## THEMIS尽职调查平台规范手册（服务中心）

 版本：2016年1月1日 版

### 第一章 基本规范

#### 1. 概述

规范适用范围：本规则适用于THEMIS尽职调查平台（以下简称“平台”）服务中心用户。Themis尽职调查平台将在全国二百多个地级市建立服务中心，除个别城市以外，每一个服务中心都将成为我们在当地的唯一尽调运营合作伙伴。

1.1 THEMIS尽职调查平台旨在建立起一个全新的信用风控网络服务体系，是O2O模式下的互联网+尽职调查平台，采用当前国际最先进的互联网PC与移动互联网APP相融合的模式，把客户、平台、服务中心、作业端、市场推广端紧密连接在一起，在全国建立起一个庞大的尽职调查信用管理服务网络体系。通过Themis尽调平台密布全国的尽职调查网络，为全国的银行、金融机构、企业提供优质、价廉、高效的服务。

1.2“THMEIS尽职调查平台使用规范”，是对THEMIS尽职调查平台用户增加基本义务或规范用户行使基本权利的条款。

1.3规范行为的认定与处理，应基于THEMIS尽职调查平台认定的事实并严格依规执行，依据相关规则严格执行。THEMIS尽职调查平台用户在适用规则上一律平等。

1.4 THEMIS尽职调查平台相关权利和义务，行为解释权由赛弥斯信用管理（北京）有限公司所有。

用户应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用本规则；本规则尚无规定的，THEMIS尽职调查平台有权酌情处理。但THEMIS尽职调查平台对用户的处理不免除其应尽的法律责任。

THEMIS尽职调查平台有权随时变更本规则并在网站上予以公告。若用户不同意相关变更，应立即停止使用THEMIS尽职调查平台的相关服务或产品。THEMIS尽职调查平台有权对用户行为及应适用的规则进行单方认定，并据此处理。

#### 2. 服务中心义务和权利

2.1 Themis尽调服务中心义务如下：

1)、成为服务中心需要向THEMIS尽职调查平台一次性缴纳合作加盟费（详见服务中心加盟协议）

2)、负责当地兼职尽调人员招募工作，包括高级作业端、中级作业端、初级作业端，及必要的应急团队；

3)、管理当地尽调任务接单情况，兼职尽调人员运营情况，

4)、特殊情况下“应急人员”的调配工作；

5)、兼职尽调人员资质审核

6)、高级尽调人员培训及考试

7)、客户的推广和维护工作

8)、其他当地平台必要的运维工作

2.2 Themis尽调服务中心权利如下：

1)、每一个服务中心都将成为我们在当地的尽调运营合作伙伴，合作伙伴可获得赛弥斯公司授予的合作伙伴授权证书。

2)、所有服务中心管辖范围内的尽调服务，服务中心均收取尽调服务费用10%作为运营分成

3)、所有由服务中心推广的客户委托并成功完成的尽调服务，服务中心可再享有尽调服务费用的10%作为推广分成。具体的推广规范详见《THEMIS尽职调查平台规范手册》（推广版）；

4)、合作机构享受由商务部研究院信用评级与认证中心及下属机构在官方网站和其他媒体进行统一宣传；

5)、由商务部研究院信用评级与认证中心和赛弥斯信用管理（北京）有限公司的专家对合作机构相关人员每年多次集中培训；当合作机构提出培训需求时，由商务部研究院信用评级与认证中心和下属机构专家前往客户所在地提供技术培训和辅导；

6)、总部建立客服服务中心，当合作机构或客户遇到问题时，立刻通过在线视频、电话、网络对话等方式提供即时远程支持；

7)、THEMIS尽职调查平台设有无门槛退出机制，当服务中心意图不再承担平台中“服务中心”角色，THEMIS尽职调查平台将退还服务中心已支付的合作加盟费。

#### 3. 定义

3.1 作业端：指具有完全民事行为能力，成功注册，通过THEMIS尽职调查平台承接尽职调查任务，意图使用APP终端进行尽职调查作业的使用者。

3.2 初级作业端，指具有完全民事行为能力，成功注册，通过THEMIS尽职调查平台承接“外拍”尽职调查任务，意图使用APP终端进行“外拍”尽职调查作业的使用者。

3.3 中级作业端，指具有完全民事行为能力，已通过“服务中心”对“中级作业端用户”作业资格审核（审核条件请查阅“内初拍作业（中级人员作业）–作业资格”相关内容），可以通过THEMIS尽职调查平台承接“外拍”和“内初拍”任务，并意图使用APP终端进行相关作业的使用者。

3.4 高级作业端，指具有完全民事行为能力，已通过“服务中心”对“高级作业端用户”培训并通过培训考试（审核条件请查阅“内深拍作业（高级人员作业）–作业资格”相关内容），可以通过THEMIS尽职调查平台承接所有尽职调查任务（包括：“外拍”、“内初拍”及“内深拍”），并意图使用APP终端进行相关作业的使用者。

3.5 应急作业端，指服务中心可以掌控的高级作业端。应急作业端主要用于当客户提交的订单没有人接单，或发生“弃单”或“逃单”的情况时，紧急接单并及时完成尽调任务。

3.5 客户，指使用THEMIS尽职调查平台进行尽职调查任务委托的用户。

3.6签约：是指客户与平台签订业务合同的行为。

3.7续约：是指客户与平台签订业务合同期限已满，为继续使用THEMIS尽职调查平台，而与平台续签业务合同的行为。

3.8被调查企业，指客户使用THEMIS尽职调查平台进行委托的尽职调查对象。

3.9推广端：指具有完全民事行为能力的人或机构，成功注册，通过THEMIS尽职调查平台进行推广，意图使用APP终端推广客户或发展下线的使用者。

3.10外拍，旨在让金融机构类型客户了解初次融资企业基本状态及企业类型客户了解初期洽谈合作企业的基本状态。内容包括经营地址等外部运营环境的拍照取证（具体取证内容请参阅“外拍作业（初级人员作业）”相关内容）。此功能不区分作业端对象级别，可通用。

3.11内初拍，旨在让金融机构类型客户监控贷后企业经营场所和抵押物状态。让企业类型客户进一步了解合作企业的状态和实力。内容包括证照认证类、营运场所类、产品信息类及指定物品类等的拍照取证（具体取证内容请参阅“内初拍作业（中级人员作业）”相关内容）。此功能仅开放于中级以上级别的作业端人员。

3.12内深拍，内容包括单据类等的拍照取证（具体取证内容请参阅“内深拍作业（高级人员作业）”相关内容）。旨在让金融机构类型客户定期监控贷后企业，掌握其经营情况和财务情况；让企业类型客户在对上下游企业进行企业间信用管理时，收集经销商、代理商、供应商经营情况和财务情况。此功能仅开放于高级作业端人员。

3.13 退单，指由于被尽调方原因导致作业端取消尽调的行为。

3.14 弃单，指作业端由于个人原因，不能按时前往尽调地址完成尽调任务，致使尽调任务失败的行为。

3.15 逃单，指作业端由于个人原因，未能在确定好的尽调时间前往相应的尽调地址且未发出退单申请或任何反馈给平台，致使尽调任务失败的行为。

3.16 撤单，指客户在尽调时间当天零点前，取消委托的行为。

### 第二章 基本操作及流程规范

#### 1. 签约

1.1申请服务中心资格

 详情请参阅赛弥斯信用管理（北京）有限公司官网[www.themisjd.com](http://www.themisjd.com)合作加盟板块

1.2 THEMIS平台对申请为服务中心的公司进行资质审核

1.3审核通过后双方签署合作协议

协议基本内容包括：

1) 服务中心管辖范围

2) 服务中心职责

3) 服务中心规范

4) 分成规则等

从合同签订之日起立即生效。

#### 2. 注册

2.1服务中心注册资格

 1)、已与THEMIS尽职调查平台签订合作协议的公司

 2)、已授权专职人员进行服务中心账户的日常维护

2.2流程操作及相关规范

1)、平台运维人员依据以下基础信息创建服务中心账户及相关二维码：

 a、服务中心编号

 b、用户名

 c、密码

 d、服务中心名称

 e、所属地区

 f、创建日期

2)、平台将已成功注册的该服务中心用户名和密码发送给服务中心

3)、服务中心进行如下账户信息的补充

 a、企业名称：填写真实完整的企业名称

 b、营业执照号：填写真实完整的营业执照号，且必须上传清晰完整的营业执照副本复印件加盖企业公章

 c、组织机构代码号：填写真实完整的营业执照号，且必须上传清晰完整的营业执照副本复印件加盖企业公章

d、联系人：已得到服务中心授权的负责人姓名

 e、邮箱：已得到服务中心授权的负责人油箱

 f、固话：已得到服务中心授权的负责人固定电话

 g、手机：已得到服务中心授权的负责人手机

 h、获取验证码：点击获取验证码

i、验证码：输入平台即时发送到有效手机的验证码

 j、成立年月：服务中心成立年月

 k、所属行业：服务中心所属行业

 4)、点击保存按钮，进行保存

注：服务中心用户可以进行资料修改。但是对于“企业名称”，“营业执照号及其复印件”，“组织机构代码号及其复印件”的这三项中的任意一项进行修改时，服务中心需要同时修改对应的其他两项内容及上传其对应的复印件。平台的客服人员会对服务中心关键性信息的修改进行审核。审核过程中服务中心不能进行“提现”操作，当审核通过后，可进行“提现”。

#### 3. 服务中心登陆

3.1 登陆渠道：

PC端：[www.themisjd.com](http://www.themisjd.com)

3.2登陆资格：

1)、已与THEMIS尽职调查平台签署合作协议，且获得了THEMIS尽职调查平台为其成功注册的用户名、密码

3.3 基本流程及操作规范：

1)、PC端：输入正确网址进入PC端登陆入口界面

2)、输入登陆信息如下：

用户名：注册时使用的注册用户名

密码：注册时使用的注册密码

3)、点击“登陆”按钮，进行登陆

4)、若用户名或密码输入有误，系统提示后，请重新输入正确的用户名和密码

5)、如果用户忘记用户名或密码，点击界面中的“忘记密码”

6)、出现“忘记密码”页面后，填入服务用心在其“用户资料”里填写的有效手机联系号码，点击获取验证码后，平台会将验证码发送至用户手机

7)、用户填写收到的验证码后，可成功进入使用界面

8)、在“用户中心”下设的“设置”功能下进行密码重置

9)、如果用户忘记用户名或密码且未在“用户资料”中补充有效的手机联系号码，需要与平台运维人员联系，重新设置密码。

#### 4. 个人作业端等级升级及相关的资质审核

4.1升级标准：

 1)、初级升中级作业人员：初级作业人员(18周岁以上65周岁以下拥有完全民事行为能力的自然人)应满足大专以上学历；

2)、初级或中级人员升高级作业人员：大专以上学历的初级或中级人员应完成THEMIS尽职调查平台高级作业人员培训并通过《THEMIS尽职调查平台高级作业人员培训考试》。

注：初级作业人员资质无需审核

4.2流程操作及相关规范

1)、使用正确的用户名、密码登陆平台账户，进入“用户中心”界面

2)、点击“作业端管理”，会出现“待审核作业端”任务概况

3)、点击不同级别待审核作业端对应“数目”出现待审核个人类型作业端具体审核信息

 a、升级中级作业端：

服务中心需要审核中级作业端上传的大专以上学历证书的真伪：

 - 身份证姓名身份证号与学历证书上的姓名身份证号完全一致

 - 身份证照片与学历证书照片基本一致

 - 学历证书应具有学校公章、钢印、水印等清晰标识

 - 利用学历查询的官方网站——学信网（<http://www.chsi.com.cn/>）进行学历真伪查询

 b、升级高级作业端：

服务中心需要判断提出升级申请的作业人员账户信息与已通过《THEMIS尽职调查平台高级作业人员培训考试》作业人员信息是否匹配

4)、将通过资质审核的作业端标记为“审核通过”，将信息反馈给该作业端，系统自动将该作业端归入其所属的新级别作业人员信息库中。

5)、将未通过资质审核的作业端标记为“审核未通过”，将信息及被拒理由反馈给作业端，等待作业端更新资质再进行二次审核。

6)、服务中心应设置一定数量的“应急人员”，“应急人员”应满足如下要求：

 a、已成为高级作业人员

 b、服务中心机构自有人员

 c、作业质量高，接单量大且稳定，自愿成为应急人员的非服务中心机构自有人员。

注：一定数量表示，现有“应急人员”数量可以满足平台在该服务中心所属地区的应急需求，以保证平台的流单率为零。

#### 5. 业务管理

6.1流程操作及相关规范

1)、使用正确的用户名、密码登陆平台账户，进入“用户中心”界面

2)、点击“业务管理”，进入“作业业务”中的“业务分类”

3)、出现所有该服务中心管辖的作业端所承接业务的进程及历史业务记录，分类如下：

a、尽调中（对应工单数目）

 - 接单（对应工单数目）

 - 进场尽调（对应工单数目）

 - 尽调完成（对应工单数目）

b、申诉处理（对应工单数目）

 - 申诉中（对应工单数目）

 - 败诉（对应工单数目）

 - 胜诉（对应工单数目）

- 委托完成（对应工单数目）

c、委托失败（对应工单数目）

 - 流单（对应工单数目）

 - 撤单（对应工单数目）

 - 弃单（对应工单数目）

4)、点击对应工单“数目”服务中心可选择相应分类的尽调任务列表，点击工单编号可查看该工单详细信息及报酬金额。详细情况包括如下信息：

a、工单编号

b、客户名称

c、委托时间

d、尽调类型

e、尽调地址

f、业务状态（接单、场尽调、尽调完成、申诉中败诉、胜诉）

g、金额

h、金额总计

#### 6、应急接单管理

7.1应急情况：

1)、无人接单情况：

a、外拍无人接单：即外拍任务委托后24小时仍无人接单

b、内拍无人接单：即内拍尽调时间前一小时仍无人接单

 2)、弃单情况：

a、内拍弃单：即进场前作业端退单，也未与被尽调方联系，且距离已确认的尽调时间小于1小时

 3)、逃单情况：

 a、外拍逃单：即外拍委托发布时间后的24小时，无尽调资料上传

b、内拍逃单：即尽调时间后的12小时，无尽调资料上传

 4）、重拍情况：

a、平台收到客户申诉，且客户要求对申诉资料重拍；平台判定客户胜诉，平台自动发布重拍作业

7.2 应急操作规范：

1)、操作规范：

a、平台按尽调地址属地原则，向服务中心负责人发送委派应急人员通知；

b、服务中心负责人接到通知应立即点击“反馈”按钮，发送已接收到通知信息；

c、点击“选择要委派应急人员”，选择合适应急人员，下拉菜单中显示信息包括：作业端名称，尽调时间当天应急人员作业状态（未接单/外拍中/内拍中）

在下拉菜单中选择要委派的应急人员，将工单委派给指定的应急人员，以保证不会出现流单情况，若出现流单情况我平台会进行相应惩罚，详见“第四章 奖惩规则”

d、应急人员收到信息，查看工单详情，进行应急作业。

### 第三章 分成与结算

#### 1. 分成

1.1分成规则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 平台 | 推广端 | 推广端上线 | 服务中心 | 作业端 |
| 20% | 10% | 1% | 10% | 59% |

1)、服务中心分成：服务中心从其所管辖区域内的所有成功收单的任务中获取10%的分成收益。

2)、推广分成：服务中心同时可以注册成为推广端从而进行推广业务，作为推广端可以从其所属的签约客户中获取分成收益。其所属签约客户每成功委托一笔尽调任务，推广端可以获取任务金额10%的分成报酬。

3)、发展分成：当服务中心同时注册成为推广端时，可以广泛发展下线，并从推广下线的签约客户中获取分成收益。其所属下线签约客户每成功委托一笔尽调任务，推广端可以获取任务金额1%的分成报酬。

#### 2. 结算

2.1平台与服务中心按照分成规则进行收益结算，并会在结算日期时按照“上期未开票金额+本期结算金额”与“本期发票金额”孰低者划款至服务中心账户中。

2.2平台与服务中心每月10日、20日、30日为结算期（2月定为28日）。

2.3结算期前5日各个服务中心必须将结算期内的发票邮寄至THEMIS公司，平台对发票进行登记。

2.4服务中心可以在“用户中心-财务管理-我的账户-结算金额”中查看账户金额。

注：推广操作需通过推广端APP进行，一切推广所获得的分成金额应在推广端APP账户中进行查询。

2.5服务中心提现，可以在“用户中心-财务管理-我的账户”点击“提现”，账户中的金额会划转到服务中心关联的银行账户中。

注：如果服务中心修改了关键性（企业名称、组织机构代码及营业执照等）资料，平台需要对修改进行审核，在核查期间您不能进行提现功能。

### 第四章 招募、培训与考试

#### 1. 招募

1.1 招募原则

 1)、服务中心管辖区域内的作业人员应达到满足业务需求规模；

 2)、服务中心管辖区域内的不同等级作业人员分布应当尽量均匀，随着业务发展的不断积累和深入，服务中心可依据客户委托业务的实际情况调整相应的人员组成分布；

3)、服务中心管理的作业人员应当尽量覆盖服务中心管辖区域，各区域作业端分布应当尽量均匀，服务中心可依据地区经济、金融活跃程度做适当调整，对于较活跃的地区加大作业端的招募力度。

 4)、招募人员应具有以下特征：

 a、初级作业端

1. 基本条件：18周岁以上65周岁以下拥有完全民事行为能力的自然人
2. 目标群体：本地区常驻人口、时间自由度大，移动性大（如：出租车司机、快递员等）的人群；

 b、中级/高级作业端

1. 基本条件：大专以上学历，18周岁以上65周岁以下拥有完全民事行为能力的自然人。
2. 目标群体：①本地区常驻人口、时间自由度大，个人素养较高（如：在校大学生，在校研究生，老师，专车司机等）的人群；②对于中级/高级作业端还应有针对性地发展具有财务、金融、咨询服务经验的职业人群；

1.2 招募途径

 1)、线上：线上广告，校园论坛，热门网站发帖，微信，微博，财务、金融、咨询服务相关QQ群，与网络红人合作，报媒，纸媒等；

 2)、线下：校园推广，展会推广，及其他地面推广等；

服务中心可根据自身的招募计划及本地区情况，选择不同招募方式和渠道。

#### 2. 培训

1.1培训规则：定期培训尽调人员，提升尽调人员的工作能力和职业素养，并安排对作业人员进行考试、考核。

1.2培训方式：视频，培训资料。

1.3培训时间： 根据平台安排。

1.4培训资质要求：

1)、初级作业端：18-65周岁之间，有完全民事行为能力的自然人；

2)、中级作业端：18-65周岁之间，有完全民事行为能力的自然人，大专以上学历；已成为THEMIS尽职调查平台初级作业人员；

3)、高级作业端：18-65周岁之间，有完全民事行为能力的自然人，大专以上学历；已成为THEMIS尽职调查平台中级作业人员。

#### 3. 考试

考试内容由“赛弥斯信用管理（北京）有限公司”统一规定，考试时间及考试评判由各服务中心定期自行组织和安排。

2.1考试方式和要求：闭卷，笔答。

2.2培训考试等级、证书与使用

1)、培训考试只针对高级作业人员。

2)、大专以上学历，18-65周岁之间有完全民事行为能力的自然人， 均可申请高级作业端的培训与考试。

3)、参加高级作业端培训，并通过考试，可获得“THEMIS尽职调查平台稿级作业人员资格证书”，可承接“外拍”、“内初拍”、“内深拍”尽调任务。

3.3 为提升地区整体作业端的作业效率及作业质量，服务中心可根据当地需要自行安排初级作业端、中级作业端的培训及考核工作。

#### 4. 管理

4.1服务中心应积极发挥规范管理作业端的作用，认真履行对作业端定期培训、考核的监管职责，加强监督检查，规范作业端人的作业，促进尽调事业的发展。

4.2服务中心应鼓励、支持并组织作业人员定期参加培训与考核，对上报培训信息的真实性、完整性、准确性负责，改善作业人员的知识结构，提升作业人员的素质水平。

### 第五章 附则

1.服务中心用户的行为，发生在本规范生效或修订以前的，适用当时的规范；发生在本规范生效或修订以后的，适用本规范。

2.本规范中未包含或未详述的其他平台规范，服务中心用户也不应违反。

3.服务中心用户在使用过程中，遇到本规范以外或不能解答的疑问，可与赛弥斯信用管理（北京）有限公司联系，我们将竭诚为您服务。