

武汉资信管理有限公司 征信业务操作规程

武汉资信管理有限公司

目 录

第一章	总则.....	3
第二章	业务组织架构.....	3
第三章	数据获取与加工管理.....	5
第四章	产品与指标管理.....	9
第五章	业务办理.....	12
第六章	人工调查管理.....	20
第七章	增值服务管理.....	22
第八章	机构管理.....	24
第九章	产品销售管理.....	29
第十章	系统维护管理.....	30
第十一章	辅助功能.....	31
第十二章	附则.....	37

第一章 总则

第一条 为保证武汉资信管理有限公司（以下简称公司）企业征信业务的规范操作，防范风险，特制订本操作规程。

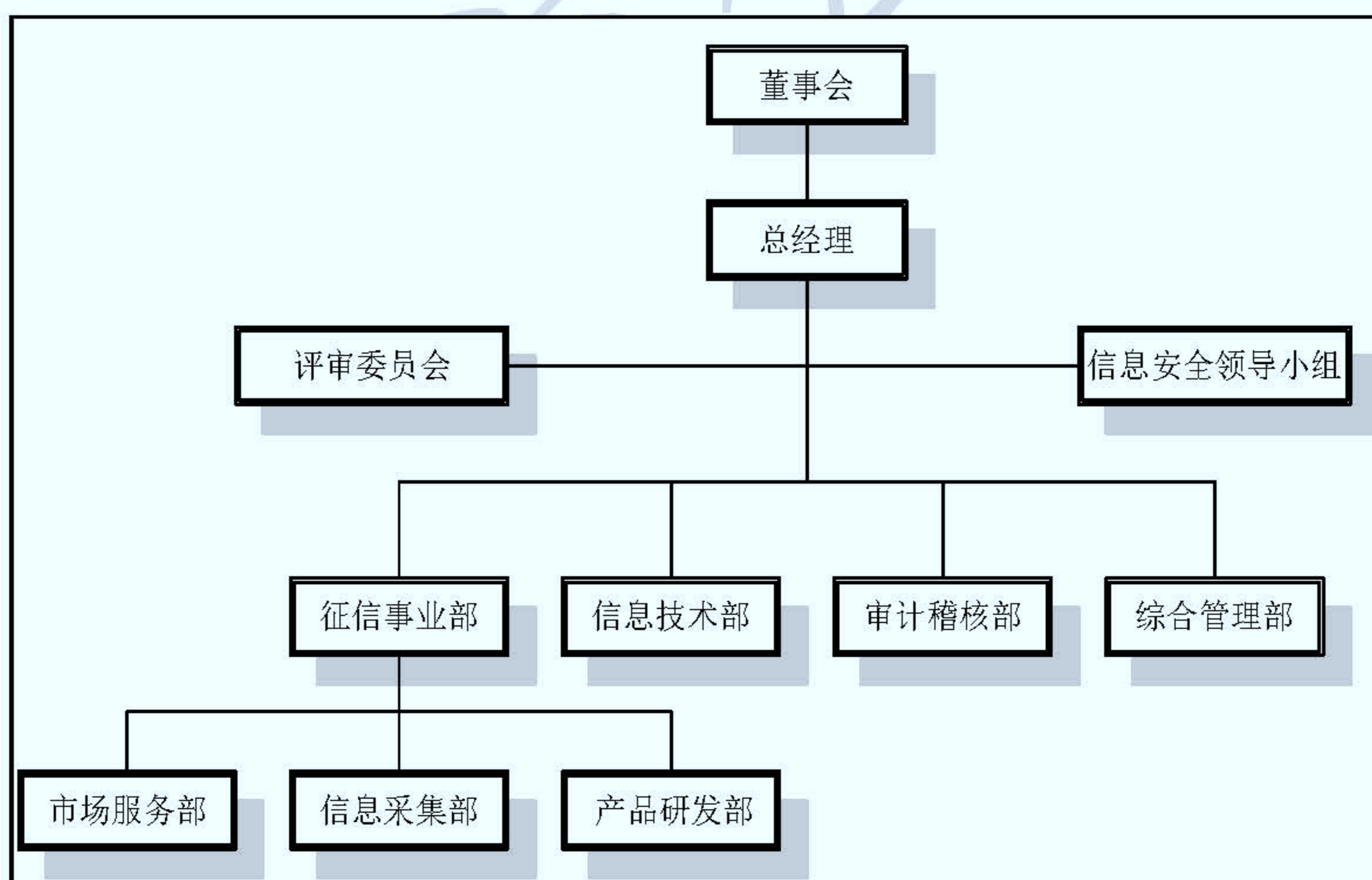
第二条 本操作规程对业务组织架构、数据获取与加工管理、产品与指标管理、业务办理、人工调查管理、增值服务管理、机构管理、产品销售管理、系统维护管理、辅助功能等业务环节进行了规范。

第三条 业务档案管理工作的规范参见《征信业务档案管理办法》。

第四条 稽核管理工作的规范参加《征信业务稽核管理办法》。

第二章 业务组织架构

第五条 武汉资信管理有限公司是武汉市企业征信系统企业征信业务的开发、经营和管理单位，设征信事业部、信息技术部、综合管理部、审计稽核部、信息安全领导小组和评审委员会。



第六条 征信事业部：征信事业部负责企业征信的信息采集、市场营销、服务提供、产品研发和客户服务工作。下辖市场服务部、信息采集部和产品研发部。

市场服务部：负责市场营销和客户维护工作;负责向客户提供业务咨询;受理各类途径申请的各类业务并交付产品;提供联机报告的实时查询服务;异议受理、回复和异议处理过程的跟踪协调。

信息采集部：开拓并维护批量数据采集渠道;在征信系统中维护数据来源单位相关信息;按照与数据来源单位的协议或约定,定期获得原始数据;负责与数据来源单位联络异议核查相关工作,采集修正后的信息;负责人工采集数据。

产品研发部：按产品组的方式组织业务。其职责为:负责根据客户的需求开发和形成产品;负责新产品开发;负责新产品的测试和实施。

第七条 信息技术部设数据管理组、系统管理组和系统维护组。

数据管理组的职责是：对采集的数据进行审核、管理和导入；数据指标的研发和管理；异议的内部检查，异议文件的处理。

系统管理组的职责是：负责系统的维护和管理；产品研发技术支持；机构信息录入和查询服务管理；合作单位用户管理。

系统维护组的职责是：负责网络系统和硬件设备维护管理。

第八条 审计稽核部依据制度对公司内各项业务活动进行稽核,负责对各项业务的操作过程的合规性进行监督等稽核工作,定期向公司领导报告稽核结果,并跟踪其改进情况;协调外部审计机构对公司的稽核审计工作;负责安全管理工作,定期进行安全检查和内部安全审计。

第九条 综合管理部职责：负责对各项业务的统计、分析、指导、监督和考核等业务管理工作；负责对各业务环节形成的档案进行收集、保管和借阅等档案管理工作；负责公司网站的维护；负责安全管理工作；负责对各项业务的操作过程的合规性进行监督等稽核工作；

第十条 信息安全领导小组是公司设立的安全管理最高机构,直接向管理层负责。其职责为:审议本机构中长期信息安全规划,建立相应的信息安全管理制,并监督落实;制定年度信息安全工作计划,并监督落实;审核本机构年度信息安全预算;发生重大信息安全事故时,及时向董事会和管理层汇报并组织应急措施的实施;组织领导本机构信息安全相关部门工作;组织开展本机构信息安全普及教育,提高全员的信息安全意识。安全管理委员会日常工作由信息安全总监负责。

第十一条 评审委员会(以下简称“评审委”)是公司设立的业务决策机构,其

职责为：根据需要主持组建跨部门的临时性项目组，完成阶段性业务工作；负责在开发环节对部分征信产品的维护进行终审；负责在产品交付环节对部分征信产品进行审定。

第三章 数据获取与加工管理

第十二条 数据获取与加工管理是对从数据采集到数据在征信系统中进行保存、加工全过程的管理。

第十三条 数据获取与加工管理涉及的部门为信息采集部和信息技术部。

第十四条 数据获取与加工业务应遵循的原则：

- （一）真实性原则，就是采集的数据必须来自公司规定的渠道，不虚报，不伪造。
- （二）安全性原则，就是在批量数据的采集与加工过程中必须做到双人负责，手续完备，确保数据不遗失、不泄露。
- （三）准确性原则，就是采集与加工数据时应反复核对和检查，确保获取和加工的数据与原始数据保持一致。
- （四）及时性原则，就是在数据获取协议过程中约定合适的数据更新周期，同时采取合适的辅助手段，保持数据的鲜活度。

第十五条 数据获取与加工业务流程包括数据采集、数据导入、数据装载等三个步骤。

第十六条 数据采集

数据采集由信息采集部负责，分为协议采集和公开渠道采集两种方式。

（一）协议采集

协议采集指从已经签订数据采集协议的行政机关、行政事务执行机构、司法机关、行业协会、企事业单位，通过专网传输、批量拷贝或人工抄录的方式采集与企业信用相关的信息，并形成统一电子文件。具体分为联网采集、批量拷盘、人工录入 3 种方式。

1. 联网采集

- （1）信息采集部数据采集人员与数据提供单位签署《数据采集协议》后，信息技术部数据管理人员根据数据提供单位提供的数据格式进行数

据分析，并填写《数据结构分析表》（附件 1）。

- (2) 数据采集人员和数据管理人员共同与数据提供单位协商，形成约定格式的数据文件，确定报送时间和更新周期。
- (3) 数据提供单位操作员将导出的文件加密、压缩后，传输到数据采集前置机。由数据采集人员通过网络将前置机上的文件传输到中心机房的数据采集服务器。并填写《数据采集文件登记表》（附件 2）交信息技术部数据管理人员签收。
- (4) 在另一名数据管理人员的监督下，数据管理人员将传输来的数据文件进行解压、解密，形成原始文件。如在解压、解密过程中发现数据有误，数据管理人员应填写《差错文件返还通知书》（附件 3），复印后将原件和有误的数据文件交给数据采集人员，联系数据提供单位核对、处理。
- (5) 在另一名数据管理人员的监督下，数据管理人员及时将原始文件刻录成光盘，交给管理人员放入专门保险柜中保存，并做存放记录。

2. 批量拷盘

- (1) 数据采集人员与数据提供单位签署《数据采集协议》后，数据管理人员根据数据提供单位提供的数据格式进行数据分析，并填写《数据结构分析表》。
- (2) 数据采集人员和数据管理人员共同与数据提供单位协商，形成约定格式的数据文件、数据传输载体、报送时间和更新周期，数据采集人员根据约定的时间，以双人上岗拷盘的方式采集该单位的数据。
- (3) 数据采集人员填写《数据采集文件登记表》，与数据提供单位提供的磁介质数据一并交信息技术部数据管理人员签收。
- (4) 在另一名数据管理人员的监督下，数据管理人员将收到的磁介质数据文件解压、解密，形成原始文件。如在解压、解密过程中发现数据有误，数据管理人员应填写《差错文件返还通知书》，复印后将原件和有误的数据文件交给数据采集人员，联络数据提供单位核对、处理。
- (5) 在另一名数据管理人员的监督下，数据管理人员及时将原始文件刻录入光盘，交给管理人员放入保险柜中保存，并做存放记录。

3. 人工录入

-
- (1) 数据采集人员与数据提供单位签署《数据采集协议》后，数据采集人员与信息技术部一起确定具体采集内容。信息技术部根据数据提供单位提交的数据格式进行数据分析，并填写《数据结构分析表》，设计数据采集格式表。
 - (2) 数据提供单位可提供电子化数据的，由数据采集人员根据双方约定的时间和方式获取电子数据文件，并按照信息技术部设计的格式逐条录入形成统一电子文件，加密后以拷盘或电子邮件方式交给数据复核人员复核，复核人员复核后填写《数据采集文件登记表》，将该表与电子文件一起送信息技术部数据管理人员签收。
 - (3) 数据提供单位不能提供电子化数据的，数据采集人员按照双方约定的时间和方式获取纸介质数据文件，交数据录入人员。数据录入人员每日将当日采集的纸介质数据按照信息技术部设计的格式逐条录入电脑，录入完成后交另一名数据采集人员复核，形成电子文件并填写《数据采集文件登记表》，将该表与电子文件一起送信息技术部数据管理人员签收。
 - (4) 相关原始文件由数据采集人员每日日终移交档案管理人员存档。
 - (5) 在另一名数据管理人员的监督下，数据管理人员及时将制作好的电子文件刻录成光盘，交给管理人员放入保险柜中保存，并做存放记录。

(二) 公开渠道采集

公开渠道采集指数据采集人员通过互联网、报刊媒体等渠道采集与企业信用相关的信息。

1. 采集的范围

公开渠道采集的范围限于政府及其有关部门、司法机关、行业协会、主流媒体等权威性较强的机构向社会公开的信息，采集的渠道包括网站、报刊、公报等。

2. 采集的内容

企业在经济活动中形成的正面或负面的、与信用相关的信息；行政机关、行政事务执行机构、司法机关、行业协会在行使职权过程中形成的可供公众查阅的公开信息，主要包括针对企业的表彰和不良信息，或资格信息等。

相关法律法规明确规定应当保密或禁止采集的信息不得采集；征信系统无法

辨识、匹配或确认的信息不采集。

3. 采集的流程

- (1) 数据采集人员按照规定的采集范围将各采集渠道整理成册，并根据业务需要或领导要求，不断更新。
- (2) 数据采集人员每个工作日浏览相关网站和报刊。将采集的信息整理形成统一格式的Excel文件，文件中除包含信息内容外，还应注明信息项名称、信息来源和发布时间；并将采集时间、信息项名称、信息条数、来源、地址等登记在《公开渠道采集汇总信息清单》（附件 4）中。
- (3) 月末，数据采集人员根据《公开渠道采集汇总信息清单》编制当月的《公开渠道采集报表》（附件 5），交审核人员逐项复核。
- (4) 复核后的《公开渠道采集报表》交信息采集部负责人签字确认，复印件交公司负责人存档。
- (5) 数据采集人员将《公开渠道采集报表》和数据电子文件一起移交信息技术部数据管理人员签收，并填写《公开渠道采集数据移交清单》。
- (6) 《公开渠道采集报表》由数据管理人员每月月终移交档案管理人员存档。
- (7) 在另一名数据管理人员的监督下，数据管理人员及时将制作好的电子文件刻录成光盘，交给管理人员放入保险柜中保存，并做存放记录。

第十七条 人工调查数据获取的过程见本规程第六章。

第十八条 数据导入

- (一) 数据管理人员签收报送数据后，填写《数据导入文件登记表》（附件 6），并应在另一名数据管理人员的监督下，及时将报送数据导入到系统基础库中。不能及时导入的报送数据，应将报送文件交给保险柜管理人员存入保险柜中保存。
- (二) 数据管理人员将《数据导入文件登记表》送信息技术部负责人签字审批后，在系统中将登记的文件进行导入预处理，将报送文件格式化。
- (三) 数据管理人员在系统中将已经格式化的文件数据导入到基础数据库中后，将导入结果补填到《数据导入文件登记表》中。
- (四) 如系统提示产生差错文件，数据管理人员根据《数据导入文件登记表》填写《差错文件返还通知书》，复印后将原件转交给数据采集人员，由数

据采集人员提交给原数据提供单位，重新报送相关记录文件。

第十九条 数据装载

- (一) 数据管理人员在系统中将基础数据库中已导入的格式文件进行装载预处理，将报送文件格式化。
- (二) 数据管理人员在系统中将已经格式化的文件进行装载，经信息技术部负责人现场授权后将数据导入到征信数据库中。如系统提示产生差错文件，则数据管理人员填写《装载差错文件登记表》(附件7)，登记差错文件，并根据差错文件查找原因，排除故障后进行重新装载。

第二十条 公开渠道数据采集的导入，装载同本规程第十七、十八条。

第二十一条 以上数据获取和加工管理过程中涉及的文书表单，由相关人员参照档案管理办法交档案管理人员归档。

第四章 产品与指标管理

第二十二条 产品与指标管理是对产品及支撑产品的指标进行研发和维护过程的管理。

第二十三条 征信产品和指标管理由产品研发部牵头，其他相关部门配合。

第二十四条 产品与指标管理应遵循的原则：

- (一) 适用性原则，就是产品和指标管理应面向市场需求，不断调整品种和结构，使产品能够受到市场的认可和欢迎，使用户感到满意。
- (二) 可靠性原则，就是每一个提交使用的产品和指标都能够符合政策要求和行业标准，经过充分的技术论证，满足可持续发展的要求。
- (三) 效益性原则，就是对外提供服务的产品和指标能够提升公司的市场竞争能力，取得良好的社会效益和经济效益。

第二十五条 征信产品管理功能包括产品新增、产品修改、产品停用、产品启用。其中产品新增和产品修改的流程包含产品立项、产品测试、产品评审、产品维护四个步骤，产品停用和产品启用的流程包含审批和维护两个步骤。

第二十六条 产品新增和产品修改的业务流程

(一) 产品立项

- (1) 产品研发部产品研发人员通过征求客户及合作单位意见、听取公司内部

各部门意见、收集市场信息、分析系统统计资料等途径进行市场调查，并形成书面调查报告，根据调查报告确定产品设计思路或老产品修改思路，形成《征信产品立项书》（附件 8）。

- (2) 产品研发人员将经本部门负责人批准后的《征信产品立项书》送交信息技术部，经信息技术部负责人批准后，产品管理人员在开发系统中增加企业征信产品，并根据产品要求在《产品测试报告》（附件 9）表中填写产品测试方案。

（二）产品测试

- (1) 产品研发人员协助产品管理人员根据《征信产品立项书》和《产品测试报告》表中的测试方案进行产品的测试工作。
- (2) 产品测试应在开发环境中使用模拟数据进行，每一次测试，产品研发人员须在《产品测试报告》表中填写测试结果，据实记录测试情况。

（三）产品评审

- (1) 产品测试成功后，产品研发人员制作产品样本，将设计方案、《企业征信产品立项书》、《产品测试报告》和产品样本等相关材料提交公司评审委，并向评审委提出评审请求。
- (2) 评审委主任或其委托人召集评审委开会，根据提交材料对产品进行评审，由评审委秘书根据评审结果填写《产品评审意见书》（附件 10），参会人员签字确认。
- (3) 对于通过的产品，产品研发部根据《产品评审意见书》填写《征信产品维护通知单》（附件 11）。
- (4) 该《征信产品维护通知单》由总经理签发后生效。

（四）产品维护

- (1) 产品研发部将《征信产品维护通知单》和产品样本交信息技术部，由系统管理员根据《征信产品维护通知单》进行产品维护操作。
- (2) 产品新增：信息技术部系统管理员根据《征信产品维护通知单》内容，非营业时间内在系统生产环境中新增产品，同时做启用标志，正式进行投产，并在《征信产品维护通知单》上签字确认。
- (3) 产品修改：信息技术部系统管理员根据《征信产品维护通知单》内容，非营业时间内在系统生产环境中先停止该产品，再修改产品、做启用标

志，并在《征信产品维护通知单》上签字确认。

第二十七条 产品停用和产品启用的业务流程

(一) 产品审批

产品研发部产品研发人员通过征求客户及合作单位意见、听取公司内部各部门意见、收集市场信息、分析系统统计资料等途径确定政策和市场需求或数据来源渠道的变化，提出产品停用或启用的维护意见，填写《企业征信产品维护通知单》，经本部门负责人批准后，报总经理审批。

(二) 产品维护

- (1) 产品研发部将审批通过的《征信产品维护通知单》送至信息技术部。
- (2) 系统管理员根据《征信产品维护通知单》内容，非营业时间内在生产环境中停用或启用该产品，并在《征信产品维护通知单》上签字确认。

第二十八条 上述产品新增、产品修改、产品停用和产品启用等业务操作过程产生的资料、表单，待业务完结后，由产品研发部负责归集并送档案管理人员存档。

第二十九条 征信指标管理功能包括指标增加、指标修改、指标删除。每次指标管理业务完结后，应使开发环境和生产环境中所有指标及指标项内容保持一致。

第三十条 指标维护的业务流程包括：指标维护申请、指标测试、指标评审、指标维护。

(一) 指标维护申请

产品研发部产品研发人员对数据提供单位数据进行分析、听取公司内部各部门意见、收集市场信息、分析系统统计资料等途径进行市场调查，确定指标增加、指标修改的设计思路，填写《指标维护通知单》(附件 12)。

(二) 指标测试

产品研发人员将经本部门负责人批准后的《指标维护通知单》送交信息技术部，经信息技术部负责人标准后，系统管理员根据《指标维护通知单》进行指标维护的测试工作，并在《指标维护通知单》上填写测试结果并交回产品研发人员。

(三) 指标评审

- (1) 产品研发人员将测试通过后的《指标维护通知单》等相关材料提交公司评审委员会，并向评审委员会提出评审请求。

(2) 评审委员会主任或其委托人召集评审委员开会，根据提交材料对指标维护申请进行评审，评审委员会秘书在《指标维护通知单》上填写评审委评审结果。

(3) 对于评审通过的指标维护，《指标维护通知单》由总经理签字生效。

(四) 指标维护

(1) 产品研发部将审定通过的《指标维护通知单》交由信息技术部系统管理员，系统管理员根据《指标维护通知单》内容，在指标开发环境中做新增、修改、删除等指标维护操作；并在《指标维护通知单》上签字确认。

(2) 系统管理员将在开发环境中维护后的指标导入到生产运行系统中。

(3) 如果需要修改的指标关联现有产品，系统管理员应该要求指标修改申请人提出相应的产品维护申请，产品维护申请被审批通过后，系统管理员先做相应产品维护，再做指标修改维护。

第三十一条 上述指标新增、指标修改、指标删除等业务操作过程产生的资料、表单，待业务完结后，由产品研发部负责归集并送档案管理人员存档。

第三十二条 产品研发人员应在产品和指标维护工作结束后的第二个工作日以通知形式告知公司各部门产品维护情况。

第五章 业务办理

第三十三条 业务办理是对业务受理流程及操作规范的管理。

第三十四条 业务受理的种类包括报告类业务和增值服务类业务。报告类业务包括简明信用报告，标准信用报告，深度信用报告，定制信用报告；增值服务类业务包括批量数据增值业务和数据分析增值业务。

第三十五条 业务办理涉及的部门有客户服务部、产品研发部、综合管理部。

第三十六条 业务办理应遵循以下原则：

- (一) 实名制：要求客户提供真实身份。
- (二) 有效性：对资料提供不全、资料失效或资料不真实的查询不予受理。
- (三) 安全性：对业务办理环节中，应保证双人（多人）上岗，达到互相制约、互相监督的效果。

第三十七条 业务办理流程分为联机报告办理流程、调查报告办理流程和增值服

务办理流程。

第三十八条 联机报告办理流程分为四个渠道：网站、网点、会员自主查询和主动营销。

第三十九条 网站办理联机报告业务的流程包括业务受理、申请单导入、证明材料审核、收费和报告交付。

- (一) 业务受理：客户在线填写《企业征信业务简明报告申请单》（附件 13），提出联机报告查询申请。
- (二) 申请单导入：
 - (1) 网站受理人员将该申请单以文件方式导出，并填写《网站受理业务登记表》（附件 15），签字确认；网站受理人员将导出文件及《网站受理业务登记表》交给业务审核人员。
 - (2) 业务审核人员将网站导出文件导入企业征信系统，核对《网站受理业务登记表》，并签字确认。
- (三) 证明材料审核：
 - (1) 客户离线提交证明材料。
 - (2) 业务审核人员对证明材料进行审核，并确认业务申请。
- (四) 收费：
 - (1) 客户离线缴费。
 - (2) 收款人员收到费用后，在系统中作缴费标记。
- (五) 报告交付：业务审核人员根据申请单内容，打印联机报告，并以邮寄、EMAIL、送达等方式交付报告。并在《产品交付登记表》（附件 16）上签字。

第四十条 网点办理联机报告业务的流程包括：业务受理、证明材料审核、收费和报告交付。

- (一) 业务受理：客户到公司营业网点提出联机报告查询申请。
 - (1) 客户当面咨询业务受理员，查询目标企业的联机报告是否存在。
 - (2) 如果存在，则客户在受理人员的指导下填写《企业征信业务简明报告申请单》（一式两份），并提交相关证明资料。
 - (3) 业务受理人员将客户填写的《企业征信业务简明报告申请单》信息录入

系统中。

- (二) 证明材料审核：受理人员审核客户提供的相关证明材料，并转交业务审核人员复核。
- (三) 业务收费：业务审核人员复核证明材料，材料复核无误后，业务审核人员向客户收取费用，并在系统中和申请单客户联上作缴费标记。
- (四) 报告交付：业务审核人员凭有缴费标记的申请单客户联（申请单回执）打印联机报告，并交付给客户。同时让客户在《产品交付登记表》上签字。

第四十一条 会员自助查询联机报告：自助会员客户远程登陆企业征信系统后，填写联机报告申请单，选择目标企业，并查询报告。

第四十二条 主动营销办理联机报告业务的流程包括：业务受理、证明材料审核、收费和报告交付。

- (一) 业务受理：市场营销人员根据市场信息自主开发客户，上门受理客户提出的批量查询申请。
 - (1) 客户咨询市场营销人员确认业务需求。
 - (2) 客户填写《企业征信业务简明报告申请单》（一式两份），并提交相关证明资料。
- (二) 证明材料审核：营销人员现场审核客户提交的证明材料。
- (三) 收费：客户按约定的方式缴费。
- (四) 报告交付
 - (1) 营销人员返回公司后，在系统中确认所有目标企业是否存在；对于目标企业不存在的申请，营销人员则将相应材料和费用退还客户；
 - (2) 营销人员将填写的《企业征信业务简明报告申请单》信息录入系统中；
 - (3) 审核人员再次审核申请单和证明材料；
 - (4) 收款人员收到费用后，在系统中作缴费标记。
 - (5) 审核人员打印联机报告，并由交付人员按照约定的方式交付报告。
 - ① 当产品交付方式为客户自取时，产品交付人员需让自取客户在《产品交付登记表》上签字。
 - ② 当产品交付方式为非客户自取时（邮寄、EMAIL、送达等），产品交付人员应该在产品交付登记表上签字，并附上经办凭证。

第四十三条 调查报告和增值服务办理流程分为四个渠道：网站、网点、会员自助查询和主动营销。

第四十四条 网站办理调查报告业务的流程包括：业务受理、申请单导入、待签合同分派、签订合同、收费、调查任务分派、人工调查、报告制作、报告评审、报告交付。

网站办理增值服务的流程包括业务受理、申请单导入、待签合同分派、签订合同、收费、任务分派、任务确认、出具增值数据方案、方案上传、方案评审、制作产品、报告评审、报告交付。

(一) 网站受理：客户在线填写《企业征信业务调查报告申请单》(附件 14)，提出查询申请。

(二) 申请单导入：

(1) 网站受理人员将《企业征信业务调查报告申请单》以文件方式导出，并填写《网站受理业务登记表》、签字确认；将导出文件及《网站受理业务登记表》一并交给业务审核人员。

(2) 业务审核人员将网站导出文件导入企业征信系统，核对《网站受理业务登记表》，并确认签字。

(三) 待签合同分派：客户服务部负责人将待签合同申请单分派给市场营销人员，并可查询已分派任务。

(四) 签订合同：

(1) 市场营销人员确认已分派的待签合同任务。

(2) 市场营销人员与客户进行主动沟通、确认客户需求、验证证明材料，完善申请单、与客户签订产品合同。

(3) 市场营销人员返回公司后，将产品合同交给本部门负责人审核签字；对于深度报告、定制报告及增值服务产品合同，或者涉及金额较大的产品合同，需交公司负责人审核。

(4) 营销人员在系统中登记待签合同申请单并提交任务，形成已签合同申请单。

(五) 收费：客户按约定方式缴费；收款人员收到费用后，在系统中作缴费标记。

(六) 调查报告的任务分派、人工调查、报告制作、报告审核流程参见本规程

“第六章 人工调查管理”。增值服务的任务分派、任务确认、制订增值服务方案、方案上传、方案评审、制作产品、报告评审等流程参见本规程“第七章 增值服务管理”。

(七) 报告交付:

- (1) 产品研发部按订单将调查报告或增值服务产品交给产品交付人员。
- (2) 产品交付人员按照合同约定的方式交付调查报告或增值服务产品，并在系统中登记。
 - ① 当产品交付方式为客户自取时，产品交付人员需让客户在《产品交付登记表》上签字。
 - ② 当产品交付采取邮寄、EMAIL、送达等方式时，产品交付人员应该在产品交付登记表上签字，并附上经办凭证。

第四十五条 网点办理调查报告业务的流程包括受理、待签合同分派、签订合同、收费、任务分派、人工调查、报告制作、报告审核和报告交付。

网点办理增值服务业务的流程包括业务受理、待签合同分派、签订合同、收费、任务分派、任务确认、制订增值服务方案、方案上传、方案评审、制作产品、报告评审、报告交付。

- (一) 业务受理：客户到公司营业网点提出业务申请，网点受理人员协助客户填写《企业征信业务调查报告申请单》（一式两份），并录入到系统中。
- (二) 待签合同分派：客户服务部负责人将待签合同申请单分派给市场营销人员；并可查询已分派申请单任务。
- (三) 签订合同。
 - (1) 市场营销人员确认已分派的待签合同任务。
 - (2) 市场营销人员与客户进行主动沟通、确认客户需求、验证证明材料，完善申请单、与客户签订产品合同。
 - (3) 市场营销人员返回公司后，将产品合同交给本部门负责人审核签字；对于深度报告、定制报告及增值服务产品合同，或者涉及金额较大的产品合同，需交公司负责人审核。
 - (4) 营销人员在系统中登记待签合同申请单并提交任务，形成已签合同申请单。
- (四) 收费：客户按约定的方式缴费；收费人员收到客户费用后，在系统中作

缴费标记。

(五) 调查报告业务的任务分派、人工调查、报告制作、报告审核流程参见本规程“第六章 人工调查管理”。增值服务的任务分派、任务确认、制订增值服务方案、方案上传、方案评审、制作产品、报告评审等流程参见本规程“第七章 增值服务管理”。

(六) 报告交付：

- (1) 产品研发部按订单将调查报告或增值服务产品交给产品交付人员。
- (2) 产品交付人员按照合同约定的方式交付调查报告或增值服务产品，并在系统中登记。
 - ① 当产品交付方式为客户自取时，产品交付人员需让自取客户在《产品交付登记表》上签字。
 - ② 当产品交付采取邮寄、EMAIL、送达等方式时，产品交付人员应该在产品交付登记表上签字，并附上经办凭证。

第四十六条 会员自助申请调查报告业务的办理流程包括报告申请、待签合同分派、签订合同、收费、调查任务分派、人工调查、报告制作、报告审核和交付。

会员自助申请增值服务的流程包括服务申请、待签合同分派、签订合同、收费、任务分派、任务确认、制订增值服务方案、方案上传、方案评审、制作产品、报告评审、报告交付。

- (一) 报告申请：自助会员客户远程登陆企业征信系统填写《企业征信业务调查报告申请单》。
- (二) 待签合同分派：对于会员协议中未包含的产品，客户服务部负责人将待签合同申请单分派给市场营销人员；并可查询已分派申请单任务。
- (三) 签订合同：
 - (1) 市场营销人员确认已分派的待签合同任务。
 - (2) 市场营销人员与客户进行主动沟通、确认客户需求、验证证明材料，并完善申请单、与客户签订产品合同。
 - (3) 市场营销人员返回公司后，将产品合同交给本部门负责人审核签字；对于深度报告、定制报告及增值服务产品合同，或者涉及金额较大的产品合同，需交公司负责人审核。
 - (4) 营销人员在系统中登记待签合同申请单并提交任务，形成已签合同申请

单。

- (四) 收费：会员客户按约定的方式缴费；收费人员收到客户费用后，在系统中作缴费标记。
- (五) 对于会员协议中已包含的产品，由业务受理审核员对会员客户提交的申请单，进行有效性确认，并做缴费标记。
- (六) 调查报告业务的任务分派、人工调查、报告制作、报告审核流程参见本规程“第六章 人工调查管理”。增值服务业务的任务分派、任务确认、制订增值服务方案、方案上传、方案评审、制作产品、报告评审等流程参见本规程“第七章 增值服务管理”。
- (七) 报告交付：
 - (1) 产品研发部按订单将调查报告或增值服务产品交给产品交付人员。
 - (2) 产品交付人员按照合同约定的方式交付调查报告或增值服务产品，并在系统中登记。
 - ① 当产品交付方式为客户自取时，产品交付人员需让客户在《产品交付登记表》上签字。
 - ② 当产品交付采取邮寄、EMAIL、送达等方式时，产品交付人员应该在产品交付登记表上签字，并附上经办凭证。

第四十七条 主动营销办理调查报告业务的流程包括业务受理、签订合同、收费、任务分派、人工调查、报告制作、报告审核和报告交付。

主动营销办理增值服务业务的流程包括业务受理、签订合同、收费、任务分派、任务确认、制订增值服务方案、方案上传、方案评审、制作产品、报告评审、报告交付。

- (一) 业务受理：市场营销人员根据市场信息自主开发客户，上门受理客户提出的服务申请。
 - (1) 客户咨询市场营销人员确认业务需求。
 - (2) 客户填写《企业征信业务调查报告申请单》（一式两份），并提交相关证明材料。
- (二) 签订合同：
 - (1) 营销人员现场审核客户提交的证明材料。
 - (2) 市场营销人员与客户进行沟通、签订产品合同。

-
- (3) 市场营销人员返回公司后，将产品合同交给本部门负责人审核签字；对于深度报告、定制报告及增值服务产品合同，或者涉及金额较大的产品合同，需交公司负责人审核。
- (4) 营销人员将填写的《企业征信业务调查报告申请单》信息录入系统中；审核人员再次审核申请单和证明材料。
- (三) 收费：客户按约定的方式缴费，收款人员收到费用后，在系统中作缴费标记。
- (四) 调查报告业务的任务分派、人工调查、报告制作、报告审核流程参见本规程“第六章 人工调查管理”。增值服务业务的任务分派、任务确认、制订增值服务方案、方案上传、方案评审、制作产品、报告评审等流程参见本规程“第七章 增值服务管理”。
- (五) 报告交付：
- (1) 产品研发部按订单将调查报告或增值服务产品交给产品交付人员。
- (2) 产品交付人员按照合同约定的方式交付调查报告或增值服务产品，并在系统中登记。
- ① 当产品交付方式为客户自取时，产品交付人员需让自取客户在《产品交付登记表》上签字。
- ② 当产品交付采取邮寄、EMAIL、送达等方式时，产品交付人员应该在产品交付登记表上签字，并附上经办凭证。

第四十八条 业务办理流程中需审核客户证明资料时，客户应提供以下相关资料：普通单位客户出示组织机构代码证或营业执照副本、查询人身份证，业务受理人员留存的组织机构代码证或营业执照副本复印件、单位介绍信、查询人身份证复印件；会员客户出示会员协议或会员证明文件、查询人身份证，业务受理人员留存的单位介绍信、查询人身份证复印件；司法机关必须两名工作人员同时在场，出示司法机关工作证，留存司法机关工作证复印件、司法机关协助查询函。

第四十九条 档案归档

- (一) 联机报告：由每笔业务的业务审核人员将本笔业务相关的所有资料收集齐全后，日终送公司档案管理人员处存档。
- (二) 调查报告和增值服务类产品：业务受理人员、市场营销人员及其他业务经办人员应该及时将调查报告和增值服务类产品的相关资料交由档案管

理人员归档。

(三) 其他需要归档的相关资料按档案管理办法交由档案管理人员归档。

(四) 网点联机业务和网站受理业务所涉及的需归档文件材料由业务受理员当日移交；自助会员联机业务所涉及的文件材料，每月向档案管理人员移交一次；受理调查业务所涉及的文件材料，由调查负责人在该笔业务完成后按调查业务和受理业务分类整理，及时移交给档案管理人员。

第六章 人工调查管理

第五十条 人工调查管理是公司产品研发部将受理的调查任务进行分派、实施，并将调查后的报告和数据进行保存等流程的管理。

第五十一条 人工调查管理所涉及的部门是客户服务部、产品研发部、和评审委员会。

第五十二条 人工调查由产品研发部项目组负责实施，项目组由2名（或多名）调查分析员组成，其中一人为项目经理，其他人为项目成员。

第五十三条 人工调查管理的流程包括任务分派、任务确认、调查准备、资料收集、实地调查、报告制作、报告上传、报告评审。

第五十四条 任务分派

(一) 任务分派工作由产品研发部业务分派人员负责，部门负责人担任业务分派人员。

(二) 业务分派人员将客户服务部受理的客户订单分派给项目组。

(1) 一份客户订单根据需要可以分成多个调查任务，一个（或多个）调查任务由一个项目组负责。

(2) 业务分派人员根据需要指定项目经理和成员。

(3) 业务分派人员根据规定确定项目评审级别。

(三) 业务分派人员需根据订单要求督促项目小组按时完成项目。

第五十五条 任务确认

项目经理需对业务分派人员分派给本项目组的任务进行确认。

第五十六条 调查准备

(一) 项目经理在明确调查项目后，与目标企业相关负责人联系，初步了解目

标企业情况。

- (二) 项目组根据订单需求, 确定报告样本, 并在系统中或者通过其他途径获取该目标企业相关信息, 明确需要调查的内容。
- (三) 制定《目标企业资料收集清单》, 并传真或邮寄给目标企业, 同时与目标企业相关负责人约定实地调查的时间。

第五十七条 实地调查

根据事先准备好的调查提纲, 按照约定的时间对企业进行实地调查。

第五十八条 调查管理

调查结束后, 项目经理需在企业征信系统中做好调查记录和调查资料的维护管理工作。

第五十九条 报告制作

- (一) 调查结束后, 项目组制作信用报告, 项目经理负责主要撰写, 其他项目成员辅助撰写。
- (二) 撰写完成后的报告初稿由项目组内部审核, 对于发现的问题及时修改。
- (三) 项目组内部审核通过的报告由项目经理将报告和调查数据上传至系统中, 并打印纸质报告。

第六十条 报告审核

- (一) 报告类产品审核实行三级审核制: 部门审核、分管领导审核、评审委员会审核。标准信用报告实行一级审核, 深度信用报告和定制信用报告实行二级审核。涉及金额特别巨大的报告均应通过三级审核。
- (二) 一级审核流程:
 - (1) 项目经理填写《报告评审意见书》(附件 17), 与纸质报告一并提交给部门负责人审核。
 - (2) 部门负责人审核报告, 对于审核不通过的, 项目组根据审核意见修改报告, 直至审核通过后在《报告评审意见书》上批示审核意见。
 - (3) 部门负责人审核通过的报告交回项目经理, 由项目经理交付客户服务部。由客户服务部产品交付人员交给客户。
 - (4) 项目组成员负责将业务过程发生的所有资料整理交档案管理人员存档。
- (三) 二级审核流程:
 - (1) 项目经理填写《报告评审意见书》, 与纸质报告一并提交给部门负责人审

-
- 核。
- (2) 部门负责人审核报告，对于审核不通过的，项目组根据审核意见修改报告，直至审核通过。部门负责人在《报告评审意见书》上批示审核意见后转交给分管领导。
 - (3) 分管领导审核报告，对于审核不通过的，项目组根据审核意见修改报告，直至审核通过后在《报告评审意见书》上批示审核意见。
 - (4) 分管领导审核通过的报告交回项目经理，由项目经理交付客户服务部。由客户服务部产品交付人员交给客户。
 - (5) 项目组成员负责将业务过程发生的所有资料整理交档案管理人员存档。
- (四) 三级审核流程：
- (1) 项目经理填写《报告评审意见书》，与纸质报告一并提交给部门负责人审核。
 - (2) 部门负责人审核报告，对于审核不通过的，项目组根据审核意见修改报告，直至审核通过。部门负责人在《报告评审意见书》上批示审核意见后转交给分管领导。
 - (3) 分管领导审核报告，对于审核不通过的，项目组根据审核意见修改报告，直至审核通过后在《报告评审意见书》上批示审核意见，将《报告评审意见书》和报告交评审委员会评审。
 - (4) 评审委员会审核通过的报告由评审委员会秘书交回项目经理，由项目经理交付客户服务部。由客户服务部产品交付人员交付给客户。
 - (5) 项目组成员负责将业务过程发生的所有资料整理交档案管理人员存档。
- (五) 各级评审过程中，对于审核不通过、需要重新修改的报告，项目组根据审核意见修改报告后，项目经理每次需将修改后的报告重新上传至系统中，并重新打印纸质报告。
- (六) 各级评审人员于评审完成后在系统中记录评审意见。

第七章 增值服务管理

第六十一条 增值服务管理是对增值服务产品实现过程的管理。

第六十二条 增值服务管理所涉及的部门是客户服务部、产品研发部和评审委员

会。

第六十三条 增值服务由产品研发部项目组负责，项目组由2名（或多名）项目成员组成，其中一人为项目经理，其他人为项目成员。

第六十四条 增值服务管理的流程包括任务分派、任务确认、方案设计、方案评审、产品制作、产品评审。

第六十五条 任务分派

- (一) 任务分派工作由产品研发部业务分派人员负责，部门负责人担任业务分派人员。
- (二) 业务分派员将客户服务部受理的客户订单分派给项目组。
 - (1) 一份客户订单根据需要可以分成多个项目，一个（或多个）项目由一个项目组负责。
 - (2) 业务分派人员根据需要指定项目经理和成员。
 - (3) 业务分派人员根据规定确定项目评审级别。
- (三) 业务分派员需根据订单要求督促项目组按时完成项目。

第六十六条 任务确认

项目经理需对业务分派员分派的任务进行确认。

第六十七条 方案设计

- (一) 项目组进行方案设计，并由项目经理进行内部审核。
- (二) 内部审核通过的方案由项目经理上传至系统中，并打印纸质方案。

第六十八条 方案评审

- (一) 方案评审实行二级审核制。
- (二) 二级审核流程：
 - (1) 项目经理填写《方案评审意见书》（附件18），与纸质方案一并提交给部门负责人审核。
 - (2) 部门负责人审核报告，对于审核不通过的，项目组根据审核意见修改方案，直至审核通过。部门负责人在《方案评审意见书》上批示审核意见后转交给分管领导。
 - (3) 分管领导审核方案，对于审核不通过的，项目组根据审核意见修改方案，直至审核通过后在《方案评审意见书》上批示审核意见，并交回项目经理。

-
- (4) 项目组成员负责将业务过程发生的所有资料整理交档案管理人员存档。
 - (三) 各级评审过程中，对于审核不通过、需要重新修改的方案，项目组根据审核意见修改方案后，项目经理每次需将修改后的方案重新上传至系统中，并根据需要重新打印纸质方案。
 - (四) 各级评审人员于评审完成后在系统中记录评审意见。

第六十九条 产品制作

增值服务方案通过评审后，项目小组制作产品；并在系统中登记产品结果。
项目经理打印纸质产品报告。

第七十条 产品评审

- (一) 对于批量数据类的增值服务产品，无需评审。
- (二) 对于分析类增值服务产品，需进行产品评审。产品评审实行三级审核。
- (三) 三级审核流程：
 - (1) 项目经理填写《报告评审意见书》，与纸质产品报告一并提交给部门负责人审核。
 - (2) 部门负责人审核增值产品报告，对于审核不通过的，项目组根据审核意见修改报告，直至审核通过。部门负责人在《报告评审意见书》上批示审核意见后转交给分管领导。
 - (3) 分管领导审核产品报告，对于审核不通过的，项目组根据审核意见修改报告，直至审核通过后在《报告评审意见书》上批示审核意见，将《报告评审意见书》和报告交评审委员会评审。
 - (4) 评审委员会审核通过的产品报告由评审委员会秘书交回项目经理，由项目经理交付客户服务部。由客户服务部产品交付人员交给客户。
 - (5) 项目组成员负责将业务过程发生的所有资料整理交档案管理人员存档。
- (四) 各级评审过程中，对于审核不通过、需要重新修改的产品报告，项目组根据审核意见修改产品报告后，项目经理每次需将修改后的产品报告重新上传至系统中，并重新打印纸质报告。
- (五) 各级评审人员于评审完成后在系统中记录评审意见。

第八章 机构管理

第七十一条 本规程所称机构是指公司和各部门以及分支机构、会员客户、数据提供单位。其中公司和各部门以及分支机构称为内部机构，会员客户和数据提供单位统称为外部机构。

第七十二条 机构管理是对内部机构和外部机构进行维护和管理。

第七十三条 机构管理涉及公司各部门。

第七十四条 机构管理应遵循的原则：

- (一) 灵活性原则：就是根据业务发展和组织结构调整的需要，能够灵活地设置和维护业务机构、系统用户、企业客户和数据提供单位，充分体现对业务的支持和服务。
- (二) 合理性原则：就是机构的设置、权限的划分应符合业务流程的要求，保证业务在各机构之间流转简捷顺畅、准确高效。
- (三) 可控性原则：就是通过对机构的科学设置、权限的明确划分和正确维护，使机构、岗位、角色、权限之间的映射关系清晰明了，各个机构之间的层次分明，关键业务环节的关键岗位形成相互制约，减少误操作，防止恶意操作，避免业务风险的发生。

第七十五条 内部机构管理包括内部机构维护、部门维护、员工维护和系统用户维护。

第七十六条 内部机构维护是对内部机构进行新建、修改、停用、启用、删除等的操作。

- (一) 根据组织结构调整需要，综合管理部负责人填写《机构维护申请单》(附件 19)，报公司总经理审批签字。
- (二) 综合管理部负责人将《机构维护申请单》传递至信息技术部，由系统管理员将表单维护内容录入到系统中，并在《机构维护申请单》上签字确认。
- (三) 由拥有主管管理员权限的相关负责人在系统中审核系统管理员的操作维护内容，在系统中进行确认，内部机构维护生效。系统管理员参照档案管理规定定期将《机构维护申请单》交档案管理人员存档。

第七十七条 部门维护是对部门进行新建、修改、停用、启用、删除等的操作。

- (一) 根据部门维护需要，综合管理部负责人填写《部门维护申请单》(附件 20)，报公司总经理审批签字。

(二) 综合管理部负责人将《部门维护申请单》传递至信息技术部, 由系统管理员将表单维护内容录入到系统中, 并在《部门维护申请单》上签字确认。

(三) 由拥有主管管理员权限的相关负责人在系统中审核系统管理员的操作维护内容, 在系统中进行确认, 部门维护生效。系统管理员参照档案管理规定定期将《部门维护申请单》交档案管理人员存档。

第七十八条 员工维护是对公司员工进行新建、修改、注销等的操作。

(一) 根据员工维护需要, 综合管理部负责人填写《员工维护申请单》(附件 21), 报公司总经理审批签字。

(二) 综合管理部负责人将《员工维护申请单》传递至信息技术部, 由系统管理员将表单维护内容录入到系统中, 并在《员工维护申请单》上签字确认。

(三) 由拥有主管管理员权限的相关负责人在系统中审核系统管理员的操作维护内容, 在系统中进行确认, 员工维护生效。系统管理员参照档案管理规定定期将《员工维护申请单》交档案管理人员存档。

第七十九条 系统用户维护是对系统的操作员进行新建、修改、停用、启用、注销、删除、重置密码等的操作。

(一) 根据系统用户维护需要, 由各相关部门负责人填写《用户维护申请单》(附件 22), 报公司总经理审批签字。

(二) 该部门将《用户维护申请单》传递至信息技术部系统管理员, 由系统管理员根据通知单内容录入到系统中, 并在《用户维护申请单》上签字确认。

(三) 由拥有主管管理员权限的相关负责人在系统中审核系统管理员的操作维护内容, 在系统中进行确认, 系统用户维护生效。系统管理员参照档案管理规定定期将《用户维护申请单》交档案管理人员存档。

(四) 公司员工在首次登录系统的时候, 必须修改初始密码以后方能进行操作。

第八十条 外部机构管理包括会员客户维护, 数据提供单位维护, 以及会员客户的用户维护。

第八十一条 会员客户维护是指在系统中对会员客户及协议的新建、修改操作。

(一) 会员客户的新建

-
- (1) 市场营销人员与客户签订《产品会员协议》，并填写《外部机构登记信息维护申请单》(附件 23) 和《外部机构协议信息维护申请单》(附件 24)，经公司负责人审核后，交给信息技术部系统管理员。
 - (2) 系统管理员先根据《外部机构登记信息维护申请单》内容在系统中进行客户信息维护，然后再将会员协议信息录入到系统中，并在《外部机构登记信息维护申请单》及《外部机构协议信息维护申请单》上签字确认。
 - (3) 由拥有主管管理员权限的相关负责人审核系统内的协议维护内容，在系统中进行确认。
 - (4) 参照档案管理规定，市场营销人员将《产品会员协议》及客户相关资料交档案管理人员存档；系统管理员将《外部机构登记信息维护申请单》和《外部机构协议信息维护申请单》交档案管理人员存档。
- (二) 会员客户信息修改
- (1) 关于登记信息：除正常办理业务外，不允许对客户登记信息进行修改。特殊情况，可以由客户登记信息修改发起人填写《外部机构登记信息维护申请单》，交客户服务部负责人签字确认。确认后由系统管理员对申请单内容进行维护，并在《外部机构登记信息维护申请单》上签字确认。
 - (2) 关于协议信息：系统内产品会员协议信息一般不允许更改。如确实需要更改协议内容，必须与客户重新签订《产品会员协议》，并填写《外部机构协议信息维护申请单》，经公司负责人审核后，交由系统管理员，系统管理员根据新的《产品会员协议》和《外部机构协议信息维护申请单》更改系统内会员协议信息，并由拥有主管管理员权限的相关负责人确认修改内容。
 - (3) 系统管理员在修改客户信息后，参照档案管理规定将《外部机构登记信息维护申请单》或《外部机构协议信息维护申请单》交档案管理人员存档。市场营销人员将《产品会员协议》及客户相关资料交档案管理人员存档。

第八十二条 会员单位用户维护是对会员单位自助系统的操作员进行新建、变更、停用、启用等的操作。会员单位的用户包括主管用户和系统查询员。

(一) 会员单位用户的新建

在会员单位使用自助系统之前，公司应在系统中为会员单位配置一

个主管用户和若干系统查询员，操作流程为：

- (1) 会员单位与公司签订协议后，会员单位通过传真、邮寄等方式向公司市场营销人员提交加盖公章的书面申请书和新增系统用户的有效身份证件复印件。申请书内容包括操作员的姓名、身份证号、用户维护内容（新增/变更/停用）、用户角色（自助会员主管/自助会员经办员）等用户信息。
- (2) 市场营销人员根据会员单位申请填写《系统用户维护申请单》交客户服务部负责人审批。
- (3) 市场营销人员将审批通过的《用户维护申请单》传递至信息技术部系统管理员，由系统管理员根据申请单内容在系统中进行会员单位的系统用户新建操作，并在《用户维护申请单》上签字确认。
- (4) 我公司拥有主管管理员权限的相关负责人在系统中审核确认后，由市场营销人员将用户名和初始密码通知会员单位，并将 RSA 动态令牌交给会员单位，会员单位用户开始使用。
- (5) 系统管理员参照档案管理规定定期将《用户维护申请单》交档案管理人员存档。

（二）会员单位用户的变更、停用、启用

- (1) 会员单位用户的变更、停用、启用，由会员单位根据本单位业务需要和人员变化，向市场营销人员提交加盖公章的书面申请，申请内容包括变更、停用、启用原因，变更内容，需变更、停用、启用的用户信息等。
- (2) 市场营销人员根据会员单位申请填写《系统用户维护申请单》交客户服务部负责人审批。
- (3) 客户服务部负责人将审核通过的《用户维护申请单》转交信息技术部，由系统管理员在系统中进行维护操作，并在《用户维护申请单》上签字确认。
- (4) 我公司拥有主管管理员权限的相关负责人在系统中审核确认。
- (5) 系统管理员参照档案管理规定定期将《用户维护申请单》交档案管理人员存档。

第八十三条 数据提供单位维护是指对数据提供单位的新增、修改、停用、启用等操作维护；以及对《数据提供协议》的新增、修改、停用、启用等操作维护。

- （一）数据提供单位的新增、修改需要信息采集部数据采集人员与数据提供单

位签订《数据提供协议》，并填写《外部机构登记信息维护申请单》；数据提供单位的停用、启用由数据采集人员填写《外部机构登记信息维护申请单》。

- (二) 由信息采集部负责人审核《外部机构登记信息维护申请单》，并签字确认。
- (三) 数据采集人员将审核通过后的《外部机构登记信息维护申请单》、《数据提供协议》传递至信息技术部系统管理员，由系统管理员根据表单内容录入到系统中，并在《外部机构登记信息维护申请单》上签字确认。
- (四) 由拥有主管管理员权限的相关负责人审核系统内的协议维护内容，在系统中进行确认。
- (五) 系统管理员参照档案管理规定将《外部机构登记信息维护申请单》和《数据提供协议》交档案管理人员存档。

第九章 产品销售管理

第八十四条 产品销售管理是对企业征信产品从销售计划到售后服务全过程的管理。

第八十五条 产品销售管理涉及的部门是客户服务部和综合管理部。

第八十六条 产品销售管理包括销售信息管理、销售计划管理、销售过程管理、合同管理、售后服务管理五个方面。

第八十七条 销售计划管理

(一) 销售信息的收集

销售信息的收集以各网点、营销小组为单位。市场营销人员，业务受理人员应将有关产品需求意向客户的信息实时报客户服务部负责人登记，作为制定销售计划的依据。这些客户信息包括客户名称、所属行业、企业规模、需求产品类型、需求数量、需求时间和联系人等。

(二) 销售计划制定

客户服务部按月度、季度、年度制定销售计划。

第八十八条 销售过程管理

(一) 各网点、营销小组根据客户服务部制定的销售计划编制各自的月度、季度和年度销售计划并组织实施，按月、季、年进行总结，向部门负责人

汇报。

(二) 根据实际销售业绩实施绩效管理方案。

第八十九条 合同管理

(一) 合同签订

市场营销人员与客户就合同事项商定以后，正式签订合同。

(二) 合同归档

对于业务销售合同，由客户服务部合同签订经办人员在签约后直接交档案管理人员存档。

第九十条 售后服务管理

售后服务包括客户关系的维护、客户异议和投诉的处理等。客户关系的维护由客户服务部负责。客户异议和投诉的处理由客户服务部受理、进行任务分派和对客户进行回复。售后服务产生的档案由客户服务部负责归档。

第十章 系统维护管理

第九十一条 系统管理是对业务参数维护、业务角色和功能权限维护、业务日志查询、代码管理等系统维护流程的管理。

第九十二条 系统管理涉及的部门为信息技术部。

第九十三条 系统管理业务流程包括：系统分析、系统维护、系统核查。

(一) 系统分析

信息技术部系统管理员根据日常各个部门反馈的系统需求，对系统功能进行研究，提出系统维护需求，并以文书表单的形式交由信息技术部负责人审批。(相关文书表单包括：《参数维护通知单》(附件 25)、《角色功能权限维护通知单》(附件 26)、《代码维护通知单》(附件 27))

(二) 系统维护

审批通过后，系统管理员根据表单上的内容，在系统中对其进行维护。

(三) 系统核查

由拥有主管管理员权限的相关负责人对系统管理员的操作进行复核和确认。

第九十四条 以上系统维护管理过程中涉及的文书表单，由系统管理员参照档案

管理规定交档案管理人员归档。

第十一章 辅助功能

第九十五条 辅助功能业务就是通过系统提供的密码修改、通知提示、任务列表、业务清单、业务报表等服务功能，对企业征信业务的处理状况和结果进行记载、提示、统计和分析的过程。

第九十六条 辅助功能包括综合查询和辅助管理两个部分。

第九十七条 辅助功能涉及公司各部门。

第九十八条 综合查询包括申请单查询、外部机构查询、业务明细清单查询和业务统计报表查询。

第九十九条 申请单查询分为申请单状态查询和申请单明细查询。

- (一) 申请单状态查询可查询客户信息、申请单主单的详细信息、主单处理状态，以及申请单任务的明细列表。
- (二) 申请单明细查询主要用于查询调查任务的详细信息；包括相关联的申请单主单信息、目标企业信息、项目组信息、调查任务状态等查询。

第一百条 外部机构查询分为客户查询、目标企业查询、数据提供单位查询和协议查询等四种查询。

- (一) 通过客户查询可以企业客户的详细信息。
- (二) 通过目标企业查询可以查找存在于系统内目标企业的信息。
- (三) 通过数据提供单位查询可以查找数据提供单位的详细信息。
- (四) 协议查询可以查询客户会员协议的详细信息和数据提供协议的详细信息。

第一百〇一条 业务明细清单查询分为联机业务明细清单查询和综合业务明细清单查询。业务明细清单用于业务管理人员进行业务统计分析。

第一百〇二条 业务统计报表功能分为业务受理统计表查询和业务交付统计表查询。

- (一) 业务统计报表功能可以按日/月/年或任意时段查询。
- (二) 业务统计报表由业务管理人员按月打印，按年装订成册，送档案管理人员 存档。

(三) 业务统计报表的分析报告工作由业务管理人员负责,按月季年进行,定期向总经理上报。

第一百〇三条 业务报表分为信用报告业务统计表、异议业务统计表、自主申报业务统计表、合作单位统计表四种。

(一) 业务报表由业务管理人员按月打印,按年装订成册,送档案管理人员存档。

(二) 业务报表的分析报告工作由业务管理人员负责,按月季年进行,定期向总经理上报。

第一百〇四条 辅助管理的内容包括密码修改、通知提示、任务列表等三个方面。

第一百〇五条 密码修改

(一) 为了保证操作安全,防范风险,所有系统操作人员每月应修改一次密码。

(二) 用户名及密码不得转借他人使用。

第一百〇六条 通知提示

(一) 通知提示分为通知信息维护、未阅读通知、已阅读通知等三种。

(二) 工作时间内各岗位工作人员必须查看本权限范围内的通知内容,严格按照通知要求认真处理相关工作。

第一百〇七条 任务列表

(一) 任务列表分为所有任务列表、已处理任务列表和待处理任务列表等三种。

(二) 工作时间内各岗位工作人员查看任务提醒内容,严格按任务列表处理相关任务。

第十二章

异议处理

第一百〇八条 异议处理是指信息主体就企业信用报告内容提出异议的处理过程。

第一百〇九条 异议处理涉及征信事业部和信息技术部。

第一百一十条 异议处理服务规则

一、受理规则:

(一) 异议处理申请只能由信息主体提出;

(二) 针对信息主体标识类信息项信息提出的异议不予受理,包括企业信息主体标识类信息项如工商注册号、组织机构代码号等,管理需要的业务编号如社

保号、银行账号、信用卡号、案卷号等；

(三) 对资料提供不全或资料不真实的异议不予受理；

(四) 对查询时间超过三个月的信用报告中的信息项信息提出的异议不予受理；

(五) 对同一份信用报告在三十天内多次提出的异议不予受理。

二、时间规则：受理之日起二十个工作日内应将异议处理结果告知异议申请人。

第一百一十一条 异议处理业务服务流程包括异议受理、异议受理确认、异议核查、异议文件处理、异议回复、异议声明等步骤。

第一百一十二条 异议受理

一、信息主体对其信用报告内容提出异议的，被称为异议申请人。

二、企业异议申请人提出异议应提供以下资料：

信息主体工商营业执照原件及复印件、单位介绍信、法人授权书、经办人身份证原件及复印件、异议指标项更正的证明材料（包括为提出异议专门开具的证明和证件类材料）原件及复印件、《查询申请单》客户联或信用报告。

三、信息服务人员应指导异议申请人完整准确地填写《异议申请单》（见附件 28），并对异议申请人提供的资料进行初审。初审内容为：

(一) 资料是否齐全；

(二) 证件类材料是否真实；

(三) 身份是否真实；

(四) 异议内容是否符合受理规则。

四、信息服务人员对异议申请人提供的资料初审无误后，将《异议申请单》内容按系统提示逐项录入系统，打印《异议申请回执》（见附件 29）。对于系统提示受理不成功或人工判断不符合受理规则的异议，信息服务人员应向异议申请人做出解释并退还提供的资料。

五、信息服务人员留存《异议申请单》经办联（第一联）和复核联（第二联）、《异议申请回执》经办联（第一联）和复核联（第二联）、为提出异议专门开具的证明、证件类材料复印件及身份证明材料后，将异议申请人的证件原件、《异议申请单》客户联（第三联）、《异议申请回执》客户联（第三联）返还给异议申

请人。

第一百一十三条 异议受理确认

一、每日工作终止时信息服务人员将异议申请人的《异议申请单》复核联（第二联）、《异议申请回执》复核联（第二联）、异议受理资料和异议受理资料清单集中转交征信事业部复核人员；

二、复核人员应在两个工作日内复核信息服务人员转来的资料，复核内容与初审内容相同；

三、如果复核无误，复核人员按系统提示录入该项服务，确认受理成功，进行异议标注；

四、如果复核不能通过，复核人员按系统的提示进行操作，系统显示受理不成功；

五、信息服务人员每天应查询异议受理确认情况，对于系统提示受理不成功的异议，信息服务人员应通知异议申请人，并向其做出解释。

第一百一十四条 异议核查

一、信息技术部信息技术人员每日工作结束时进入系统，对已确认受理的异议按系统的提示进行集中处理，对异议文件进行内部检查；

二、系统根据系统检查结果自动把异议文件分为：内部差异文件、外部差异文件和查询记录差异文件三种类型。

第一百一十五条 异议文件处理

一、内部差异文件处理

（一）内部差异文件是指系统自动比对征信数据库和基础数据库的某条异议项数据，若征信数据库数据和基础数据库数据不一致，系统判断该条异议项为内部差异文件；

（二）信息技术部信息技术人员依照系统生成的内部差异文件查看异议状态，并对内部差异文件涉及的数据项进行重新装载。

二、外部差异文件处理

（一）外部差异文件是指系统自动比对征信数据库和基础数据库的某条异议项数据，如果征信数据库数据和基础数据库数据一致，系统判断该条异议项为外部差异而产生的文件；

(二) 信息技术人员下载外部差异文件中的差异数据，把该文件编辑成报送格式，移交征信事业部信息采集人员；

(三) 信息采集人员填制《异议数据核对书》(见附件 30) 后，将信息技术人员移交的文件、异议申请人提供的异议指标项更正的证明材料复印件和《异议数据核对书》呈送相关信息提供单位；

(四) 信息提供单位确认并更改数据库数据后，信息采集人员双人将更改后的数据文件及信息提供单位回复的《异议数据核对书》送回征信中心，并填写《数据采集文件登记表》，一并交信息技术人员。信息技术人员填写《数据导入文件登记表》，上报部门负责人，经负责人签字审核授权后，由信息技术人员将更新后的数据导入系统，系统自动更改异议项；

(五) 信息提供单位不同意更改数据库数据，信息采集人员将信息提供单位回复的《异议数据核对书》转交信息技术人员，由信息技术人员在系统中对该异议项进行人工登记；

(六) 信息提供单位 10 日内未返回处理意见的，系统自动将其处理为逾期未回复。

三、查询记录差异文件处理

(一) 系统自动将针对查询记录类指标项信息提出的异议判断为查询记录差异文件；

(二) 信息技术人员打印查询记录差异文件清单，并到档案管理人员处查阅该异议项的查询记录，档案管理人员根据清单内容核对信用报告查询申请单和信息主体授权书，并以书面形式反馈核对结果；征信技术部负责人审核核对结果，并授权信息技术人员在系统中对该异议项进行人工处理结果登记。

第一百一十六条 异议回复

一、征信事业部信息服务人员每日应在系统中查询异议处理状态，对处理完结的业务服务打印《异议回复书》(见附件 31)，并在异议处理完结后 7 个工作日内通知异议申请人在工作时间内来网点领取《异议回复书》；

二、信息服务人员审核异议申请人的身份证件和《异议申请回执》，审核无误后，将《异议回复书》交异议申请人；

三、在异议处理阶段，如果异议申请人到网点查询异议处理情况，信息服务

人员应审核其身份证件和《异议申请回执》，审核无误后在系统中查询异议处理状态并告知异议申请人；

四、异议处理完结后，异议数据经核实存在错误、遗漏的予以更正；确认不存在的取消异议标注；经核查不能确认，对核查情况和异议内容予以记载。信息服务人员应异议申请人的要求，在审核异议申请人身份证件无误后，可以为其免费查询一次相应的信用报告或打印一份异议更正报告。

第一百一十七条 异议声明

一、信息主体在对异议处理业务服务完结后的结果为确认不存在异议、经核查不能确认，信息主体仍持有异议，可在《异议回复书》出具之日起 15 天内向征信中心提出异议声明；

二、异议声明处理业务服务流程包括异议声明受理、异议声明受理确认两个步骤；

三、异议声明处理服务规则：

（一）异议声明申请只能由信息主体提出；

（二）异议处理业务服务完结后的结果为确认不存在异议、经核查不能确认时，异议声明方可受理；

（三）异议声明不得包含与异议信息无关的内容，且字数在 100 字以内；

（四）异议声明申请人对异议声明内容的真实性和合法性负全部责任；

（五）如果异议项内容与信息提供单位提供的信息内容不一致，对核查情况和异议内容予以记载，和异议声明一起应无期限保留。

四、异议声明受理

（一）单位异议声明申请人提出异议声明申请应提供以下资料：信息主体工商营业执照原件及复印件、组织机构代码原件及复印件、单位介绍信、法人授权书、经办人身份证原件及复印件、《异议申请单》、《异议申请回执》和《异议回复书》；

（二）信息服务人员应指导申请人完整准确地填写《异议声明申请单》（见附件 32），并对其提供的资料进行初审，对于不符合受理规则的，信息服务人员应向申请人做出解释并退还提供的资料；

五、如果初审无误，信息服务人员将《异议声明申请单》内容按系统提示逐

项录入系统，打印《异议声明受理回执》（见附件 33）；

六、信息服务人员留存《异议声明申请单》经办联（第一联）和异议声明申请人提交的资料复印件后，将申请人的证件和资料的原件、《异议声明申请单》第二、三联、《异议声明受理回执》转交给复核人员。

七、复核人员及时对信息服务人员传递来的资料进行复审，复审内容与初审内容相同；

八、复审无误，复核人员按系统的提示进行操作，确认异议声明受理审核通过或审核不通过；

九、对于审核通过的，复核人员将申请人的证件和资料原件、《异议声明申请单》第三联、《异议声明受理回执》交还给申请人；

十、对于审核不通过的，复核人员将申请人的证件和资料原件、《异议声明申请单》第二、三联退还给异议声明申请人，并向其做出解释；

十一、如果异议声明数据项内容经过更新，已经与异议声明内容吻合，由信息服务人员填写《异议声明申请单》，交信息技术人员，信息技术人员应当依权限对标注的相应异议声明进行手工删除，取消异议标注。

第一百一十八条 以上异议处理过程中涉及的文书表单，由信息服务人员参照档案管理办法交综合管理部档案管理人员归档。

第十三章

附则

第一百一十九条 本操作规程所有提及的文书表单见业务文书表单附件。

第一百二十条 本操作规程根据企业征信业务的发展进行修订和完善。

第一百二十一条 本操作规程解释权在武汉资信管理有限公司。

第一百二十二条 本操作规程自下发之日起执行。