



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

信用管理师

(基础知识)

中国就业培训技术指导中心组织编写



中国劳动社会保障出版社

中国注册会计师全国统一考试教材
2010年度注册会计师全国统一考试教材

信用管理师

（中级）

信用管理师

中国注册会计师协会 中国信用管理协会 中国中小企业协会 中国中小企业协会



用于国家职业技能鉴定 国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING • GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

信用管理师

(基础知识)

编审委员会

主任：刘康 中国就业培训技术指导中心主任
赵凤梧 中国市场学会信用工作委员会主任
副主任：陈李翔 中国就业培训技术指导中心书记
宋建 中国就业培训技术指导中心副主任
林钧跃 中国市场信用学术委员会常务副主任
朱荣恩 中国市场信用学术委员会副主任
吴晶妹 中国市场信用学术委员会副主任
雷放 中国市场学会信用工作委员会秘书长

委员（按姓氏笔画排序）：

丁豪樑	石庆炎	石晓军	许进	刘火盛	刘宏程	刘德国
米险峰	李平分	张伟	张忠	杨宏毅	吴波	谷国良
陈洪隽	陈晓东	陈莉萍	陈殿佐	陈蕾	林九江	欧志伟
尚和平	郑淑惠	赵欢	钱玉民	栗杰	徐捷	靳生跃
谢旭	焦国才	韩家平	崔满棠	蒲小雷	雍可玉	谭永智
熊伟	孙建军					

本书编审人员

主编：吴晶妹
副主编：许进
主审：林钧跃
编者：张颖 赵江 陶进伟 程庚黎 胡芬芳 郑丽明
刘红霞 许进 苏娜

图书在版编目(CIP)数据

信用管理师：基础知识/中国就业培训技术指导中心组织编写。—北京：中国劳动社会保障出版社，2006

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-5765-0

I. 信… II. 中… III. 信贷管理-技术培训-教材 IV. F830.51

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 077066 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

世界知识印刷厂印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 18.75印张 296千字

2006年12月第1版 2006年12月第1次印刷

定价：36.00元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

前 言

为推动信用管理师职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在信用管理师从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准—信用管理师》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，委托中国市场学会信用工作委员会组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程—信用管理师》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向、以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对信用管理师职业活动的领域，按照模块化的方式，分助理信用管理师、信用管理师、高级信用管理师3个级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；各级别部分的内容分别对应于《标准》中各级别的“工作要求”。

《国家职业资格培训教程——信用管理师（基础知识）》适用于各级别信用管理师的培训，是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

本书主编为吴晶妹，副主编为许进，主审为林钧跃。编写人员有吴晶妹（第一章、第二章部分）、陶进伟（第二章）、许进（第三章）、赵江（第四章）、刘红霞（第五章）、张颖（第六章）、苏娜（第七章）、郑丽明（第八章）、胡芬芳（第九章）、夏晨钟（第七、九章部分）、程庚黎（第十章），以上同志分别承担了本书的编写。全书由许进通读补充，吴晶妹通读定稿，林钧跃通读审定。

本书编写期间，信工委靳生跃、孙建军等同志做了大量的协调、沟通与文字编辑工作，高宏业、李诗洋、王红蕾、张军、李建龙等同志提供了很多修改意见，在此一并致谢。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

中国就业培训技术指导中心

大力发展信用管理师国家职业培训

加快培养信用管理师高技能人才

随着我国社会信用活动的活跃,企业信用管理和信用管理服务事业不断发展,为加快建立培养我国信用管理专业技术队伍,经过反复调研与论证,在众多业内机构和信用管理专家的大力支持下,中国市场学会信用工作委员会从2003年起,开始向劳动和社会保障部相关部门就我国信用管理专业技术队伍职业建设问题,多次进行汇报、请示,在该部主管部门的支持与指导下,信用工作委员会于2004年6月正式向劳动和社会保障部上报了《关于在信用管理行业中申请设立“信用管理师”“信用分析师”职业的请示》。该请示经劳动和社会保障部相关部门论证审核,并通过社会公示程序广泛征求意见,于2005年3月最终评审通过,并于2005年3月31日,由劳动和社会保障部在人民大会堂向社会正式发布。

信用管理师作为新职业发布后,根据劳动和社会保障部职业技能鉴定中心的委托,信工委组织国内最具影响力的信用管理专家,经过近半年的研发,按照《国家职业标准制定技术规程》及有关要求,及时完成了《信用管理师国家职业标准》的起草制定工作。2006年1月17日,《信用管理师国家职业标准》由劳动和社会保障部颁布施行。这清楚地表明,信用管理师作为新职业,开始步入实施职业资格证书制度的阶段。为了做好信用管理师国家职业的培训,信工委组成了“培训计划、大纲编委会”和“教程编委会”,遵循职业培训的规律,在深入研究的基础上,编制了《信用管理师职业培训计划、培训大纲》,以及《信用管理师国家职业资格培训教程》。为实施信用管理师职业培训奠定了坚实的基础。

基于信用工作委员会作为服务信用管理行业的社团组织,作为信用管理师职业的技术开发单位在信用管理师职业设立中所做的工作,以及在行业建设中所发挥的作用和影响力,根据信用管理师的职业特点和我国信用管理行业发展的实际情况,为切实搞好信用管理师国家职业建设,中国市场学会信用工作委员会于2006年1月向中国就业培训技术指导中心正式呈报了《关于开展信用管理师试验培训、试验鉴定及师资培训的请示》,中国就业培训技术指导中心明确同意由信工委在该中心的监督指导下组织开展信用管理师国家职业试验培训、试验鉴定和师资培训。2006年4月28日,中国就业培训技术指导中心会同中国市场学会信用工作委员会共同向各有关单位发出了《关于开展信用管理师国家职业资格试验性培训的通

知》，明确指出信用管理师国家职业资格试验性培训由双方共同组织，指导中心负责监督指导，信工委负责试验性培训的具体组织实施及相关工作。

2006年是我国实施“十一五”规划的第一年，也是实施信用管理师国家职业资格证书制度、开展信用管理师国家职业培训的第一年。信用管理师是在企业中从事信用风险管理和征信技术的专业人员，在国家职业序列中属于高技能人才中的知识技能型人才。大力发展信用管理师国家职业培训，正是实施高技能人才培养工程的一部分，是贯彻落实国家人才强国战略的具体体现，是建设高技能人才队伍的重要组成。

信用管理师国家职业培训是依据信用管理师国家职业资格证书制度开展的培训。信用管理师在我国是一个全新的职业，从职业设立到职业建设，从技术开发到组织实施，从建立信用管理师职业资格证书制度，到开展信用管理师国家职业培训，是摆在我们面前一项全新的事业，既是机遇，更是挑战，需要我们时时把握正确的方向，克服困难，精心组织，完成历史赋予我们的这一崇高使命。

开展信用管理师国家职业培训的指导思想是，适应我国经济社会发展和建立健全社会信用体系的要求，以实施科教兴国和人才强国战略为指导，以职业能力建设为核心，以市场需求和劳动就业为导向，全面落实科学发展观，坚持走自主创新的道路，建立和完善合理布局、分工明确、资质良好、富有活力的信用管理师职业培训体系，培养大批数量充足、结构合理、素质优良的信用管理师高技能人才，建设有中国特色的信用管理国家职业培训。

开展信用管理师国家职业培训的基本方针是，认真贯彻执行党和国家的教育方针和政策，遵循职业培训办学规律，坚持正确的办学方向：以党和国家的路线、政策、法规为准绳，以培养高素质的劳动者和高技能人才为目标；坚持正确的办学方针：以服务经济社会发展为宗旨，以增强劳动者的就业能力为导向；坚持正确的办学原则：面向社会、面向市场，以人为本、素质为先，学用结合、注重能力，改革创新、增强活力，诚实守信、优质服务。

赵凤梧

中国市场学会信用工作委员会主任

二〇〇六年十一月

目 录

CONTENTS 《国家职业资格培训教程》

第一章 信用管理从业人员职业道德	(1)
第一节 来自监管方面的要求	(1)
第二节 行业自律	(3)
第三节 企业信用制度对职业道德的要求	(5)
第二章 社会信用体系	(8)
第一节 社会信用体系概述	(8)
第二节 社会信用体系的功能与作用	(19)
第三节 失信惩戒机制	(22)
第三章 企业信用管理概述	(28)
第一节 企业信用管理的内涵与外延	(28)
第二节 企业信用管理的基本功能	(40)
第三节 企业信用管理部门	(46)
第四章 企业信用政策	(67)
第一节 企业信用政策概述	(67)
第二节 企业授信管理	(79)
第三节 应收账款管理	(85)
第四节 赊销合同管理	(94)
第五章 客户管理	(103)
第一节 客户资信管理	(103)
第二节 客户档案管理	(115)

第三节 客户评价	(119)
第六章 企业信用风险转移	(142)
第一节 企业信用风险转移概述	(142)
第二节 企业与专业机构	(148)
第七章 征信工作原理与准则	(163)
第一节 征信概述	(163)
第二节 企业资信调查	(172)
第三节 消费者信用调查	(187)
第八章 资信评级	(204)
第一节 资信评级概述	(204)
第二节 资信评级的主要内容	(214)
第三节 资信评级的应用与影响	(225)
第九章 专业信用风险管理服务	(234)
第一节 保理	(234)
第二节 信用保险	(244)
第三节 信用担保	(251)
第四节 商账追收	(262)
第十章 法律法规知识与信用监管	(268)
第一节 信用相关的法律法规	(268)
第二节 政府的信用监管	(276)
参考书目	(288)

Table of Contents

Chapter 1. Business Ethics for Credit Management Professionals	(1)
Section 1 Requirements from the Government Supervision and Law	
Enforcement	(1)
Section 2 Self-Discipline of the Industry	(3)
Section 3 The Requirements of Business Ethics of Corporate Credit System	(5)
Chapter 2. Social Credit Management System (SCMS)	(8)
Section 1 A Brief Introduction to Social Credit Management System	(8)
Section 2 The Functions and Effect of Social Credit Management Systems	(19)
Section 3 System for Warning and Punishing Whoever with Bad Credit Record	(22)
Chapter 3. Introduction to Business Credit Management	(28)
Section 1 The Connotations and Extensions of the Definition on Business Credit	
Management	(28)
Section 2 Basic Functions of Credit Management	(40)
Section 3 Departments of Credit Management	(46)
Chapter 4. Credit Policy	(67)
Section 1 Credit Policy	(67)
Section 2 Management in Credit Granting Decisions	(79)
Section 3 Account Receivable Management	(85)
Section 4 Contract Management of Sales on Credit Basis	(94)
Chapter 5. Client Managing	(103)
Section 1 Managing in Client's Credit Information	(103)
Section 2 Managing Client's Files	(115)
Section 3 Client Assessment	(119)
Chapter 6. Risk Diversification of Business Credit	(142)
Section 1 Introduction to the Risk Diversification of Business Credit	(142)

Section 2 Professional Risk Transfer Agencies	(148)
Chapter 7. Principles and Criteria of Credit Investigation/Reporting	(163)
Section 1 Introduction to Credit Investigation/Reporting	(163)
Section 2 Business Credit Investigation	(172)
Section 3 Consumer Credit Investigation/Reporting	(187)
Chapter 8. Credit Rating	(204)
Section 1 Introduction to Credit Rating	(204)
Section 2 Major Practice of Credit Rating	(214)
Section 3 Application and Influence of Credit Rating	(225)
Chapter 9. Professional Services for Supporting Credit Management	(234)
Section 1 Factoring	(234)
Section 2 Credit Insurance	(244)
Section 3 Credit Guarantee	(251)
Section 4 Debt Collection	(262)
Chapter 10. Laws, Regulations and Credit Supervision	(268)
Section 1 Credit Related Laws and Regulations	(268)
Section 2 Supervision on Trade Credit Activities by the Government	(276)
Bibliography	(288)

信用管理从业人员职业道德

信用管理和征信行业是以信用信息为基础，综合运用科学技术设备与知识及从业人员的经验与智慧，为社会提供高智力服务的产业。为促进社会信用活动的健康发展，维护公共利益，规范信用管理从业人员职业道德行为，提高职业道德素质，维护职业形象，使其更好地履行信用管理职责，保持应有的职业行为规范，保证并不断提高执业水准，在公众中树立良好的职业形象，信用管理从业人员必须遵循从业的职业道德规范。

信用管理从业人员职业道德规范主要来自监管方面的要求、行业自律、企业信用制度要求。

第一节 来自监管方面的要求

一、法律法规的要求

信用管理从业人员必须遵守所在国家与地区信用方面的法律法规，这是从业的最基本要求。这些相关要求将具体体现在法律法规条款中。无论法律法规条款怎样规定，都将遵从并围绕着如下原则与精神。

1. 信用管理从业人员应热爱祖国，热爱人民，坚守国家与民族的利

益高于一切，遵守国家法律法规及其各项规章与管理制度，遵守社会公德。

2. 信用管理从业人员必须恪守独立、客观、公正、诚信的原则，为社会各界提供符合具体法律法规要求的专业服务。

3. 信用管理从业人员应致力于快速、真实、完整、连续、合法、公开地取得信用信息，科学、客观地制作信用报告，实事求是地传播信用信息与信用评价。

4. 信用管理从业人员不得做任何有损于信用管理职业的事情，必须保持该职业的声誉和尊严，努力提高信用管理的整体社会信誉和地位。

5. 信用管理从业人员应当本着对本企业、投资者与客户高度负责的精神，尽可能全面、详尽、深入地收集整理信用信息，依据完整翔实的信用信息与资料，在调查、核实、分析的基础上客观地描述、实事求是地工作，不得断章取义或删改有关信用信息与资料，不得出现重大遗漏与失误。

二、政府行政管理的要求

1. 信用管理从业人员必须遵守政府行政管理部门的要求，按相关规章和规范性文件办事，服从政府行政管理部门的监督与管理。

2. 信用管理从业人员应当积极参加我国社会信用体系建设，支持与配合各级政府行政管理部门的工作。

3. 信用管理从业人员应当遵守客观、公正、公平原则，对投资人和委托单位一视同仁。

4. 信用管理从业人员应当对所获得的信用信息采取审慎处理原则，注意保密，注意核实，注意合理与合规传播，不能违反操作规则，不能违反监管条例。

5. 信用管理从业人员应当在分析、预测或建议的表述中，严格区分客观事实与主观判断，并对重要事实予以明示。

6. 信用管理从业人员应适当保存分析、预测或建议中所使用和依据的原始信息资料，以备政府行政管理部门查证，保存期应由政府行政管理部门根据情况分门别类详细制定。

7. 信用管理从业人员应当对在执业过程中所获得的未公开重要信息履行保密义务，不得泄露、传递、暗示他人或据以建议投资人或委托单

位。若有违反行业公约的，同业会有权要求其限期更正，必要时在全行业内部进行通报。

8. 信用管理从业人员应当正直、诚实，在执业过程中保持中立身份，独立做出判断和评价，不得利用自己的身份、地位和执业过程中所掌握的内幕信息为自己或他人谋取私利。

9. 信用管理从业人员应当相互尊重、团结协作，共同维护和增进本行业的职业道德和职业信誉。

10. 信用管理从业人员应积极参与信用征信系统建设和信用征信系统数据增值业务开发，及时、准确地向征信单位提供和更新信用信息，并确保数据提供和更新的完整性。

11. 信用管理从业人员在提供和使用信用信息中出现问题，应与政府行政管理部门、行业组织、当事人充分交流与沟通，共同协商解决。

第二节 行业自律

一、信用管理从业人员行业自律

信用管理从业人员，是指在专业的信用投放与服务机构从事信用信息收集、核实、加工、分析、报告的专业人员，主要包括在授信机构、征信与资信调查机构、资信评级机构、信用管理咨询机构从业的专业人员。信用管理从业人员行业自律主要包括以下方面：

1. 在执业过程中应遵守有关法律法规、政策、标准与政府行政管理，遵守行业自律精神与具体规定。

2. 应当接受行业协会的监督，履行行业协会规定的义务，享有行业协会规定的权利。

3. 在执业前应当经过专门教育和培训，具备相应的专业知识和经验，能够胜任所执行的业务，取得有关资格，在执业活动中必须加强业务学习，通过各种方式不断提高自身的业务能力和知识水平，充实和发展专业技能。

4. 应积极参加信用监管部门、行业自律组织和所属机构组织的考试

和持续教育，使自身能够不断适应信用管理活动的发展。

5. 同业之间要相互尊重、团结协作，共同维护和增进本行业的职业道德和职业信誉。不能直接或间接损害其他同行的声誉、事业或前途，要尊重竞争对手，不诋毁、贬低或负面评价征信机构、其他中介机构及其从业人员。

6. 应依靠专业技能和服务质量展开竞争，竞争手段正当、合规、合法，不借助行政力量或其他非正当手段开展业务，不向客户给予或承诺给予不合理、不正当的经济利益，不得以恶意降低服务费等不正当手段与其他从业人员争揽业务。

7. 应加强同业人员间的交流与合作，实现优势互补、共同进步，共同维护职业形象，不得做出任何可能损害职业形象的行为。

8. 在执业过程中若遇与委托方或相关当事方存在利害关系时，应当予以回避，不得采用欺诈、利诱、强迫等手段招揽业务，不得利用执业过程中获取的相关资料为自己或他人谋取利益，不得以个人名义执业，也不得同时在两家或两家以上信用管理服务机构执业。

9. 在业务操作时，应当形成工作底稿，并按有关规定管理和保存工作档案，不得签署本人未参与项目的征信产品，也不得允许他人以本人名义签署征信产品。

10. 不得对其执业能力、执业经验及其服务活动的作用进行夸张、虚假和误导性宣传，应当如实向委托方申明其所具有的执业能力，不得承接不能胜任的业务。

11. 在执业过程中，应当独立进行专业判断，不得接受委托方或相关当事方对期望结果的任何暗示，不得以预先设定的期望结果作为正式结论。

12. 不得向委托方或相关当事方索取服务费之外的不正当利益，不得出具含有虚假、严重不实、有偏见的或具有误导性的分析或结论的征信产品。

13. 应当在征信产品中充分披露相关信息，使征信产品使用者能够准确、合理理解报告内容。

14. 应当以宣传征信的作用与意义为己任，致力于行业发展，热情引导社会各界了解、熟悉、使用征信产品。

15. 应当遵守保密原则，未经法律法规、行业协会规定的允许或委

托方书面许可,不得对外提供执业过程中获知的个人信用信息、商业秘密和信用管理相关业务资料。

二、国内外行业组织对职业道德的要求

由于信用管理工作的特殊性,虽然国际上并没有强制性的从业人员守则类的规定,但是国际上各主要专业机构均会对其从业人员提出规范要求,其目的在于使从业人员有固定的工作信条,有具体可遵循的业务程序,有标准的行为准则,以此可以减少办理业务上的风险,而有利于信用管理工作的推动。一般来说可以概括为以下几个方面:

1. 保密性,这是从业人员执业的最高原则。为保证这一点,一般又都具体规定三方面:因受托向外提供信用信息与数据时,未经委托人的同意,不得泄漏委托人名称;答复询问函件时,除非取得信用信息与资料来源方面的同意,否则不得透露资料来源;凡明知信用信息与数据虚伪不实的,绝不提供给他人。

2. 客观性,这是从业人员执业的最基本原则。主要内容包括向需求者提供真实信用信息与数据,不畏权贵,不做不当交易。这个原则在任何情况下都必须遵守,不能违背,它关系到从业人员执业生涯的长短与声誉,更关系到行业的生存与发展。

3. 专业性,这是从业人员执业的最本质原则。信用管理从业人员的专业性一般体现在所掌握的知识专业,所拥有的技能专业,所服务的内容专业,所工作的方法专业。正是专业性才使得信用管理行业应运而生并蓬勃发展。

第三节 企业信用制度对职业道德的要求

一、企业信用制度的基本精神与原则

1. 最大可能促进企业产品销售。企业信用管理人员的职能与具体任务均应遵从所属机构的目标与战略。在大多数情况下,企业的最根本目

的就是最大可能销售企业产品与服务，最大可能实现销售利润，这是企业生存与发展的生命线。企业信用管理人员就是要利用自己的专业知识与专业技能，设计、制定与实施有效的信用政策与信用管理手段，不断开发与增进新客户，稳定与维护老客户，最大可能促进企业营销产品，扩大市场占有率。

2. 最合理控制信用风险。企业信用管理人员与企业其他工作人员的最大不同在于企业信用管理人员必须最合理控制信用风险，包括尽职调查、合理授信、管理应收账款等，必须时时刻刻控制信用风险，保障利润确实实现。最大可能促进企业营销产品、最合理控制信用风险，就是剑的双刃，企业信用管理人员就是执剑的人。

二、企业信用管理人员应具备的职业道德

1. 企业信用管理人员应遵守所属机构的相关管理规定，在执业活动的各个方面和各个环节中恪守基本精神与原则。

2. 企业信用管理人员应忠诚服务，不侵害所属机构利益，切实履行对所属机构的责任和义务，接受所属机构的管理。

3. 企业信用管理人员在执业活动中应主动出示执业证件，并将本人或所属机构与征信机构的关系如实告知客户，客观、全面地向客户介绍有关信用管理产品与服务信息。

4. 企业信用管理人员应为客户提供热情、周到和优质的专业服务，不误导客户，向客户推荐的信用管理产品与服务应符合客户的需求，不强迫或诱骗客户购买信用管理产品与服务。当客户拟购买的信用管理产品有服务不适合客户需要时，企业信用管理人员应主动提示并给予适当的建议。

5. 企业信用管理人员在执业活动中应不影响客户的正常生活和工作，言谈举止文明礼貌，时刻维护职业形象。在执业活动中应主动避免利益冲突，不能避免时，应向客户或所属机构做出说明，并确保客户和所属机构的利益不受损害。

6. 企业信用管理人员在执业活动中不得以任何理由挪用、侵占所属机构或客户的各项费用，不得擅自超越权限执业。

7. 企业信用管理人员在执业活动中对客户和所属机构负有保密义务。信用管理从业人员在执业过程中，得到委托方的各种资料 and 情况，