

# 国家职业技能标准

职业编码：4-05-06-02

## 信用管理师

(2021 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

## 说明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源和社会保障部组织有关专家，制定了《信用管理师国家职业技能标准（2021年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对企业信用管理和征信从业人员的职业活动内容进行规范的细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/高级技师，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。本次修订内容主要增加了以下内容：

- 大数据环境下的企业信用管理
- 由信控平台技术支持的企业信用管理
- 营销渠道和供应商信用管理
- 实施信用标准化的企业信用管理
- 适应社会信用体系制度环境的企业信用管理
- 适应全球化的企业信用管理
- 应对政府的市场信用监管

三、本《标准》起草单位：中国市场学会信用工作委员会。

四、本《标准》主要起草人有：林钧跃、陈贵、吴晶妹、韩家平、谭永智、唐明琴、安明、蒲小雷、王纯红、杨冬梅、黄旭江、李伟、刘新海、栾红燕、石庆焱、尚伟龙、孙毅、田京海、魏文静、于长春、张红丽、张子方、周莉、杨正伟、付玲玲。

五、本《标准》审定人员有：章政、李聚合、陈登立、陈雅丽、范文清、关伟、胡俊超、江洲、刘栋栋、刘红霞、石新中、薛方、张金波、周艳丽。

六、本《标准》参与单位：中国人民大学、北京国家会计学院、广东金融学院、天津开放大学、商务部国际贸易经济合作研究院、中国标准化研究院、中

国管理科学研究院商学院、北京信用协会、上海信用服务行业协会、广东省信用协会、中国经济信息社有限公司、北京码头信用管理中心、上海倍通企业信用征信有限公司、青岛格兰德信用管理咨询有限公司、北京欣辰信用评价中心、山西创新金融专修学院、上海万事达商业征信服务有限公司、中维联合诚信服务产业有限公司、深圳前海公效信用学院有限公司、四川中新华搜信息技术有限公司、南昌金樽征信服务有限公司、四川聚联诚教育科技集团有限公司、北京信企教育科技有限公司、银通（北京）商务有限公司、江苏未至科技股份有限公司、深圳佳信隆企业管理咨询有限公司、赛弥斯信用管理（北京）有限公司、北京信世界社会创新发展中心、北京信构信用管理有限公司、北京数知科技股份有限公司、联润信用服务有限公司等。

七、本《标准》在制定过程中，得到人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心的葛恒双、张灵芝等专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

八、本《标准》业经人力资源和社会保障部批准，自公布之日<sup>①</sup>起施行。

---

<sup>①</sup> 2021年12月2日，本标准以《人力资源社会保障部办公厅关于颁布网约配送员等18个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2021〕92号）公布。

# 信用管理师

## 国家职业技能标准

(2021 年版)

### 1 职业概况

#### 1.1 职业名称

信用管理师

#### 1.2 职业编码

4-05-06-02

#### 1.3 职业定义

在企业中，从事信用交易、信用风险控制和征信技术工作的专业人员。

#### 1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

#### 1.5 职业环境条件

室内、常温。

#### 1.6 职业能力特征

具备观察、分析、判断、表达、沟通、决策等能力。

#### 1.7 普通受教育程度

大学专科毕业（或同等学力）。

#### 1.8 培训参考学时

四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师均不少于 68 标准学时。

#### 1.9 职业技能鉴定要求

##### 1.9.1 申报条件

**具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：**

(1) 取得本专业<sup>①</sup>或相关专业<sup>②</sup>大专毕业证书，累计从事本职业<sup>③</sup>或相关职业

<sup>①</sup>本专业：信用管理专业（专业代码 020306T），下同。

<sup>②</sup>相关专业：教育部颁布《普通高等学校本科专业目录（2020 年）》所列一级学科中的理论经济学、应用经

①工作3年（含）以上。

（2）取得相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年以上。

**具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：**

（1）累计从事本职业或相关职业<sup>②</sup>工作5年以上。

（2）取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

（3）取得本专业或相关专业硕士研究生毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

**具备以下条件之一者，可申报二级/技师：**

（1）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

（2）具有硕士研究生及以上本专业或相关专业毕业证书，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

**具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：**

（1）取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上。

---

济学、工商管理学和法学学科大类下的所有专业，以及理学学科大类下的信息与计算科学、数学与应用数学、数据计算与应用、统计学、应用统计学；工学学科大类下的电子与计算机工程、数据科学与大数据技术、计算机科学与技术、智能科学与技术、信息安全、区块链工程；下同。

③本职业：信用管理师，下同。

④ 相关职业：被列入《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》中的风险管理师、保险保全员、网络与信息安全管理、会计专业人员、管理咨询专业人员、精算专业人员、律师、法律顾问，下同。

(2) 具有硕士研究生及以上本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上。

### 1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

### 1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1:15，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比 1:10，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

### 1.9.4 鉴定时间

各等级理论知识考试时间不少于 90min，技能考核时间不少于 60min，综合评审时间不少于 30min。

### 1.9.5 鉴定场所设备

理论考试和技能考核均在标准教室内进行，应设置计算机机考终端设备。技能考核在信用实验室（含同等条件的教室或计算机房）进行，应配备运行信用管理专业软件的计算机终端。综合评审在会议室或标准教室进行。

## 2 基本要求

### 2.1 职业道德

#### 2.1.1 职业道德基本知识

#### 2.1.2 职业守则

(1) 敬畏法治，遵守法律法规和制度规范，严格执行信用相关法律法规的规定。

(2) 维护征信数据库或客户信用档案库的运行安全，严防信息泄露，保护国家经济信息安全、企业商业秘密和个人隐私，并依法按期销毁当事人的不良信用记录。

(3) 严格履行客户信用档案保密责任，遵守查阅客户信用档案的规章制度。

(4) 客观公正评估受信方的信用等级或个人信用分，不误导授信方。

(5) 严格执行核实客户信用信息的工作程序，确保客户信息的真实性。

(6) 不得擅自更改客户信用记录，抵制篡改客户信用记录或信用分的行为。

(7) 严格执行企业信用政策，对客户一视同仁，慎用客户失信记录，杜绝因个人好恶而歪曲信用政策的不良行为。

(8) 在设计赊销或信贷产品时，遵守国家有关利率规定的法规，不得变相增加产品或服务的实际费率。

(9) 在授信过程中，不为自己或他人谋取不当利益。

(10) 严格执行账款催收和追收政策，勤勉尽职，严禁虚假上报等不良行为。

(11) 关注国家社会信用体系建设和政府信用监管情况，为企业做失信惩戒和守信激励规则的动态提示。

(12) 积极宣贯信用国家标准、地方标准、行业标准和团体标准，推进企业信用管理工作标准化。

(13) 积极为企业建立自律诚信制度提供技术支持。

(14) 主动了解前沿技术方法和工具，努力提升信用管理工作质量和效能。

(15) 尊重同行，提倡同业互助，维护市场公平竞争。

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 基础信用理论

(1) 基本术语与概念。

(2) 信用管理基本功能。

### 2.2.2 企业信用管理基础

- (1) 客户信用档案管理。
- (2) 企业信用政策。
- (3) 授信管理。
- (4) 应收账款管理。
- (5) 商账管理。
- (6) 信用管理外部技术支持。
- (7) 新兴信用风险管控技术应用。

### 2.2.3 外部监管与服务环境

- (1) 社会信用体系概况。
- (2) 政府市场信用监管方式与作用。
- (3) 企业诚信合规管理。
- (4) 公共征信服务获取与使用。

### 2.2.4 主要法律法规知识

- (1) 信息公开与公示。
- (2) 征信和评级业监管。
- (3) 企业全生命周期信用监管。
- (4) 信用数据安全与信用主体权益保护。

### 2.2.5 国家信用标准

- (1) 信用标准体系与信用信息征集、分类标准。
- (2) 公共信用信息相关通用标准。
- (3) 企业信用信息采集、档案规范与调查报告标准。
- (4) 企业内部信用管理体系建设相关标准。

### 3.工作要求

本标准对四级/中级工、三级 /高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

#### 3.1 四级/中级工

| 职业功能         | 工作内容                | 技能要求  | 相关知识要求   |
|--------------|---------------------|---|--|
| 1. 信用信息采集与查询 | 1.1 采集企业上下游交易方的信用信息 | 1.1.1 能从公开合法渠道采集客户信用信息<br>1.1.2 能从公开合法渠道采集供应商信用信息<br>1.1.3 能从上级指定渠道采集客户信用信息<br>1.1.4 能从上级指定渠道采集供应商信用信息<br>1.1.5 能从上级指定的公开合法渠道采集客户关联方的信用信息<br>1.1.6 能从上级指定的公开合法渠道采集供应商关联方的信用信息 | 1.1.1 网上信息检索知识<br>1.1.2 国标企业信用信息采集处理和提供规范基础知识<br>1.1.3 法人和其他组织统一社会信用代码编码规则相关知识 |
|              | 1.2 采集中观行业信息        | 1.2.1 能判别官方网站和非官方网站<br>1.2.2 能从官方网站采集行业动态信息<br>1.2.3 能从公开网站采集行业动态信息<br>1.2.4 能从官方网站下载政府政策文件或法律法规文本  | 1.2.1 国民经济行业分类知识<br>1.2.2 公共信用信息基础数据项规范标准知识<br>1.2.3 官方网站识别知识                  |
|              | 1.3 采集宏观经济信息        | 1.3.1 能从网上采集行业相关的宏观经济信息<br>1.3.2 能从网上定期下载宏观经济指标数据<br>1.3.3 能从网上定期下载所在相关的经济指数  | 1.3.1 经济指标知识<br>1.3.2 经济指数知识   |
| 2. 信用档案管理及录入 | 2.1 调出客户信用档案        | 2.1.1 能按制度查阅客户信用档案内容<br>2.1.2 能将新信息补入客户信用档案<br>2.1.3 能按要求更新客户信用档案资料<br>2.1.4 能保存涉及客户信用记录原始资料<br>2.1.5 能打印装订纸质客户信用档案   | 2.1.1 国标企业信用档案信息规范知识<br>2.1.2 国标企业信用调查报告格式要求                                   |
|              | 2.2 操作信用管理系统        | 2.2.1.能将数据输入信用管理系统的对应栏目中<br>2.2.2 能将非结构性数据录入信用管理系统<br>2.2.3 能制作物理证据的图像并输入信用管理系统<br>2.2.4 能核对所输入各类型数据的准确性  | 国标公共信用信息交换方式及接口规范知识  |
| 3. 信用交易文件管理  | 3.1 管理信用交易通知单       | 3.1.1 能检索信用销售运营系统中的信息<br>3.1.2 能将合同和授信通知等文件转送至相关方<br>3.1.3 能将合同和授信通知等文件保存至线上或线下指定位置   | 国标企业合同信用指标指南知识   |

|                  |                      |  |  |
|------------------|----------------------|--|--|
|                  | 3.2 收发货单             | 3.2.1 能跟进业务流程取得发货单文本<br>3.2.2 能跟进业务流程取得收货单文本<br>3.2.3 能转送及保存收发货单文本                                   | 发货单与收货单基础知识  |
|                  | 3.3 管理对账单            | 3.3.1 能跟进对账单的回收工作<br>3.3.2 能将对账单送入对应的管理流程  | 3.3.1 《中华人民共和国民法典》债权相关知识<br>3.3.2 信用交易债权确立知识       |
| 4. 辅助应收账款管理      | 4.1 编制应收账款日报、周报和月报   | 4.1.1 能采集企业的赊销赊购数据<br>4.1.2 能编制图表分析赊销赊购数据<br>4.1.3 能列表标识应收账款的各催收时间节点<br>4.1.4 能列表标识逾期应收账款内勤催收的各时间节点  | 应收账款统计汇总知识   |
|                  | 4.2 编制催收逾期应收账款用的各类报表 | 4.2.1 能定期编制业务人员账款追收成效报表<br>4.2.2 能为外勤追账人员做技术文件准备工作<br>4.2.3 能列表标识外勤追账的各时间节点<br>4.2.4 能列表标识外委追账的各时间结点 | 逾期应收账款管理知识   |
|                  | 4.3 账款催收和追收准备工作      | 4.3.1 能为内勤电话催收员制备对账单<br>4.3.2 能为外勤追账人员检索债务人现状信息  | 4.3.1 内勤催收作业知识<br>4.3.2 外勤追收作业知识                   |
| 5. 会议技术服务和文件编制管理 | 5.1 会议技术服务           | 5.1.1 能编制会议文件<br>5.1.2 能按要求发布会议通知<br>5.1.3 能编写和发布业务会议纪要  | 商务会议文件与流程基础知识                                      |
|                  | 5.2 商务文件编制和管理        | 5.2.1 能为编制部门工作汇报或简报汇集资料<br>5.2.2 能按指定模板编纂业务相关 PPT 文件<br>5.2.2 能草拟业务案例分析文件文本                          | 5.2.1 国标信用术语<br>5.2.2 常用信用管理系统知识<br>5.2.3 主流办公软件知识 |

### 3.2 三级/高级工

| 职业功能      | 工作内容         | 技能要求  | 相关知识要求  |
|-----------|--------------|---|---|
| 1. 客户资信管理 | 1.1 采集客户信用信息 | 1.1.1 能从公共渠道采集合法信用信息<br>1.1.2 能通过合法的商业渠道采购信用信息<br>1.1.3 能从企业各部门采集客户信用信息<br>1.1.4 能动态更新客户信用档案中的记录<br>1.1.5 能控制信息采购成本不超过预算<br>1.1.6 能比较信用信息采集方案的适用性<br>1.1.7 能确定客户信用信息的完整性<br>1.1.8 能制定客户信用信息检索方案<br>1.1.9 能搜索新近出现的信息源<br>1.1.10 能对新信息源做合规性认定 | 1.1.1 公共信用信息目录<br>1.1.2 数据供应商知识<br>1.1.3 企业信用档案知识<br>1.1.4 消费者信用档案知识<br>1.1.5 征信数据采集单知识<br>1.1.6 现场采集信用信息方法<br>1.1.7 个人信息保护法律规定<br>1.1.8 政务信息公开政策<br>1.1.9 征信报告产品及其服务<br>1.1.10 界定信用信息类国标 |
|           | 1.2 核实客户信用记录 | 1.2.1 能审核客户信用记录的真实性<br>1.2.2 能委托第三方机构核实客户信用记录<br>1.2.3 能下现场核实客户信用信息<br>1.2.4 能通过公共信用信息平台核实客户信用信息  | 1.2.1.企业分类方法<br>1.2.2 现地现认知识<br>1.2.3 公共征信系统对外服务方式  |
|           | 1.3 辅导客户申请信用 | 1.3.1 能受理客户的信用申请<br>1.3.2 能查明客户不提出信用申请的原因<br>1.3.3 能引导客户提出所需信用申请<br>1.3.4 能辅导客户填写信用申请表<br>1.3.5 能回复客户的信用申请<br>1.3.6 能受理客户投诉   | 1.3.1 客户信用申请条件<br>1.3.2 客户信用申请程序<br>1.3.3 信用申请表知识<br>1.3.4 区分客户动机知识<br>1.3.5 说服客户技巧<br>1.3.6 客服窗口作业知识   |
|           | 1.4 处理客户信用信息 | 1.4.1 能对客户信用信息进行分类和筛选<br>1.4.2 能从企业财务报表中提取信用信息<br>1.4.3 能转换信用信息的数据格式<br>1.4.4 能将客户信用信息数字化<br>1.4.5 能备份客户信用信息  | 1.4.1 信息分类知识<br>1.4.2 企业财务报表知识<br>1.4.3 信息脱敏知识<br>1.4.4 文本录入纠错方法<br>1.4.5 数据质量标准  |
|           | 1.5 建立客户信用档案 | 1.5.1 能动态更新客户信用档案中的记录<br>1.5.2 能依规纠正客户信用档案中的缺失信息<br>1.5.3 能处置无须归档的客户文件资料<br>1.5.4 能依照模板归整客户信用档案<br>1.5.5 能对客户信用档案进行日常维护<br>1.5.6 能对外提供客户信用档案查询服务<br>1.5.7 能安装查询客户信用档案的检索工具  | 1.5.1 信用档案国标规范<br>1.5.2 阅读企业征信报告<br>1.5.3 信息编码和标识国标规范   |

|                        |              |   |  |
|------------------------|--------------|---|--|
|                        |              | 1.5.8 能用新模板升级客户信用档案<br>1.5.9 能按指南解读国外的企业征信报告  |  |
| 2.<br>全<br>程<br>信<br>控 | 2.1 管理信用交易合同 | 2.1.1 能审查商业合同中的信用条款<br>2.1.2 能就财会记账环节提出信控规范   | 2.1.1 付款结算方式知识<br>2.1.2 商业合同知识<br>2.1.3 《中华人民共和国民法典》合同编制知识                       |
|                        | 2.2 控制发货     | 2.2.1 能核实赊购客户身份及提货数量<br>2.2.2 能监控仓库发货过程中的信控操作<br>2.2.3 能按程序暂停或取消客户信用额度<br>2.2.4 能依规注销客户的信用凭证  | 2.2.1 仓储管理常识<br>2.2.2 赊销赊购票据和凭证知识<br>2.2.3 《中华人民共和国票据法》相关条款                      |
| 3.<br>商<br>账<br>追<br>收 | 3.1 管理应收账款   | 3.1.1 能检查客户收货的签收凭证<br>3.1.2 能确认物权转移状况<br>3.1.3 能设置货物质量确认步骤<br>3.1.4 能催要客户的验货凭证<br>3.1.5 能判别货物质量争议的双方责任<br>3.1.6 能在应收账款到期前向客户做出提示<br>3.1.7 能跟踪监控客户在途货款<br>3.1.8 能监控消费者的付款状况  | 3.1.1 产品质量管理知识<br>3.1.2 留置货物合法性知识<br>3.1.3 送货运输常识<br>3.1.4 应收账款管控知识              |
|                        | 3.2 管控逾期应收账款 | 3.2.1 能清查客户拖延付款的原因<br>3.2.2 能凭欠款记录调查客户信用状况<br>3.2.3 能编写逾期应收账款诊断报告<br>3.2.4 能做内外部对账工作<br>3.2.5 能通过电话催收逾期应收账款<br>3.2.6 能通过信函催收逾期应收账款<br>3.2.7 能编制催账工作日志并存档<br>3.2.8 能上门催收逾期应收账款<br>3.2.9 能撰写内勤催账进展报告<br>3.2.10 能撰写外勤追账进展报告<br>3.2.11 能核实并申报坏账注销 | 3.2.1 会计对账知识<br>3.2.2 商账催收业务流程<br>3.2.3 电话追账技巧<br>3.2.4 催款信函撰写方法<br>3.2.5 现场催收技巧 |

### 3.3 二级/技师

| 职业功能      | 工作内容            | 技能要求   | 相关知识要求   |
|-----------|-----------------|--|--|
| 1. 客户资信管理 | 1.1 处理客户信用信息    | 1.1.1 能判别信用信息的合法性<br>1.1.2 能分析客户企业财务报表<br>1.1.3 能分析客户企业财务比率<br>1.1.4 能用专业软件识别客户信用风险  | 1.1.1 信息保护类法律规定<br>1.1.2 财务比率知识<br>1.1.3 企业信用等级划分国标<br>1.1.4 个人信用评分作用<br>1.1.5 信用管理专业软件知识            |
|           | 1.2 建立客户信用档案    | 1.2.1 能设计不同类型的客户信用档案模板<br>1.2.2 能设计客户信用档案的检索系统<br>1.2.3 能编制客户信用档案库的建设预算<br>1.2.4 能对客户实施信用分级分类管理<br>1.2.5 能建立客户信用档案管理制度<br>1.2.6 能制定客户信用档案库更新升级方案 | 1.2.1 信用档案栏目设计知识<br>1.2.2 征信报告销售模式知识<br>1.2.3 信用档案模板设计知识<br>1.2.4 客户风险分级分类方法<br>1.2.5 修改或删除信用记录的法律法规 |
|           | 1.3 管控信用信息渠道和成本 | 1.3.1 能制定信用信息采购政策<br>1.3.2 能与各类信息渠道建立合作关系<br>1.3.3 能筛选公共或商业化信用信息源<br>1.3.4 能在预算内优选信用信息采购方案   | 1.3.1 数据供应商评价方法<br>1.3.2 数据存储知识<br>1.3.3 信息源优劣比较方法<br>1.3.4 评价信用信息源                                  |
| 2. 全程信控   | 2.1 转移信用风险      | 2.1.1 能选择适用的信用保险服务<br>2.1.2 能选择使用商业保理服务<br>2.1.3 能选择使用各类信用担保服务<br>2.1.4 能实施财产抵押担保操作  | 2.1.1 信用保险服务知识<br>2.1.2 商业保理服务知识<br>2.1.3 信用担保服务知识   |
|           | 2.2 客户风险预警      | 2.2.1 能列表分析账龄<br>2.2.2 能与客户沟通赊销合同执行问题<br>2.2.3 能用 DSO <sup>①</sup> 和坏账率分析客户信用风险  | 2.2.1 账龄分析知识<br>2.2.2 应收账款风险管理知识<br>2.2.3 财务坏账核销知识   |
|           | 2.3 控制发货        | 2.3.1 能依据客户信用额度使用规律做出停止发货判断<br>2.3.2 能适时或定期调整客户的信用额度<br>2.3.3 能合理解释降低或取消客户信用额度的理由  | 2.3.1 客户信用额度动态调整原则<br>2.3.2 客户失信约束<br>2.3.3 客户守信激励   |
| 3. 授信审    | 3.1 处理客户信用申请    | 3.1.1 能设计客户信用申请表<br>3.1.2 能审批客户信用申请<br>3.1.3 能处理客户申诉<br>3.1.4 能制定企业的信用政策   | 3.1.1 客服表格设计知识<br>3.1.2 企业信用政策条款   |

<sup>①</sup>DSO(dDays sSales oOutstanding): 应收账款回收天数。

|   |              |  |  |
|---|--------------|--|--|
| 批 |              | 3.1.5 能解释企业的信用政策   |  |
|   | 3.2 分析客户信用价值 | 3.2.1 能用信用分析模型划分客户信用等级<br>3.2.2 能用个人信用分判断消费者信用风险<br>3.2.3 能设定赊销客户群体的规模<br>3.2.4 能编制信用档案中的分析与评价内容<br>3.2.5 能依据征信报告分析客户信用价值<br>3.2.6 能评价企业征信报告的质量<br>3.2.7 能依据征信报告性价比择优订购<br>3.2.8 能使用关联图谱分析客户信用风险 | 3.2.1 企业信用风险分析模型知识<br>3.2.2 客户群优化知识<br>3.2.3 应收账款规模管控知识<br>3.2.4 个人信用报告分析<br>3.2.5 企业关联分析知识  |
|   | 3.3 评估客户信用风险 | 3.3.1 能计算个体授信额度<br>3.3.2 能评估企业客户的信用等级<br>3.3.3 能编制企业客户的信用风险指数<br>3.3.4 能购买外部的企业信用评级服务<br>3.3.5 能依据行业特点调整企业信用风险分析模型<br>3.3.6 能审慎编制客户失信记录<br>3.3.7 能依法规制作企业法人客户黑名单                                 | 3.3.1 授信额度计算方法<br>3.3.2 赊销和信贷授信技术<br>3.3.3 信用监管措施<br>3.3.4 信用评级报告内容和应用知识<br>3.3.5 企业诚信评价服务知识<br>3.3.6 企业信用风险等级与指数知识<br>3.3.7 黑名单系统设计知识<br>3.3.8 行业状况调查知识 |
|   | 3.4 实施客户授信   | 3.4.1 能设定个体企业授信额度的上限<br>3.4.2 能动态调控个体授信额度<br>3.4.3 能审定消费者授信额度<br>3.4.4 能设计客户授信操作流程<br>3.4.5 能依信用政策对失信客户进行处理  | 3.4.1 企业授信总体规模知识<br>3.4.2 个人征信评分服务知识<br>3.4.3 个人信用分应用知识  |
|   | 3.5 起草赊销合同   | 3.5.1 能起草赊销赊购合同<br>3.5.2 能解释赊销合同条款和符号<br>3.5.3 能设计客户赊购凭证   | 3.5.1 常用赊销合同条款<br>3.5.2 信用条件符号表达方式<br>3.5.3 内外贸付款和结算方式知识   |
|   | 3.6 实施营销渠道信控 | 3.6.1 能采集符合行业特点和企业发展战略的渠道信息<br>3.6.2 能建立渠道商准入资格审核、信用评价和解约的操作流程<br>3.6.3 能制定渠道商各环节的节点信控政策<br>3.6.4 能制定渠道商分级信控政策   | 3.6.1 渠道商及其分级管理知识<br>3.6.2 渠道商全生命周期管理知识<br>3.6.3 渠道商五流管控知识<br>3.6.4 渠道商奖惩政策条款  |

|         |              |  |  |
|---------|--------------|--|--|
|         |              | 3.6.5 能根据渠道商的业绩考核结果调整对渠道商的授信额度   |  |
| 4. 商账追收 | 4.1 实施内勤催账   | 4.1.1 能制定个性化的商账催收方案<br>4.1.2 能安排内勤催账班次和座席人选<br>4.1.3 能分配内勤催账的工作量<br>4.1.4 能设计内勤催账操作流程<br>4.1.5 能制定企业的收账政策  | 4.1.1 商账催收难度等级判断方法<br>4.1.2 企业破产保护知识<br>4.1.3 个人破产保护知识   |
|         | 4.2 实施外勤追账   | 4.2.1 能设计外勤追账的方案<br>4.2.2 能安排外勤追账任务<br>4.2.3 能与失信客户进行催收谈判  | 4.2.1 债务催收作业法律规定<br>4.2.2 催收心理施压方法   |
|         | 4.3 委托追账     | 4.3.1 能识别合法的第三方追账机构<br>4.3.2 能委托第三方追账机构追讨客户欠款<br>4.3.3 能监督受外委追账机构的业务进度<br>4.3.4 能委托律师追讨客户欠款<br>4.3.5 能制定将失信客户付诸法律的标准<br>4.3.6 能将追账案件及证据移交法务部门  | 4.3.1 追账机构资质合规性知识<br>4.3.2 委托追账合同条款知识<br>4.3.3 追账机构及服务择优方法<br>4.3.4 商业仲裁知识<br>4.3.5 商账追收相关法律法规<br>4.3.6 法律诉讼程序知识 |
| 5. 制度规范 | 5.1 应对政府信用监管 | 5.1.1 能建立与政府监管部门的沟通机制<br>5.1.2 能解读政府信用监管政策和规章<br>5.1.3 能制定执行政府信用监管规定的方案<br>5.1.4 能依据政府信用监管要求改进企业的相关制度<br>5.1.5 能选择经政府认可的信用修复服务<br>5.1.6 能在各政务平台上监测企业信用状况<br>5.1.7 能为企业申请守信激励政策性优惠<br>5.1.8 能及时将各政府部门的信用监管要求通报给上级主管 | 5.1.1 政府公关知识<br>5.1.2 政府市场和金融信用监管知识<br>5.1.3 信用修复方法  |
|         | 5.2 建设信用标准化  | 5.2.1 能用国家标准规范客户信用档案建设<br>5.2.2 能实行标准化以符合信息共享要求<br>5.2.3 能应用信用标准改进企业的相关制度<br>5.2.4 能根据需要编制适合企业的信用标准<br>5.2.5 能为企业申报信用标准化试点   | 5.2.1 信用标准化知识<br>5.2.2 团体标准编制申办方式<br>5.2.3 企业信用标准化试点示范方法<br>5.2.4 企业征信报告分类应用知识<br>5.2.5 企业信用档案编制标准化知识            |

|                                       |                |  |  |
|---------------------------------------|----------------|--|--|
| 6.<br>培<br>训<br>管<br>理<br>和<br>指<br>导 | 6.1 实施培<br>训工作 | 6.1.1 能制定信用管理技术短期培训方<br>案<br>6.1.2 能制定征信技术培训短期培训方<br>案<br>6.1.3 能制定个人信息保护合规操作法<br>律培训方案<br>6.1.4 能实施本专业的短期培训方案 | 6.1.1 培训与管理基础知识<br>6.1.2 教学方案编制要求<br>6.1.3 培训班管理知识 |
|                                       | 6.2 指导业<br>务操作 | 6.2.1 能对下级信用管理人员的技术操<br>作进行指导<br>6.2.2 能对下级征信技术人员进行技术<br>指导<br>6.2.3 能对下级信用管理人员的业务水<br>平进行考核                   | 6.2.1 业务操作指导方法<br>6.2.2 业务考核要求和方法                  |

### 3.4 一级/高级技师

| 职业功能      | 工作内容            | 技能要求  | 相关知识要求  |
|-----------|-----------------|---|---|
| 1. 客户资信管理 | 1.1 采集客户信用信息    | 1.1.1 能制定客户信用档案增值方案<br>1.1.2 能制定合规的信用信息上报和共享方案<br>1.1.3 能制定选择国内外数据供应商的策略<br>1.1.4 能评价信用信息供应商并予以排序<br>1.1.5 能评价大数据征信机构并予以排序<br>1.1.6 能与国际数据供应商进行交易 | 1.1.1 征信数据库知识<br>1.1.2 大数据征信产品知识<br>1.1.3 社会信用法律法规<br>1.1.4 政府监管征信业相关法规<br>1.1.5 国际征信服务渠道知识       |
|           | 1.2 核实客户信用信息    | 1.2.1 能根据预算采用客户信息检索策略<br>1.2.2 能查询政府公示的黑名单信息<br>1.2.3 能用专业软件监测核心客户的舆情动态   | 1.2.1 数据检索工具使用方法<br>1.2.2 政府黑名单公示方式<br>1.2.3 舆情监测软件使用方法   |
|           | 1.3 分析客户信用信息    | 1.3.1 能借助舆情系统分析客户信用风险<br>1.3.2 能运用大数据画像技术或服务<br>1.3.3 能检测客户财务报表中的虚假成分<br>1.3.4 能评价国内外征信产品和服务的质量   | 1.3.1 企业信用风险监测知识<br>1.3.2 企业画像技术方法<br>1.3.3 企业财务报表分析软件知识  |
| 2. 审批授信   | 2.1 分析客户信用价值    | 2.1.1 能估算给予客户授信额度的极值<br>2.1.2 能对商务谈判提出信控策略建议<br>2.1.3 能建立客户信用档案的内联服务机制  | 2.1.1 企业信用价值评估方法<br>2.1.2 商务谈判策略知识<br>2.1.3 管理顾问咨询知识  |
|           | 2.2 评估企业客户信用风险  | 2.2.1 能依据行业中值调整企业法人类信用风险分析模型<br>2.2.2 能依据客户现金流异常状况预测其违约风险<br>2.2.3 能依据市场变化调整模型的自变量权重<br>2.2.4 能制定综合使用风险转移服务的方案                                    | 2.2.1 行业中值分析法<br>2.2.2 企业信用等级复评规则<br>2.2.3 预测类信用分析模型建模知识<br>2.2.4 管理类信用分析模型建模知识<br>2.2.5 应收账款融资知识 |
|           | 2.3 评估消费者个人信用风险 | 2.3.1 能用金融信用分评估消费者信用风险<br>2.3.2 能用电商信用分评估消费者信用分析  | 2.3.1 居民诚信分知识<br>2.3.2 个人信用评分建模知识<br>2.3.3 个人信用评价指标体系知识   |

|         |                |   |   |
|---------|----------------|---|---|
|         |                | 2.3.3 能用居民诚信分评估消费者信用风险<br>2.3.4 能用个人信用分设计市场营销方案   | 2.3.4 个人征信报告知识  |
|         | 2.4 设置赊销合同条款   | 2.4.1 能设置赊销合同中的信用条款<br>2.4.2 能运用赊销折扣政策  | 赊销折让和优惠方法   |
| 3. 国际信控 | 3.1 开拓国际市场     | 3.1.1 能寻找国际信用信息源<br>3.1.2 能为企业销售提供国际市场风险信息  | 3.1.1 国际征信知识<br>3.1.2 国际征信市场知识  |
|         | 3.2 调查国外客户信用状况 | 3.2.1 能选用国际征信机构的服务<br>3.2.2 能优选国际征信机构并予以排序<br>3.2.3 能使用国家信用风险分析咨询服务   | 3.2.1 国际征信行业组织知识<br>3.2.2 国家风险报告阅读方法                                      |
|         | 3.3 追收国际欠款     | 3.3.1 能优选外国追账机构或律所的追账服务<br>3.3.2 能搜索外国司法服务信息<br>3.3.3 能索取外国法庭审理经济纠纷案件的司法程序和成本资料<br>3.3.4 能参与境外客户的破产清算                                     | 3.3.1 国际追账组织及其会员制度<br>3.3.2 国际追账服务知识<br>3.3.3 外国司法服务场所<br>3.3.4 外国企业破产法知识 |
| 4. 设施建设 | 4.1 建设信控系统     | 4.1.1 能选择信用管理系统软件供应商<br>4.1.2 能对信控系统架构提出功能增减需求<br>4.1.3 能提取 ERP <sup>①</sup> 系统中的信息用于信控<br>4.1.4 能评估企业信用管理数字化水平<br>4.1.5 能设计企业各部门信用信息整合方案 | 4.1.1 企业信用管理软件知识<br>4.1.2 ERP 系统知识<br>4.1.3 企业数字化管理知识                     |
|         | 4.2 实施平台化      | 4.2.1 能提出平台设置信控模块的功能需求<br>4.2.2 能在平台上建立信控 BBS <sup>②</sup><br>4.2.3 能在平台上建立信用管理上下游生态圈<br>4.2.4 能对平台信控模块功能进行合规性监测                          | 4.2.1 平台化技术知识<br>4.2.2 建立网络生态圈方法<br>4.2.3 国家网信相关政策法规                      |
|         | 4.3 使用外部平台服务   | 4.3.1 能建立与公共征信系统的信息共享服务<br>4.3.2 能使用商业化企业管理平台的信息服务<br>4.3.3 能在外部平台上交流企业信用管理经验   | 4.3.1 公共征信系统信息共享政策<br>4.3.2 公共信用信息目录和标识类国标                                |

①ERP (enterprise resource planning) : 企业资源计划系统。

②BBS (bulletin board system) : 电子公告板系统。

|            |                  |  |   |
|------------|------------------|--|---|
|            | 4.4 监测企业诚信自律状况   | 4.4.1 能对企业诚信自律状况进行评估<br>4.4.2 能依国标设计企业诚信体系建设方案<br>4.4.3 能使用行业组织的诚信评价服务<br>4.4.4 能监测产品或服务的质量信用状况  | 4.4.1 企业诚信体系建设国标规范<br>4.4.2 产品质量管理常识<br>4.4.3 品牌建设知识                            |
| 5. 重点领域信控  | 5.1 管理供应商信用风险    | 5.1.1 能依据国家标准评价合格供应商<br>5.1.2 能对供应商进行分类和分级<br>5.1.3 能建立供应商准入资质审核制度<br>5.1.4 能评价供应商的信用风险并予以排序<br>5.1.5 能对供应商实施信用风险监测预警  | 5.1.1 政府采购合格供应商国标规范<br>5.1.2 合格供应商信用评价知识<br>5.1.3 商品追溯服务知识<br>5.1.4 区块链技术信控应用知识 |
|            | 5.2 管理金融信贷业务信用风险 | 5.2.1 能用信控工具辅助信贷申请审批<br>5.2.2 能建立信贷客户的动态信用档案<br>5.2.3 能设计和优化贷后信控操作流程<br>5.2.4 能划分信贷客户的信用等级<br>5.2.5 能监测信贷信控的效果<br>5.2.6 能识别金融产品的信用风险类型<br>5.2.7 能执行金融监管的规范要求 | 5.2.1 金融机构信用风险管理知识<br>5.2.2 征信业务相关金融标准<br>5.2.3 非银金融信用风险<br>5.2.4 普惠金融信用风险      |
|            | 5.3 管理电子商务领域信用风险 | 5.3.1 能执行电商平台的信控规范<br>5.3.2 能设计电商店铺信控方案<br>5.3.3 能建立电商店铺的动态信用档案<br>5.3.4 能将电商声誉评价机制用于信控<br>5.3.5 能逐级举报失信电商店铺<br>5.3.6 能宣贯电子商务信用国家标准<br>5.3.7 能运用信用分优化电商商户群体  | 5.3.1 常见电子商务平台信控规则<br>5.3.2 电子商务信用国标规范<br>5.3.3 电商店铺信誉机制知识<br>5.3.4 在线口碑知识      |
| 6. 培训管理和指导 | 6.1 实施培训工作       | 6.1.1 能根据本部门人员状况分析培训需求<br>6.1.2 能编制本部门人员培训的规划<br>6.1.3 能编写适应本部门业务的教案和讲义  | 6.1.1 技能培训需求分析方法<br>6.1.2 规划编制要求和方法<br>6.1.3 年度培训预算编制方法                         |
|            | 6.2 指导业务操作       | 6.2.1 能对本专业技术培训进行督导<br>6.2.2 能对技术培训效果进行综合评价<br>6.2.3 能修订和更新技术培训方案<br>6.2.4 能制定考核规则和流程  | 6.2.1 教育培训督导方法<br>6.2.2 总结培训考核方法<br>6.2.3 培训效果评价方法                              |

#### 4 权重表

##### 4.1 理论知识权重表

| 项目             |               | 技能等级 | 四级<br>/中级工<br>(%) | 三级<br>/高级工<br>(%) | 二级<br>/技师<br>(%) | 一级<br>/高级技<br>师<br>(%) |
|----------------|---------------|------|-------------------|-------------------|------------------|------------------------|
|                |               |      |                   |                   |                  |                        |
| 基本<br>要求       | 职业道德          |      | 5                 | 5                 | 5                | 5                      |
|                | 基础知识          |      | 20                | 15                | 10               | 5                      |
| 相关<br>知识<br>要求 | 信用信息采集与查询     |      | 20                | —                 | —                | —                      |
|                | 信用档案管理及录入     |      | 15                | —                 | —                | —                      |
|                | 信用交易文件管理      |      | 15                | —                 | —                | —                      |
|                | 辅助应收账款管理      |      | 15                | —                 | —                | —                      |
|                | 会议技术服务和文件编制管理 |      | 10                | —                 | —                | —                      |
|                | 客户资信管理        |      | —                 | 40                | 20               | 15                     |
|                | 全程信控          |      | —                 | 15                | 15               | —                      |
|                | 商账追收          |      | —                 | 25                | 15               | —                      |
|                | 授信审批          |      | —                 | —                 | 25               | 15                     |
|                | 制度规范          |      | —                 | —                 | 10               | —                      |
|                | 培训管理和指导       |      | —                 | —                 | —                | —                      |
| 国际信控           |               | —    | —                 | —                 | 15               |                        |
| 设施建设           |               | —    | —                 | —                 | 25               |                        |
| 重点领域信控         |               | —    | —                 | —                 | 20               |                        |
| 合计             |               |      | 100               | 100               | 100              | 100                    |

#### 4.2 技能要求权重表

| 项目       |               | 技能等级 | 四级<br>/中级工<br>(%) | 三级<br>/高级工<br>(%) | 二级<br>/技师<br>(%) | 一级<br>/高级技<br>师<br>(%) |
|----------|---------------|------|-------------------|-------------------|------------------|------------------------|
|          |               |      |                   |                   |                  |                        |
| 技能<br>要求 | 信用信息采集与查询     |      | 25                | —                 | —                | —                      |
|          | 信用档案管理及录入     |      | 20                | —                 | —                | —                      |
|          | 信用交易文件管理      |      | 20                | —                 | —                | —                      |
|          | 辅助应收账款管理      |      | 20                | —                 | —                | —                      |
|          | 会议技术服务和文件编制管理 |      | 15                | —                 | —                | —                      |
|          | 客户资信管理        |      | —                 | 50                | 20               | 20                     |
|          | 全程信控          |      | —                 | 20                | 15               | —                      |
|          | 商账追收          |      | —                 | 30                | 15               | —                      |
|          | 授信审批          |      | —                 | —                 | 30               | 15                     |
|          | 制度规范          |      | —                 | —                 | 15               | —                      |
|          | 培训管理和指导       |      | —                 | —                 | 5                | 5                      |
|          | 国际信控          |      | —                 | —                 | —                | 15                     |
|          | 设施建设          |      | —                 | —                 | —                | 25                     |
|          | 重点领域信控        |      | —                 | —                 | —                | 20                     |
| 合计       |               |      | 100               | 100               | 100              | 100                    |