次)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无培训机制, 近 1 年无任何培训 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 有培训机制但未执行, 近 1 年培训 ≤ 1 次 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 近 1 年培训 2-3 次, 记录不完整 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 近 1 年培训 4-5 次, 记录完整, 有简单考核 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 近 1 年培训 ≥ 6 次, 有考核、反馈及改进记录		2		
9		3. 设施设备资源 (5 分)						

10		(1) 拥有满足履约要求的生产、运输、存储等设施设备	现场核查核心设施设备（如生产线、运输车辆、仓库），核对数量与履约需求匹配度	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：核心设备缺失超40%，无法满足基础履约 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：核心设备缺失20%-40%，部分履约需求无法满足 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：核心设备齐全但 1-2 台需维修才能满足全部需求 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：核心设备齐全且能满足当前履约，有 1 台备用设备 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：核心设备充足，备用设备 ≥ 2 台，可应对突发需求		2		
11		(2) 设备完好率不低于 95%，且定期进行检修确保正常运行	抽取近 3 个月设备检修记录，现场随机检查 10 台设备运行状态	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：完好率 $\leq 80\%$ ，无检修记录 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：完好率 80%-90%，检修记录缺失超 50% 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：完好率 90%-95%，检修记录完整度 70%-90% 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：完好率 95%-98%，检修记录完整，无设备故障停机 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：完好率 $\geq 98\%$ ，检修记录完整且有设备维护优化建议		3		
12		4. 供应链资源（6分）						

13		(1) 建立稳定的供应链体系，对主要供应商进行资质审核	抽取主要供应商名单（3-5 家），核查资质审核文件（营业执照、许可证、检验报告等）	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：超 60% 主要供应商未审核，无供应链体系文件 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：30%-60% 主要供应商未审核，供应链体系文件不完整 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：10%-30% 主要供应商未审核，供应链体系文件完整 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：所有主要供应商已审核，审核记录完整度 80%-90% 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：所有主要供应商定期复审（每年 1 次），审核记录 100% 完整		3		
14		(2) 与核心供应商签订长期合作协议，明确双方履约责任	抽取核心供应商协议（3-5 份），核对协议期限及责任条款	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：无核心供应商长期协议，责任条款完全缺失 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：1-2 份核心协议为短期（ < 1 年），责任条款缺失超 50% 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：所有核心协议为长期（ ≥ 1 年），责任条款缺失 10%-30% 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：所有核心协议为长期，责任条款完整，有简单违约处理约定 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：所有核心协议期限 ≥ 2 年，责任条款细化，含风险共担约定		3		
		(一) 合同签订服务（7 分）						

15	二、合同履行 执行服务（25 分）	1. 合同签订前，向 合作方如实提供企 业资质、履约能力证 明等相关资料	抽取近 2 年签订 的合同（3-5 份）， 核查附件中的证明 材料	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：超 60% 合同未附 证明材料或存在虚假材料 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：30%-60% 合同证明 材料不全或有 1 份虚假材料 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：10%-30% 合同证明 材料有轻微缺失（如未附最新资质） 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：所有合同附证明材 料，1-2 份材料需补充非关键信息 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：所有合同证明材 料完整且加盖公章，有合作方签收记录		2		
16		2. 对合同条款进行 合规性、完整性审 核，明确标的、数量、 质量等关键内容	抽取近 2 年合同 （3-5 份），对照 《民法典》合同编 核查关键条款	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：超 40% 合同关键 条款缺失或违规 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：20%-40% 合同关键 条款缺失或违规 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：10%-20% 合同关键 条款表述模糊 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：所有合同关键条款 完整合规，1-2 处表述需优化 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：所有合同关键条 款清晰合规，额外增加风险提示条款		3		
17		3. 为合作方提供合 同条款解释服务，确 保双方对合同内容 理解一致	随机访谈 2-3 名 合作方对接人，核 查解释记录（如沟 通纪要）	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：无解释记录，合 作方均表示理解不一致 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：有 1 份解释记录， 超 50% 合作方表示理解有偏差 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：解释记录完整度 70%-90%，20%-50% 合作方需二次解释		2		

				4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 解释记录完整, 10%-20% 合作方需二次解释				
				5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 解释记录完整且有合作方确认签字, 所有合作方无理解偏差				
		(二) 合同履行服务 (13 分)						
18		1. 进度管控 (4 分)						
19		(1) 制定详细的履约进度计划, 明确各阶段任务目标和时间节点	抽取近 2 年履约项目 (2-4 个), 核查进度计划文件	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无进度计划或超 60% 计划无时间节点 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 30%-60% 计划时间节点模糊 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 10%-30% 计划任务目标不清晰 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 所有计划任务目标、时间节点清晰, 1-2 处可优化 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 计划含应急预案, 任务分解到具体责任人		2		
20		(2) 建立进度跟踪机制, 定期反馈履约进展, 进度滞后时及时补救并沟通	抽取近 2 年项目跟踪记录 (3-4 份), 访谈 1-2 名项目负责人	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无跟踪机制, 超 40% 项目滞后且无补救 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 跟踪记录缺失 50%, 20%-40% 项目滞后无沟通 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 跟踪记录完整度 70%-90%, 10%-20% 项目滞后补救不及时 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 跟踪记录完整, 滞后项目均有补救, 1-2 次沟通不及时 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 每周反馈进度,		2		

				滞后项目 24 小时内启动补救并书面沟通				
21		2. 质量管控 (5 分)						
22		(1) 按合同约定或国家标准、行业标准组织生产或提供服务	抽取近 3 个月产品/服务检测报告 (3-5 份), 对照约定标准核查	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 超 40% 报告不达标 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 20%-40% 报告不达标 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 10%-20% 报告接近达标线 (偏差 $\leq 5\%$) 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 所有报告达标, 1-2 份报告偏差 $\leq 3\%$ 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 所有报告优于标准 5% 及以上		2		
23		(2) 建立质量检验机制, 检验记录完整可追溯	抽取近 3 个月检验记录 (2-5 份), 核查记录要素 (时间、人员、结果)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无检验机制, 超 60% 记录缺失 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 30%-60% 记录要素缺失 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 10%-30% 记录要素缺失 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 所有记录要素完整, 可通过编号追溯样品 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 记录电子化存档, 追溯可查至原材料批次		1.5		

24		(3) 发现质量问题后,立即停止相关履约活动,制定并落实整改方案,同时向合作方说明	抽取近 1 年质量问题处理案例(2-3 个), 核查处理文件	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 发现问题未停止履约, 无整改方案 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 停止履约但未制定方案, 或未向合作方说明 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 有方案但未完全落实, 向合作方说明不及时 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 方案落实到位, 向合作方说明及时, 无二次问题 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 方案含预防措施, 向合作方提交书面整改报告并获确认		1.5		
25		3. 交付服务(4 分)						
26		(1) 按合同约定的时间、地点和方式交付产品或提供服务	抽取近 2 年交付记录(3-5 份), 对照合同约定核查	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 超 40% 交付存在时间 / 地点 / 方式不符, 且无说明 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 20%-40% 交付存在不符, 仅口头说明无书面记录 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 10%-20% 交付存在轻微不符(如延迟 ≤ 1 天), 有书面说明 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 所有交付符合约定, 1-2 次提前 1-2 天交付 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 所有交付符合约定, 超 50% 交付提前且有合作方确认		1.5		

27		(2) 对交付产品妥善包装和运输, 确保不受损坏	随机抽取 3-5 件已交付产品的包装留样/运输记录, 核查损坏反馈	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 超 40% 产品有损坏, 无包装 / 运输防护措施 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 20%-40% 产品有损坏, 防护措施不完整 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 10%-20% 产品有轻微磕碰, 防护措施基本到位 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 所有产品无损坏, 防护措施完整, 有运输全程追踪 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 产品无损坏, 采用环保包装, 运输可实时查看位置		1		
28		(3) 提供交付验收服务, 协助验收并及时处理验收问题	抽取近 2 年验收记录 (3-5 份), 访谈 1-2 名合作方验收对接人	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无验收服务, 超 40% 验收问题未处理 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 验收服务不主动, 20%-40% 验收问题处理超 7 天 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 主动协助验收, 10%-20% 验收问题处理 3-7 天 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 全程协助验收, 所有问题处理 ≤ 3 天, 记录完整 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 提前准备验收资料, 问题处理 ≤ 1 天, 合作方验收满意度 $\geq 95\%$		1.5		
29		(三) 合同变更与终止服务 (5 分)						
30		1. 需变更合同条款时, 提前与合作方协	抽取近 2 年合同变更案例 (2-3	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 超 60% 变更无协商, 无书面协议		2.5		

		商并签订书面变更协议	份)，核查变更协议及沟通记录	2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：30%-60% 变更协商不充分，协议条款缺失 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：10%-30% 变更协议签字不全，协商记录完整 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：所有变更有书面协议，协商记录完整，1-2 份协议补充说明不足 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：变更前 3 天以上协商，协议条款细化，有双方盖章确认				
31		2. 合同需终止时，按法规和合同约定办理手续，妥善处理善后事宜保障合作方权益	抽取近 2 年合同终止案例 (2-3 份)，核查终止手续及善后记录	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：超 60% 终止无合规手续，合作方权益受损 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：30%-60% 终止手续不全，善后事宜处理超 15 天 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：10%-30% 终止善后有轻微遗漏，手续 7-15 天完成 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：所有终止手续合规，善后 7 天内完成，无合作方投诉 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：终止手续 3 天内完成，善后超合作方预期，有满意度反馈		2.5		
	三、履约风险							
	管控服务 (20 分)	(一) 风险识别 (5 分)						
32		1. 建立履约风险识别机制，定期分析内外部环境	核查风险识别制度文件，抽取近 1 年识别记录 (3-4 份)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：无识别机制，无任何识别记录 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：有机制但未执行，识别记录 ≤ 1 次 / 年 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：每季度识别 1 次，		2		

				记录完整度 70%-90% 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) : 每月识别 1 次, 记录完整, 覆盖 80%-90% 风险点 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) : 每月识别 + 动态更新, 记录电子化, 覆盖 100% 风险点				
33		2. 识别市场需求变化、供应链中断等可能影响履约的风险因素, 形成风险清单	抽取最新风险清单, 对照行业常见风险点核查覆盖度	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$) : 清单缺失超 60% 行业常见风险点 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) : 清单缺失 30%-60% 行业常见风险点 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) : 清单缺失 10%-30% 行业常见风险点, 无风险描述 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) : 清单覆盖所有行业常见风险点, 有简单风险描述 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) : 清单含行业常见 + 企业特有风险点, 有风险成因分析		3		
		(二) 风险评估 (5 分)						
34		1. 采用定性与定量相结合的方法评估风险, 确定发生可能性和影响程度	抽取近 1 年风险评估报告 (2-3 份), 核查评估方法记录	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$) : 无评估方法, 未确定可能性/影响程度 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) : 仅定性评估, 可能性 / 影响程度模糊 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) : 结合定性与定量评估, 数据支撑不足 30% 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) : 评估方法合规, 数据支撑 30%-60%, 结果准确 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) : 评估方法优化,		2.5		

				数据支撑≥60%，有第三方复核				
35		2. 划分风险等级，对高风险因素重点关注并制定专项评估报告	抽取风险等级划分文件及高风险专项报告（1-2 份）	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：无风险等级划分，无高风险报告 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：等级划分混乱，高风险报告仅 1 项内容 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：等级划分清晰，高风险报告内容完整度 70%-90% 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：等级划分合规（高/中/低），高风险报告有应对建议 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：等级划分含“极高风险”，高风险报告有季度更新及效果跟踪		2.5		
		（三）风险应对（5 分）						
36		1. 针对不同等级风险制定应对措施（高风险规避 / 转移、中风险降低 / 控制、低风险监控）	抽取风险应对方案（2-3 份），对照风险等级核查措施匹配度	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：无应对措施，或措施与等级完全不匹配 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：30%-60% 措施与等级不匹配，无具体执行步骤 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：10%-30% 措施与等级不匹配，执行步骤简单 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：所有措施与等级匹配，执行步骤完整，责任到人 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：措施含备选方案，执行步骤可量化，定期优化		2.5		

37		2. 建立风险应对预案,明确启动条件、责任主体及流程,定期组织演练	抽取应急预案文件及演练记录(2-3份)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无应急预案,无演练 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 应急预案缺失启动条件 / 责任主体, 演练 ≤ 1 次 / 年 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 应急预案完整, 演练 2-3 次 / 年, 记录不完整 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 应急预案完整, 每季度演练 1 次, 记录完整 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 应急预案动态更新, 每月演练 + 跨部门协同, 有演练效果评估		2.5		
		(四) 风险监控 (5分)						
38		1. 建立风险监控机制,对履约过程中风险因素持续跟踪监测	核查监控机制文件,抽取近 3 个月监控记录(4-5 份)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无监控机制,无跟踪记录 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 有机制但未执行, 监控记录 ≤ 1 次 / 月 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 每周监控 1 次, 记录完整度 70%-90% 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 每日监控, 记录完整, 覆盖 80%-90% 风险因素 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 实时监控, 记录电子化, 自动预警风险变化		2		
39		2. 定期更新风险评估结果,根据风险变化调整应对措施	抽取近 1 年评估结果更新记录(2-3 份)及措施调整文	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 未更新评估结果,无措施调整 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 更新间隔超 6 个		1.5		

			件	月，措施调整与风险变化不匹配 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：每 3-6 个月更新，10%-30% 措施调整不及时 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：每月更新，所有措施调整与风险变化匹配，记录完整 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：实时更新，措施调整有效果验证，形成优化闭环				
40		3. 发生风险事件时，立即启动应急预案，控制风险蔓延并及时报告	抽取近 1 年风险事件处理案例(1-2 份)，核查应急启动及报告记录	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：未启动应急预案，风险蔓延，未报告 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：启动应急延迟超 24 小时，报告不完整 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：12-24 小时内启动应急，报告完整，风险控制一般 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$)：6-12 小时内启动应急，报告及时，风险无蔓延 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)：6 小时内启动应急，报告含解决方案，风险未造成损失		1.5		
		(一) 履约评价 (5 分)						
41	四、履约改进	1. 定期开展内部履约自我评价，收集数据并分析履约效果	抽取近 1 年内部评价报告，核查数据收集及分析记录	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)：无内部评价，无数据收集 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)：评价 ≤ 1 次 / 年，数据收集不足 30%，无分析 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)：每季度评价 1 次，数据收集 30%-60%，分析简单		2.5		

	优化服务（15分）			4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：每月评价 1 次，数据收集 60%–90%，分析有结论 5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：每月评价 + 实时数据监控，分析含改进方向，数据支撑 $\geq 90\%$				
42		2. 邀请合作方评价履约情况，收集意见和建议	抽取近 1 年合作方评价表（2–5 份）及意见汇总记录	1. 远低于预期（$0 \leq a \leq 0.2$）：未邀请合作方评价，无意见收集 2. 低于预期（$0.2 < a \leq 0.4$）：评价回收率 $\leq 30\%$，意见无汇总 3. 符合预期（$0.4 < a \leq 0.6$）：评价回收率 30%–60%，汇总记录完整度 70%–90% 4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：评价回收率 60%–90%，汇总含分类建议，反馈合作方 5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：评价回收率 $\geq 90\%$，汇总有优先级排序，与合作方共同研讨		2.5		
		（二）问题整改（5分）						
43		1. 根据履约评价结果梳理问题，制定整改计划（明确责任人、措施及期限）	抽取问题清单及整改计划（2–3 份），核查计划要素完整性	1. 远低于预期（$0 \leq a \leq 0.2$）：未梳理问题，无整改计划 2. 低于预期（$0.2 < a \leq 0.4$）：问题梳理不全（缺失超 50%），计划缺 2 项以上要素 3. 符合预期（$0.4 < a \leq 0.6$）：问题梳理完整，计划缺 1 项要素（如无期限） 4. 高于预期（$0.6 < a \leq 0.8$）：问题梳理完整，计划要素齐全，期限合理 5. 远高于预期（$0.8 < a \leq 1.0$）：问题分类梳理，		2		

				计划含阶段性目标，责任人签字确认				
44		2. 跟踪检查整改过程，验证整改效果，未达预期时重新制定计划	抽取整改跟踪记录及效果验证报告（2-3 份）	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：无跟踪检查，未验证效果 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：跟踪记录缺失超 50%，效果验证不全面 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：跟踪记录完整度 70%-90%，效果验证有 1-2 项未覆盖 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：跟踪记录完整，效果验证全面，达标率 80%-90% 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：跟踪有周报，效果验证含数据对比，未达标项 24 小时内重定计划		3		
		（三）持续改进（5 分）						
45		1. 建立持续改进机制，总结经验并识别履约能力提升机会	核查改进机制文件，抽取近 1 年经验总结报告（2-3 份）	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：无改进机制，无经验总结，未识别任何提升机会 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：有改进机制但未落地，仅 1 份经验总结，提升机会识别不足 3 项 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：改进机制基本落地，2-3 份经验总结，提升机会识别 3-5 项但无优先级 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：改进机制有效运行，3 份以上经验总结，提升机会识别 5-8 项且有初步优先级 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：改进机制形成闭		2		

				环（计划 - 执行 - 检查 - 优化），经验总结含数据支撑，提升机会 ≥ 8 项且明确实施时间表				
46		2. 结合新技术、新方法优化履约流程和管理模式	抽取近 1 年流程 / 管理模式优化方案（2-3 份），核查新技术（如数字化工具）应用记录	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：无任何优化方案，未引入新技术 / 新方法 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：有 1 份优化方案但未执行，仅尝试 1 项简单新技术（如基础表格工具） 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：2 份优化方案部分执行，引入 1-2 项新技术但应用覆盖率 $\leq 30\%$ 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：2 份以上优化方案落地，引入 2-3 项新技术，应用覆盖率 30%-60% 且有效果数据 5. 远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ）：优化方案定期更新（每季度 1 次），引入 3 项以上新技术（如 AI 调度、区块链溯源），应用覆盖率 $\geq 60\%$ 且效率提升 $\geq 15\%$		1.5		
47		3. 将改进成果纳入履约管理制度和流程	抽取最新履约管理制度文件（3-4 份），核查改进成果（如流程优化点、技术应用规则）纳入情况	1. 远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）：改进成果未纳入任何制度 / 流程，制度未更新 2. 低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ）：仅 1 项改进成果纳入，制度更新滞后超 6 个月 3. 符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ）：2-3 项改进成果纳入，制度更新滞后 1-3 个月，纳入内容不完整 4. 高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）：3-5 项改进成果完整纳入，制度更新及时（滞后 ≤ 1 个月），有纳入标注		1.5		

				5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) : 5 项以上改进成果系统纳入, 制度同步配套培训材料, 纳入后组织全员学习并考核				
	五、履约信息服务 (10 分)	(一) 信息公开 (5 分)						
48		1. 在官方网站、行业信息平台等渠道公开履约相关信息 (制度、记录、评价等)	核查官方网站 / 行业平台 (2-3 个), 抽取公开信息样本 (5-8 条)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$) : 未在任何渠道公开信息, 无公开计划 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) : 仅 1 个渠道公开, 公开信息 ≤ 3 条且以基础制度为主 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) : 2 个渠道公开, 公开信息 3-5 条, 含制度和部分记录, 更新间隔 3-6 个月 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) : 2 个以上渠道公开, 公开信息 5-8 条 (含制度、记录、评价摘要), 更新间隔 1-3 个月 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) : 3 个以上渠道同步公开, 信息覆盖全品类 (制度/记录 评价/整改结果), 更新间隔 ≤ 1 个月且有公开信息索引		2.5		
49		2. 信息公开及时、准确、完整, 符合信息安全和商业秘密保护要求	抽取公开信息 (5-8 条) 与内部原始信息比对, 核查信息安全保护措施 (如脱敏处理记录)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$) : 公开信息错误率 $\geq 40\%$, 泄露商业秘密 (如核心客户信息), 无安全措施 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) : 公开信息错误率 20%-40%, 部分敏感信息未脱敏, 安全措施不完整 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) : 公开信息错误率 10%-20%, 敏感信息基本脱敏, 安全措施有但未留		2.5		

				记录 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 公开信息错误率 $\leq 10\%$, 敏感信息 100% 脱敏, 安全措施完整且有执行记录 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 公开信息零错误, 脱敏方案经第三方审核, 安全措施含定期漏洞检测				
		(二) 信息查询与反馈 (5 分)						
50		1. 为合作方、政府部门等相关方提供便捷的履约信息查询服务	测试查询渠道 (如线上系统、线下窗口) 响应速度 (暗访)	1. 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$): 无查询渠道, 相关方无法获取信息 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 仅线下查询渠道, 响应时间 ≥ 24 小时, 查询成功率 $\leq 50\%$ 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 线上+线下渠道, 响应时间 12-24 小时, 查询成功率 50%-80% 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 线上自助查询+人工辅助, 响应时间 6-12 小时, 查询成功率 80%-95% 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 线上实时查询 (响应 ≤ 1 小时), 支持多终端 (电脑/手机), 查询成功率 100% 且有查询记录追溯		2.5		

51		2. 建立信息反馈机制,对相关方咨询和疑问的回复时间不超过 3 个工作日	抽取近 3 个月咨询反馈记录 (3-5 条), 核查回复时长与内容完整性	1. 远低于预期($0 \leq a \leq 0.2$): 无反馈机制, 超 60% 咨询未回复 2. 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$): 反馈机制不明确, 30%-60% 咨询回复超 3 个工作日, 内容不完整 3. 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$): 反馈机制明确, 10%-30% 咨询回复超 3 个工作日, 内容基本完整 4. 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$): 反馈机制含分级响应 (一般咨询 1 个工作日, 复杂咨询 3 个工作日), 回复率 100%, 内容完整 5. 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$): 反馈机制含满意度评价, 一般咨询 ≤ 1 个工作日回复, 复杂咨询有进度告知, 满意度 $\geq 95\%$		2.5		
	总分	/	/	/	/	100	/	/

备注:

(1) 上表是根据 4.1~4.5 的要求, 赋权量化构建的服务特性测评表, 设置满分值为 100 分;

(2) 测评内容为明显的“是, 否”判断时, 可用直接判断法, 判定得分和不得分;

(3) 测评内容除了 b) 情形外, 给出了基于李克特 5 点式量表的系数 a , 如下:

- 1) 远低于预期: $0 \leq a \leq 0.2$;
- 2) 低于预期: $0.2 \leq a \leq 0.4$;
- 3) 符合预期: $0.4 < a \leq 0.6$;
- 4) 高于预期: $0.6 < a \leq 0.8$;
- 5) 远高于预期: $0.8 < a \leq 1.0$ 。

(4) 用上表中给定的每一项测评的分值乘以该项确定的系数 a 后求和, 得出服务特性测评基础分;

(5) 将服务特性测评基础分乘以否决系数 E , 得出服务特性分值。其中, 否决系数 $E = \{0, 1\}$, 当服务质量测评过程中发生下列任一情况时 $E = 0$, 否则 $E = 1$:

- 1) 未取得相关证照或者相关证照超过有效期限的;

2) 近三年发生重大事故或遭遇重大有效投诉事件，并造成恶劣影响的。

(6) 计算公式：测评基础得分计算公式： $\Sigma Y_i = \Sigma X_i * a_i$ ，其中 Y_i —服务质量测评在第 i 项指标的实际测评基础得分； X_i —服务质量测评在第 i 项指标的给定标准分值； a_i —服务质量测评在第 i 项指标的基于李克特 5 点式量表的系数。

附录 B 履约能力管理要求审核工具

序号	评价要求	给定分值 (Xi)	实际得分 (Yi)	审查记录
1	5.1 通用管理			
2	5.1.1 服务承诺 制定履约服务承诺，内容包括履约质量标准、履约时间承诺、售后服务承诺、违约责任承担等；服务承诺应符合企业实际履约能力，具有可实现性，并向社会公开，接受公众监督。	5		
3	5.1.2 定位与规划 根据企业自身资源状况、行业发展趋势和市场需求，明确企业履约能力建设目标和发展方向；制定履约能力建设中长期规划，规划内容应包括资源投入计划、能力提升措施、风险防控目标等，并定期对规划执行情况进行评估和调整。	5		
4	5.1.3 制度与流程 建立健全履约管理相关制度，包括合同管理、质量控制、资金管理、风险管理、人员管理、信息管理等制度；制定规范的履约管理流程，明确各部门和岗位在履约过程中的职责和权限，确保履约活动有序开展；制度和流程应定期评审和更新，适应企业发展和外部环境变化。	5		
5	5.1.4 目标与考核 建立履约管理目标体系，包括合同履行率、履约及时率、产品或服务合格率、合作方满意度、风险损失率等量化指标；将履约管理目标分解到各部门和岗位，纳入绩效考核体系；定期对目标完成情况进行考核，考核结果与奖惩挂钩，激励员工提升履约管理水平。	5		
6	5.1.5 持续改进 建立履约管理体系持续改进机制，定期开展内部审计，识别履约管理体系存在的问题和改进机会；根据内部审计结果以及合作方反馈、市场变化等情况，制定改进措施并落实；跟踪改进措施的实施效果，不断完善履约管理体系，提升履约能力。	5		
7	5.2 人员管理			
8	5.2.1 人员配置 根据企业履约规模和业务需求，配备足够数量的履约管理相关人员，包括合同管理人员、质量检验人员、风险管理人员、售后服务人员等；人员数量应与履约任务相匹配，确保各项履约工作能够及时、有效开展。	5		
9	5.2.2 人员资质与培训	5		

	5.2.2.1 资质要求 关键岗位人员（如合同管理员、质量检验员）应具备相应的专业知识和技能，持有相关职业资格证书或培训合格证书；人员资质应符合法律法规和行业要求。 5.2.2.2 培训机制 建立人员培训制度，定期组织履约管理相关培训，培训内容包括法律法规、标准规范、业务知识、操作技能、风险防控等；新员工上岗前必须接受岗前培训，考核合格后方可上岗；定期对培训效果进行评估，根据评估结果优化培训内容和方式。			
10	5.2.3 人员职责与考核 明确各岗位人员的履约管理职责，制定岗位说明书，确保职责清晰、分工明确；建立人员绩效考核机制，考核指标包括工作业绩、工作质量、服务态度、团队协作等；考核结果作为人员薪酬调整、职务晋升、奖惩的重要依据，激励人员积极履行职责。	5		
11	5.2.4 人员职业道德 加强人员职业道德教育，要求员工遵守法律法规和企业规章制度，诚实守信、廉洁自律，不得利用职务之便谋取私利；建立职业道德监督机制，对违反职业道德的行为进行严肃处理，维护企业良好形象。	5		
12	5.3 资源管理			
13	5.3.1 资金管理 建立资金预算管理制度，根据履约计划编制资金预算，合理安排资金使用；加强资金收支管理，确保资金及时回收和支付，避免因资金短缺影响履约；建立资金风险预警机制，监控资金流动情况，及时发现和防范资金风险。	5		
14	5.3.2 设施设备管理 建立设施设备台账，对设施设备的采购、验收、使用、维护、报废等环节进行全程管理；制定设施设备维护保养计划，定期进行维护保养和检修，确保设施设备正常运行，维护保养记录完整可追溯；根据履约需求和技术发展情况，适时更新或新增设施设备，提升履约保障能力。	5		
15	5.3.3 供应链管理 建立供应商准入制度，对供应商的资质、信用、履约能力、产品质量等进行严格审核，选择优质供应商建立合作关系；与核心供应商签订战略合作协议，建立长期稳定的合作机制，实现互利共赢；定期对供应商进行评价，根据评价结果优化供应商队伍，淘汰不合格供应商。	5		
16	5.3.4 信息资源管理 建立履约信息管理系统，对合同信息、履约进度、质量检验数据、风险信息、合作方信息等进行集中管理和存储；确保信息系统安全	5		

	可靠，采取数据备份、访问控制、加密等安全措施，防止信息泄露、丢失或篡改；建立信息共享机制，实现企业内部各部门之间以及与合作方、政府部门等相关方的信息共享，提升履约管理效率。			
17	5.4 质量与信用管理			
18	5.4.1 质量管理 建立符合 GB/T 19001 标准完善的质量管理体系，制定质量方针和质量目标，明确各部门和岗位的质量职责；加强对履约过程中产品或服务质量的控制，从原材料采购、生产过程到产品交付、售后服务等各个环节进行质量把关；定期开展质量审核和质量改进活动，不断提升产品或服务质量水平。	5		
19	5.4.2 合同信用管理 按照 GB/T 33718-2017 标准要求建立合同信用管理体系；加强合同签订、履行、变更、终止等全过程的信用管理，确保合同履约率达到 95% 以上；及时处理合同纠纷，避免因合同违约导致信用受损；定期开展合同信用评价，根据评价结果改进合同信用管理工作。	5		
20	5.4.3 质量信用管理 依据 GB/T 31863-2015 标准建立质量信用管理体系，积极参与质量信用评价活动，提升企业质量信用等级；对质量失信行为进行整改，修复企业质量信用。	5		
21	5.5 风险与应急管理			
22	5.5.1 风险管理 建立健全履约风险管理体系，明确风险识别、评估、应对、监控等环节的工作流程和责任部门；定期开展风险评估工作，更新风险清单和风险应对措施；加强对高风险项目的管控，制定专项风险防控方案；建立风险报告机制，定期向企业管理层和相关部门报告风险状况和应对情况。	5		

23	5.5.2 应急管理 5.5.2.1 应急预案制定 针对可能发生的履约突发事件（如供应链中断、自然灾害、重大质量事故等）制定应急预案，明确应急组织机构、应急响应流程、应急处置措施、应急资源保障等内容；应急预案应具有针对性和可操作性，并报相关部门备案。 5.5.2.2 应急资源保障 配备必要的应急物资和设备，如应急资金、备用原材料、应急运输工具、通信设备等；建立应急资源调度机制，确保应急资源在突发事件发生时能够及时调配到位。 5.5.2.3 应急演练与响应 定期组织应急预案演练，至少每年开展 1 次，检验应急预案的有效性和可操作性，提升应急处置能力；当突发事件发生时，立即启动应急预案，组织相关部门和人员开展应急处置工作，控制事态发展，降低事件对履约的影响，并及时向合作方和相关部门报告事件进展和处置结果。 5.5.2.4 应急总结与改进 突发事件处置结束后，对事件原因、应急处置过程和结果进行总结分析，查找应急预案和应急处置工作中存在的问题和不足，制定改进措施，完善应急预案和应急管理机制。	5		
24	5.6 投诉与争议处理	5		
25	5.6.1 投诉渠道建设 建立畅通有效的履约投诉渠道，包括投诉电话、投诉邮箱、在线投诉平台等，并向合作方和社会公开；明确投诉受理部门和人员，确保投诉得到及时接收和处理。	5		
26	5.6.2 投诉处理流程 制定规范的投诉处理流程，明确投诉受理、调查核实、处理反馈、归档等环节的工作要求和时限；接到投诉后，应在 2 个工作日内与投诉方取得联系，告知投诉受理情况；在 15 个工作日内完成调查核实工作，制定处理方案，并将处理结果反馈给投诉方；若投诉处理复杂需要延长时，应向投诉方说明理由，延长时不得超过 10 个工作日。	5		
27	5.6.3 争议解决 若因履约问题与合作方发生争议，应优先通过协商方式解决；协商不成的，可按照合同约定的争议解决方式（如调解、仲裁、诉讼）处理；在争议解决过程中，应保持沟通畅通，积极配合相关部门开展工作，维护企业合法权益，同时尽量减少争议对双方合作关系的影响。	5		
28	5.6.4 投诉与争议分析改进	5		

	定期对投诉和争议情况进行统计分析，识别投诉和争议的主要类型、原因和高发领域；针对分析结果制定改进措施，优化履约流程和服务质量，减少投诉和争议的发生；建立投诉和争议处理档案，对处理过程和结果进行记录归档，为后续改进工作提供参考。			
29	5.7.2 可持续发展规划 制定企业履约可持续发展规划，将可持续发展理念融入履约管理全过程；设定可持续发展目标，如降低单位履约能耗、提高资源利用率、减少环境污染等，并定期对目标完成情况进行评估和调整；加强与上下游企业的合作，共同推动行业可持续发展。	5		
30	5.7.1 绿色履约 在履约过程中贯彻绿色发展理念，优先选择环保、节能、可循环利用的原材料和产品；优化生产和服务流程，减少能源消耗和污染物排放，符合国家环保标准和相关规定；推广绿色包装和绿色运输，降低履约过程对环境的影响。	5		
31	5.7.2 制定可持续发展规划，设定并评估目标	5		
备注：实际得分 Yi 评分标准：0 分（未达到要求）、3 分（基本合格）、4 分（良好）、5 分（优秀）；总分计算公式：（ $\sum Y_i / \sum X_i$ ）×100				