

融智大学丛书

• 信用管理系列 •

丛书主编 董辅初

消费者信用管理

秦燕 主编



中央广播电视大学出版社

融智大学丛书

· 信用管理系列 ·

消费者信用管理

秦燕 主编

中央广播电视大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

消费者信用管理 / 秦燕主编. —北京: 中央广播电视大学出版社,
2005.6

(融智大学丛书·信用管理系列)

ISBN 7-304-03245-6

I. 消… II. 秦… III. 消费信用—信贷管理 IV. F830.589

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 072910 号

版权所有, 翻印必究。

融智大学丛书·信用管理系列

消费者信用管理

秦 燕 主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-68519502

总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号 邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 李 朔

责任编辑: 张 轶

印刷: 北京密云胶印厂

印数: 0001-1000

版本: 2005 年 9 月第 1 版

2005 年 9 月第 1 次印刷

开本: 787×1092 1/16

印张: 18.25 字数: 359 千字

书号: ISBN 7-304-03245-6/F·477

定价: 33.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

融智大学丛书总编辑委员会

总 主 编:

董辅初 著名经济学家 教授 博士生导师

副总主编:

冯 并 经济日报社总编辑 传媒经济学家
朱相远 全国人大常委 民建中央副主席 经济学家
聂庆平 中国证券业协会秘书长 经济学家
常 清 中国期货业协会副会长 经济学家
赵宇辉 教授 资深传媒管理专家
童宛生 教授 资深期货专家
王 艺 金诚国际信用管理有限公司董事长 资深信用专家
毛振华 中国诚信信用管理有限公司董事长 资深信用专家
齐 亮 友邦华泰基金管理有限公司董事长 资深投行专家
王崇举 重庆工商大学校长 教授 计量经济学家
张 杰 证券日报社社长 总编辑 传媒经济学家
钱辉镜 中央广播电视大学出版社社长 传媒经济学家
张循礼 北京融智兴业投资管理有限公司总经理 投行专家

编 委:

王朝中 教授 融智研究发展中心研究员
庞 毅 教授 融智研究发展中心研究员
熊光远 教授 融智研究发展中心研究员
张继緬 教授 融智研究发展中心研究员
李 岳 教授 融智研究发展中心研究员
刘成碧 教授 融智研究发展中心研究员
肖 铁 重庆工商大学融智学院院长
许建钢 重庆工商大学融智学院常务副院长

融智大学丛书执行编辑委员会

执行总编：张循礼

执行副总编：王朝中 孙庆武 任 岩 杜 伟 李 辉

执行编委：庞 毅 熊光远 张继缅 李 岳 刘成碧

信用管理系列

主 编：王 艺 毛振华

副主编：孙 毅 陈洪隽

执行主编：熊光远



由计划经济转向市场经济是我国经济体制的根本转变，相应地，我国的经济理论也要发生根本的转变。改革前的经济理论是为了研究、论述、分析计划经济条件下如何配置社会资源以及如何运行、发展和管理。经济体制转变了，经济理论需要研究、论述、分析市场经济是如何配置社会资源以及如何运行、发展和管理的。过去我们把西方的经济理论称为资产阶级经济理论，将其完全排斥，实际上那是关于市场经济的经济理论；与计划经济自然是格格不入的。如今，我们的经济转向了市场经济，那些关于市场经济的经济理论当然也适用于我国了，因此，发达国家的大量的经济理论和著作被引入到我国。对计划经济下生活了很长时间的我们来说，这无疑是很有帮助的，对于推进我国市场经济的建立、发展和完善起了重要的作用。但是我们也注意到，引入的那些经济理论也有不大适合我国国情的问題。虽然我国正在发展和完善市场经济，与其他国家的市场经济相比，从社会资源的配置方式、经济的运行机制看大体相同。但实际上，各国的市场经济彼此的差别还是存在的。而我国的市场经济与发达国家的市场经济相比差别更为明显，其中最主要的差别在于：

（一）发展程度和阶段不同。西方发达国家已经进入“后现代化时期”，那里的市场经济早已是现代的市场经济了。例如，金融极其发达，已深入到经济机体的各个细胞。举例而言，人们在日常生活中已很少使用现金，而是使用信用卡等金融工具。而我国的市场经济，离现代化还有相当长一段距离，金融业更是如此，现金仍是人们主要的支付手段。

（二）与市场的关系不同。例如，美国的市场经济更自由化，政府对市场的干预很少；而在日本、韩国的市场经济中政府的干预就较多。而在我国，至少在目前，政府的干预仍是很强的，远远强过西方发达国家。即使到将来，由于政治体制的不同，政府对市场的干预程度可能仍比许多国家强。

(三) 对外开放的程度不同。日本市场的对外开放程度就不及西方的发达国家。而在我国, 由于市场的对外开放是随着市场经济的发展和完善以及对市场的管理水平提升而逐步进行的, 因此不可能在短期内达到西方发达国家的水平, 虽然在加入世界贸易组织后, 这个进程明显加快了。

(四) 公平与效率的关系上不同。在市场经济中, 如何处理公平与效率的关系是共同关注的问题, 但各国对待这个问题的态度却有很大不同。例如, 与那些社会民主主义传统较强, 从而更注重公平的一些欧洲国家相比, 美国更注重效率。法国在战后实行社会主义市场经济, 与我们实行的社会主义市场经济很相似。所谓社会主义市场经济, 按我的解释, 就是社会主义加市场经济, 也就是社会公平加市场效率, 即社会公平与市场效率的结合。因为社会主义最本质的内涵就是实现社会公平。作为社会主义国家, 我国重视市场经济中的公平问题是理所当然的, 但在当前则仍以效率优先, 兼顾公平。

(五) 实施状况的不同。在市场经济中, 法制的作用在于为市场经济的运行创造良好的环境, 规范和维持市场运行的秩序并促进市场经济的发展。不同市场经济国家在法制上有其共同点, 同时又有差别。法制及其实施状况的不同影响着市场经济的运行和发展。例如, 美国在废除规定金融业分业经营的法律后, 才使金融业最终由分业经营转向混业经营。我国在转向市场经济的过程中法制建设也起着巨大的作用。但是, 我国的法制建设仍远不能适应市场经济规范运行和发展的需要, 市场中出现的许多问题都与法制不完善有关。

有鉴于此, 在借用从国外引入经济专业各类著作的同时, 需要编写适合于我国经济实际的教材和参考资料。这项工作许多高等学校都在做, 但确切地说是正在起步。因此, 融智研究发展中心也想为改变这种状况尽一份力量。

重庆工商大学的融智学院是由重庆工商大学、证券日报社和北京融智兴业投资管理有限公司三方合作于2001年组建的, 一所依托公立大学, 广泛吸纳社会办学资源, 按照新的办学模式和新的办学机制组建和运作的独立学院。学院开设了国内奇缺而又急需的一些新专业, 包括投资银行、证券投资、期货投资、信用管理、传媒经济、经纪人、保险等。在建立这些专业后, 教材建设和师资培养的问题, 成为必须解决和突破的瓶颈。单就这些专业而言, 从国外引入教材的不甚适用已如上述, 国内自编的教材不仅在内容上尚不能令人满意, 而且也不成系列。为此, 融智研究发展中心成立了编委会, 决定组织编写一套系列教材。这套教材与融智学院开设的各专业骨干课程相配套, 以满足学院教学的需要, 同时也可以作为其他高等院校相关专业和课程的教材, 还可以作为从事实务操作和理论研究人员参考读物。第一批出版的共有六个系列, 二十八种教材, 即投资银行系列共五种、证券投资系列共五种、期货投资系列共五种、信用管理系列共五种、传媒经济系列共四种、经纪人系列共四种。今后, 随着市场经济的发展, 新

的专业、新的人才需求还会不断产生，丛书编委会将适时地推出为之服务的系列教材。

以往大学中经济管理类专业教材一般是由大学教师编写的，这对于经济理论课程如宏观经济学、微观经济学等而言是合适的；但对于实务性强的专业，特别是其中的实际操作性课程，单由或者主要由大学教师来编写就有困难了。因为他们缺乏相应专业的实践，特别是实际操作的经验。鉴于此，该套丛书从编委会的组成到各本教材编著者的选聘，不仅考虑编著者的理论功底，而且特别注重他们的专业实践背景。也就是，必须从业内寻找理论功底厚实、从业经历丰富的专家担纲，把业内专家与大学教授结合起来。我们从各分编委的负责人就可以看到，他们大多受过系统的理论教育，获得博士学位，同时还多年从事有关行业的实际工作并有着丰富的实际操作经验。做这样的安排是希望通过这套教材，把教学与实践联系起来，把学生的学习与将来的就业联系起来，把专业的设置与社会发展的需要联系起来。

丛书注意知识学习的系统性，每个系列的教材均有四五种，基本囊括了该专业骨干课程的主要内容。在编写安排上，既考虑每本教材的相对独立和完整，又尽量避免与相关教材在内容上过多的交叉和重叠。每个系列的第一本多安排为概论性质的教材，以此来引领相应专业课程。这样的安排，不仅对在校学习的学生是必要的，而且对于在职人员的自学也是恰当的。

社会主义市场经济对于中国来说，是一次深刻的社会和历史变革；它必将极大地促进生产力的发展，增强我国的国力，提高广大人民的生活水平。只有掌握了现代市场经济理论，懂管理、会操作的复合型人才，才能够胜任发展和完善社会主义市场经济的历史使命。我们期盼着广大读者能从这套丛书中受益并取得事业的成功。

董 辅 初

2004年3月28日

序

现代市场经济是法制经济，也是信用经济，健全的法律制度和完善的信用管理制度是市场经济健康发展的基础和保证。其中，法律制度是市场经济的政治基础，在法律的框架内，市场经济中不同的利益主体在从事交换时，都必须对各自的行为后果承担明确限定的社会责任与义务，同时享有其财产权受到保护的权利；信用管理制度是建立与维护市场经济正常、有效运行的社会基础，它不仅要求各个利益主体之间建立起彼此信任的关系，更要求彼此间履行社会上普遍接受的约定、义务及道德准则。因此，信用管理制度是市场经济中各类经济主体行为规范的一种社会性的约束制度。

完备的社会信用管理体系是现代信用管理制度确立和完善的有效载体。社会信用管理体系是社会信用法律法规体系、信用管理制度（政府信用管理制度、企业信用管理制度、个人信用管理制度）、社会征信体系、信用管理与服务体系、政府监管与行业自律体系、失信惩戒机制、社会诚信教育体系等部分的有机统一。其中，完善的信用法规是社会信用管理体系建设的制度保障；以道德为支撑，以产权为基础，以法律为保障的信用管理制度，特别是企业和个人信用管理制度，是社会信用管理体系的核心；开放、高效的征信体系是社会信用管理体系运行的前提和关键；建立完善的信用管理和服务体系，逐步确立信用专业机构的主导地位，是社会信用管理体系建设的重要任务；建立科学的政府监管与行业自律体系，促进信用行为规范发展，保证信用市场的公平竞争，是社会信用管理体系正常运转的必要条件；建立严格的失信惩戒机制，形成对失信行为的社会联防和市场惩戒，最终形成市场自为的长效惩戒管理机制，是社会信用管理体系发挥其功效的最重要手段；建立社会全员诚信教育体系，倡导现代信用文化，使诚实守信成为全社会的自觉行动，是社会信用管理体系健康运转和信用管理制度确立的坚实基础。

社会信用管理体系和信用管理制度建设是我国社会主义市场经济发展的内在要求。在我国计划经济体制下，国家是经济关系中惟一的产权主体，社会经济中的所有信用关系都表现为政府信用。经济体制改革使统一的公有产权体制向多元化发展，原先单一的国家信用逐渐被国家（政府）信用、企业信用和个人信用的合理格局所取代。然而，我国在打破传统计划经济体制下以国家信用为基本特征

的信用管理制度的同时,却未能同时建立起符合现代市场规律的信用管理制度,从而引起了转型时期社会信用关系的严重扭曲。在市场经济领域,表现为假冒伪劣商品泛滥、合同违约、债务拖欠、恶意逃债以及各种经济犯罪等,可以说,社会信用管理的薄弱已严重妨碍了国民经济的正常运转。当前,在世界经济一体化趋势增强、我国加入世界贸易组织的历史背景下,建立与我国国情相适应的社会信用管理制度势在必行。

建立与我国社会主义市场经济发展相适应的社会信用管理体系和信用管理制度,是规范市场经济秩序、促进经济社会全面发展的根本举措和内在动力。完善的社会信用管理体系和信用管理制度能够最大限度地提高经济资源的配置与使用效率,充分满足社会的有效需求,有效降低交易成本,提高经济活动的效率,并能刺激社会投资以及促进资本的自由转移,加速资本的积聚与集中。从实质上说,健全的信用管理制度通过对因信用交易过程与所有权转移时空上的分离和社会失信惩戒机制的不完备而产生的信用风险的有效防范和控制,不断规范和优化市场经济秩序,从而促进经济社会全面进步。

与国外成熟的社会信用管理制度相比,我国建立现代信用管理制度的基础条件还比较薄弱,特别是目前各部门、各行业、各区域对信用数据封闭管理,成为社会信用管理体系和信用管理制度建设顺利展开的最大障碍,同时,信用立法的不健全、国家信用管理体系尚未建立、信用行业发展的不规范、信用市场发育的不成熟、社会诚信意识的薄弱等,也都不同程度地制约着我国社会信用管理体系和信用管理制度的健康发展。但令人欣喜的是,建立以现代信用管理制度为内涵的社会信用管理体系已成为全社会的共识。党的十六届三中全会明确提出“要增强全社会的信用意识,形成以道德为支撑,产权为基础,法律为保障的社会信用制度”;国家“政府启动、整体规划、商业运作、特许经营、分步实施”的建设思路初步形成;有关信用的法律法规体系建设业已开始;不少地区和行业社会信用管理体系建设的实践正在深入。这些,都为我国的社会信用管理体系和信用管理制度的建立奠定了良好的基础。

社会信用管理体系和信用管理制度建设是一项艰巨、复杂的社会系统工程,而造就一大批高素质的信用管理专门人才,是我国社会信用管理体系和信用管理制度建设稳健推进的迫切需要,是中国特色社会主义市场经济深入发展和日益繁荣的迫切需要,也是现代化中国全面实现小康目标,实现全面进步的迫切需要!

责任推动社会的进步,我们责无旁贷,我们任重道远!

是以为序。

王 艺

2004年3月18日

目 录

第一部分 基 础 篇

3	第一章 信用的起源、发展和作用
4	第一节 信用与经济
8	第二节 信用发展的基本历史形态
13	第三节 信用对市场经济的促进
20	第四节 信用的社会和法制环境支撑
28	第二章 信用机构的发展沿革
29	第一节 信用局的起源
33	第二节 国外信用局的发展历程
41	第三节 世界三大消费者信用局概况
42	第四节 当今信用机构的发展趋势
45	第五节 信用局制度的经济学分析
50	第三章 信用产品概况
51	第一节 信用产品分类
53	第二节 信用产品市场的发展

第二部分 实 务 篇

63	第四章 消费者信用与制度环境
64	第一节 消费者信用的概念
67	第二节 建立消费者信用记录的方法
72	第三节 消费者信用记录的应用
77	第四节 个人信用制度的建设

88	第五章 消费者信用相关金融知识
89	第一节 货币体系
95	第二节 票 据
99	第三节 消费者信用担保
101	第四节 利息理论
113	第五节 个人资产评估
115	第六节 消费信用工具与消费者信贷账户类型
121	第六章 信息与信息技术
122	第一节 信息论
124	第二节 信息与数据
128	第三节 信息处理与管理信息
138	第七章 消费者信用管理技术
139	第一节 授信方信用管理
145	第二节 客户信用营销
147	第三节 消费者信用自我管理
152	第八章 消费者信用分析技术
153	第一节 信用分析的 5C 与 5P
157	第二节 信用风险评估方法
160	第三节 信用评分及其原理
172	第四节 国内外信用评分应用状况

第三部分 管 理 篇

177	第九章 信用管理的职能和内容
178	第一节 信用管理概述
179	第二节 信用管理计划
185	第三节 信用机构组织
187	第四节 信用管理流程
188	第五节 信用控制管理
195	第十章 客户关系管理
196	第一节 客户生命周期管理
197	第二节 客户细分

197	第三节	客户挽留
198	第四节	客户营销
200	第五节	客户风险控制
203	第十一章	信用服务质量控制
204	第一节	信用服务质量控制方法
206	第二节	服务质量控制过程
207	第三节	服务质量考评体系

第四部分 技 术 篇

213	第十二章	信用机构信息系统框架及技术发展综述
214	第一节	信用信息供需链与信息系统方法论
216	第二节	信用信息供需链
231	第三节	信息系统分类
233	第四节	信息系统开发
237	第五节	信息系统安全技术
246	第十三章	评分模型及决策产品开发技术
247	第一节	数据挖掘概述
251	第二节	数据挖掘的应用流程
256	第三节	评分卡的开发
262	第四节	决策支持系统
267	第十四章	电子商务应用
268	第一节	电子商务概述
270	第二节	中美电子商务发展差异
272	第三节	中国电子商务针对信用瓶颈作出的努力
274	第四节	如何建立健全的中国电子商务信用体系
277	参考文献	
278	后 记	

第一部分 基础篇

第一章 信用的起源、发展和作用

第二章 信用机构的发展沿革

第三章 信用产品概况



第一章 信用的起源、 发展和作用

【本章提要】

任何一种思想观念或行为规范都不是凭空产生的，而是具有历史发展的轨迹和逻辑脉络。信用作为人们社会生活和商品交换的行为规范，亦有一个产生、发展的历史过程，有其产生和发展的历史条件，在不同的历史时代有着不同的存在形态。

本章通过对信用概念、信用历史发展形态、信用法律环境等的描述，全方位展示信用的概念、发展和信用的使用，给读者一个有关信用理解的基础框架。

【关键词】

信用	信用交易
信用分类	信用发展历史形态

第一节 信用与经济

一、信用交易

在我们能够适当地定义信用的概念之前，我们可以分析信用交易的处理过程和组成要素^①，图 1-1 概略说明了信用处理过程的参与主体、活动和组成部分。

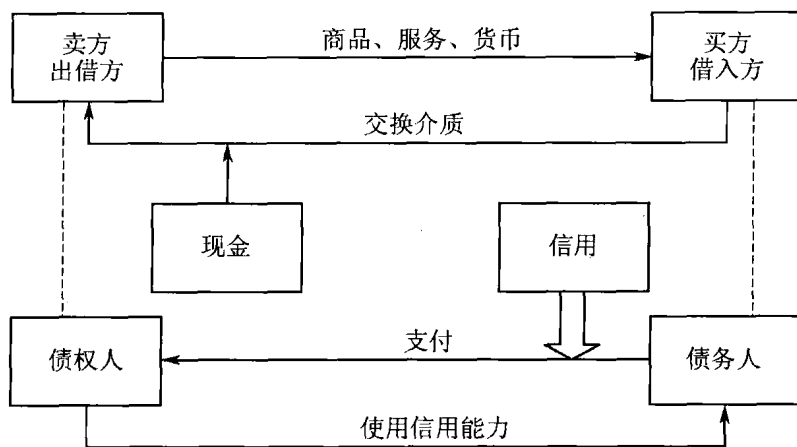


图 1-1 信用处理过程

信用交易过程起步于卖方（或出借方）提供商品、服务、货币给买方（借入方），其中卖方可以是一个零售公司、分销商，或者是提供贷款的金融机构。而买方在查阅货品后可以决定是否完成交换或者交易，接着购买者使用卖方可以接受的交换介质获得所需的商品或服务，或者提供现金给卖方，现金方式为全世界所普遍接受，因此可以很容易完成这次交换。除此之外，买方也可以凭借信用，承诺在未来某个时段完成这次支付，不过卖方可能会考虑买方的信用承诺是否值得信赖，值得去完成这次交换。如果信用被接受，买卖双方会达成在未来某时段内完成付款的协议，一旦信用交易被确认，卖方就变成债权人——被欠债的一方，而买方成为债务人——欠债的一方。

在付款给债权人后，债务人使用信用的能力被恢复或者提高，债务人未来使用信用的能力也具有了某种合法的效力，这时的信用价值同货币等效化了，使企业或消费者拥有了通过承诺而获得商品、服务或者金钱的能力。信用价值的变化将依赖于申请者的收入、负债水平和他过去还债承诺完成的情况来决定。

^① [美] 罗伯特·科尔、朗·米什勒：《消费者与商业信用管理》，5 页，北京，清华大学出版社，2003。