

ZHUANXINGQI QIYE
XINYONG GUANLI YANJIU

转型期企业 信用管理研究

韩国丽 著 HANGUOLI ZHU
GUANGXI KEXUEJISHU CHUBANSHE

信用经济是市场经济的基础，良好的社会信用状况是建立和完善社会主义市场经济体制的基本保证。企业信用的基础和重要组成部分引起了社会各界的普遍关注，企业信用管理作为企业的一项重要的日常管理活动得到了企业界的重视，但从理论上对企业信用管理的基本规律、基本内容等的研究仍有待进一步深入。本书从管理学的基本思路和管理的新方法等方面来探讨企业信用管理。

广西科学技术出版社

转型期企业信用管理研究

韩国丽 著

广西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

转型期企业信用管理研究/ 韩国丽著. —南宁: 广西科学技术出版社, 2006. 10

ISBN 7-80666-761-X

I. 转... II. 韩... III. 企业管理: 信贷管理—研究 IV. F830.56

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 119871 号

转型期企业信用管理研究

韩国丽 著

*

广西科学技术出版社出版、发行

(南宁市东葛路 66 号 邮政编码 530022)

广西地质印刷厂印刷

(南宁市建政东路 88 号 邮政编码 530023)

*

开本 890mm×1240mm 1/32 印张 9 字数 228 000

2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷

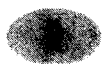
ISBN 7-80666-761-X/F·11 定价: 45.00 元

本书如有倒装缺页, 请与承印厂调换

前 言

2003年,中共中央十六届三中全会提出,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。良好的社会信用环境可以使经济主体的交易成本降低,提高社会经济运行的效率。信用经济是市场经济的基础,良好的社会信用状况是建立和完善社会主义市场经济体制的基本保证。在经济体制转型期,我国信用建设出现了一些迷失,产生了信用缺失现象。特别是作为社会信用的基础和重要组成部分的企业信用,引起了社会各界的普遍关注,企业信用管理作为企业一项重要的日常管理活动也得到了企业界的重视,但在理论上对企业信用管理的基本规律、基本内容等仍有待进一步研究。本书试图从管理学的基本思路和管理新方法对企业信用管理进行探讨。

本书共分十章。第一章介绍研究的背景、目的和意义,指出研究中所使用的方法,对国内外信用管理研究状况进行简要的归纳。第二章对转型期企业信用管理进行基本分析,主要回顾我国企业信用管理的历史,分析我国企业信用缺失的主要原因,并结合对广西企业信用调查问卷进行分析,提出企业信用管理的原则。第三章对企业信用管理的信用环境进行分析,主要考察企业信用管理的宏观信用环境和微观信用环境。第四章分析企业信用管理的动力机制,即主要解决企业为什么要进行信用管理等问题。分析企业实施信用管理的动力要素构成及机制模式,提出企业信用管理的功能,并分析企业信用管理的作用及发挥作用的条件。第五章研究企业信用资源价值。分析企业信用资源价值效应,构建企业的信用价值链并提出相关的管理建议,提出培育企业信用资源所要采取的若干措施。第六章提出将全面信用管理作为企业信用活动的运行模式。首先,



针对传统信用管理的缺陷提出全面信用管理的概念；其次，认为企业要推行全面信用管理就必须先建立起独立的信用管理机构，制定适当的信用政策；再次，提出在高效率的信用管理机构的工作中，必须重视前期、中期、后期的信用管理工作；最后，提供一个全面信用管理的案例。第七章对企业信用活动的绩效考评进行研究。强调要认真、科学、客观地对企业信用活动进行绩效考评，提出绩效考评的原则、内容、方法及标准。还利用平衡记分卡对企业信用绩效考评进行深入研究，并就实施信用绩效考评提出相关的建议。第八章研究企业信用活动的控制。主要分析企业信用活动控制的机理、企业信用活动控制的过程，提出企业信用活动控制的方法，最后就企业信用危机的预警和管理进行较深入的分析。第九章是企业信用活动的创新。企业信用活动的创新是企业信用管理的新职能，本章对企业信用活动创新的含义及作用进行了较深入的分析，重点对企业信用活动的技术创新、制度创新进行研究，并对企业信用活动创新的过程和组织做了较为详细的分析。第十章对广西社会信用建设进行初步研究。企业信用建设是社会信用建设的重要内容，社会信用建设又为企业信用建设提供了良好的外部环境，企业信用管理与社会信用建设有密切关系。本章首先对广西社会信用建设的状况进行分析，其次提出广西社会信用建设的内容框架，最后提出加快广西社会信用建设的途径和对策。

在本书的调查研究及写作过程中，承蒙诸多方面的关心和支持，终于使本书得以顺利完成。在此，特别要感谢我的老师徐天亮教授。本书从构思到定稿都得到了徐天亮教授的具体指导，他渊博的学识、严谨的学风、精辟的见解、严格的要求使我受益匪浅，令我终生难忘。

感谢我的工作单位——广西财经学院的领导和同事们，他们大力支持、鼓励并提供了完成本书所需的时间保证，广西财经学院良好的学术研究氛围和丰富的资料也为研究提供了必要的条件。

还要特别感谢陈湘桂教授，他在繁忙的工作中仍对本书的写作提出许多宝贵意见，无私地奉献出自己的聪明才智，给予我热情洋溢的支持和鼓励。感谢陈鲁副研究员的一直关心并提出修改建议。感谢我的同学毛明轩的鼓励和积极支持。同时，感谢大力配合和协助调研的 100 多位企业领导及其主管部门。

在本书写作过程中，参阅了大量专家和学者的论著，引用了他们珍贵的研究成果，特在此向这些作者致谢。

由于作者学识有限，论述中谬误之处在所难免，敬请读者不吝赐教。

著 者

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 研究的背景	(1)
一、选题的缘由和根据	(1)
二、经济转型期的相关界定	(4)
第二节 研究的目的与意义	(10)
第三节 研究的方法	(11)
一、系统分析法	(11)
二、归纳和演绎的逻辑推理法	(12)
三、实证分析法和规范分析法	(13)
四、定性分析与定量分析	(13)
第四节 国内外信用管理研究概述	(13)
一、信用管理在国内的研究状况	(14)
二、信用管理在国(境)外的研究状况	(21)
第二章 转型期企业信用管理的基本分析	(33)
第一节 企业信用管理的历史回顾	(33)
一、转型初期,出现信用迷失	(34)
二、20世纪90年代初期,转型期信用建设的初步探索	(35)
三、20世纪90年代末到21世纪初的发展阶段	(36)
四、21世纪初至今,政府重视信用建设阶段	(36)
第二节 企业信用缺失的主要原因分析	(37)
一、社会历史原因	(37)
二、信息不对称	(38)
三、产权制度不明确	(41)
第三节 广西企业信用的调查问卷分析	(44)



一、广西企业信用的基本判断	(44)
二、广西企业信用的主要问题	(46)
三、影响广西企业信用的主要因素	(47)
四、提高企业信用水平的主要措施	(48)
第四节 企业信用管理的原则	(49)
一、客观真实原则	(49)
二、以人为本原则	(50)
三、重视风险原则	(51)
四、及时性原则	(52)
五、持续性原则	(52)
第三章 企业信用管理的信用环境分析	(53)
第一节 企业信用管理环境概述	(53)
一、企业信用管理环境的含义	(53)
二、信用环境的特征	(54)
三、企业信用管理与外部信用环境的关系	(56)
第二节 企业信用管理的宏观信用环境	(58)
一、社会政治环境	(58)
二、经济环境	(59)
三、企业信用管理的文化环境	(60)
四、企业信用管理的法制环境	(62)
五、企业信用管理的制度环境	(63)
六、企业信用管理的科技环境	(64)
第三节 企业信用管理的微观信用环境	(66)
一、供应商信用环境	(67)
二、购买者信用环境	(68)
三、竞争者信用环境	(69)
四、同盟者信用环境	(70)
五、监管机构监管环境	(71)

第四章 企业信用管理的动力机制	(73)
第一节 企业信用管理的动力机制及模式	(73)
一、企业信用管理的动力机制	(73)
二、企业信用管理的动力要素构成及机制模式	(74)
三、企业信用管理诸动力机制综合作用模式	(82)
第二节 企业信用管理的功能	(83)
一、要素整合功能	(83)
二、经营导向功能	(84)
三、能力凝聚功能	(84)
四、行为约束功能	(85)
五、激励功能	(86)
六、控制功能	(86)
七、调适功能	(87)
八、预警功能	(87)
第三节 企业信用管理的作用及发挥作用的条件	(88)
一、企业信用管理的作用	(88)
二、企业信用管理发挥作用的条件	(89)
第五章 企业信用资源价值	(90)
第一节 企业信用资源价值效应	(90)
一、企业信用资源及其特性	(90)
二、企业信用资源的经济功能	(92)
三、企业信用资源的价值效应	(95)
第二节 企业信用价值链的构建与管理	(98)
一、价值链理论简述	(98)
二、构建企业信用价值链的可行性	(100)
三、企业信用价值链的构建	(101)
四、企业信用价值链的管理	(104)
第三节 企业信用资源的培育	(106)



一、建设企业信用文化	(107)
二、建立和完善企业信用管理制度	(107)
三、构建企业信用信息管理平台, 发挥企业信用资源的 作用, 形成生产力	(108)
四、营造良好的信用环境	(108)
第六章 企业信用活动的运行模式——全面信用管理	(110)
第一节 全面信用管理概述	(110)
一、传统信用管理及其缺陷	(110)
二、全面信用管理	(111)
三、企业全面信用管理中涉及的信用关系	(112)
第二节 企业信用管理机构与信用政策	(114)
一、企业设立独立的信用管理部门的必要性	(114)
二、企业信用管理部门的主要工作	(116)
三、企业信用管理部门的职责	(117)
四、企业信用管理人员的素质要求	(117)
五、企业信用管理政策	(118)
第三节 企业前期信用管理	(123)
一、资信调查	(124)
二、信用分析	(129)
三、信用决策	(132)
第四节 企业中期信用管理	(133)
一、交易合同的签署	(133)
二、履行交易合同应注意的主要问题	(135)
三、债权保障	(135)
第五节 企业后期信用管理	(137)
一、应收账款管理	(137)
二、应收账款的管理制度	(139)
三、企业应收账款的追收	(142)

第六节 全面信用管理案例：广西玉柴公司的信用管理	(145)
一、借债与还贷的财务信用	(146)
二、投资与回报的业绩信用	(148)
三、真实与对接的职业信用	(150)
四、承诺与践诺的用户信用	(151)
第七章 企业信用活动绩效考评	(154)
第一节 企业信用活动绩效考评概述	(154)
一、绩效与信用活动绩效	(154)
二、企业信用绩效考评及功能	(157)
第二节 企业信用绩效考评的原则与内容	(159)
一、企业信用绩效考评的原则	(159)
二、企业信用绩效考评的内容	(163)
第三节 企业信用绩效考评的方法与标准	(166)
一、企业信用绩效考评的方法	(166)
二、信用绩效考评的标准	(171)
第四节 企业信用绩效考评的模式：平衡记分卡的应用	(173)
一、平衡记分卡的基本思路	(173)
二、衡量企业信用管理绩效的平衡记分卡指标设计	(176)
三、利用平衡记分卡提高企业信用管理绩效的具体措施	(180)
四、应用平衡记分卡提高企业信用管理绩效的建议	(183)
第五节 企业信用绩效考评的实施	(186)
一、明确各方职责分工，协调企业信用绩效考评	(186)
二、选择适当的考评者	(188)
三、对考评者进行培训	(189)
四、确定信用绩效考评时间	(189)



五、实施绩效面谈	(190)
第八章 企业信用活动的控制	(191)
第一节 企业信用活动控制的机理	(191)
一、企业信用活动控制的必要性	(191)
二、企业信用活动控制的机理	(193)
三、企业信用活动控制的类型	(194)
四、企业信用活动控制的要求	(198)
第二节 企业信用活动控制的过程	(200)
一、确定信用控制的标准	(201)
二、衡量信用活动的绩效	(202)
三、纠正偏差	(203)
第三节 企业信用活动控制的方法	(204)
一、企业信用活动的预算控制	(204)
二、企业信用活动的比例控制	(206)
三、企业信用活动的作业控制	(207)
四、企业信用活动的风险控制	(207)
第四节 企业信用危机的预警及管理	(208)
一、企业信用危机的表现及危害	(209)
二、企业信用危机的预警	(210)
三、企业信用危机的管理	(214)
第九章 企业信用活动创新	(218)
第一节 信用活动创新及其意义	(218)
一、信用活动创新的含义	(218)
二、信用活动创新的意义	(219)
第二节 企业信用活动的技术创新	(220)
一、技术创新及其特点	(220)
二、企业信用活动的技术创新	(222)
第三节 企业信用活动的制度创新	(225)

一、企业信用制度创新的含义及作用	(225)
二、企业信用制度创新的主要内容	(227)
三、信用制度创新与信用技术创新的关系	(228)
第四节 企业信用活动创新的过程及组织	(229)
一、企业信用活动的创新过程	(229)
二、企业信用活动创新的组织	(232)
三、企业信用活动创新的障碍及消除	(234)
第十章 建设广西社会信用体系的研究	(236)
第一节 广西社会信用建设的基本分析	(236)
一、广西社会信用体系建设的历程	(237)
二、广西社会信用建设的主要经验	(240)
三、广西社会信用体系建设的主要问题	(242)
第二节 广西社会信用建设的内容框架	(248)
一、信用法律法规体系	(248)
二、信用信息技术支撑体系	(248)
三、信用服务体系	(249)
四、信用产品推广和应用体系	(249)
五、个人信用管理	(249)
六、企业信用管理	(249)
七、政府信用管理	(250)
八、信用监督	(250)
九、失信惩戒制度体系	(250)
十、社会信用管理教育体系	(250)
第三节 加快广西社会信用建设的途径和对策	(251)
一、加快广西社会信用建设的途径	(251)
二、加快广西社会信用体系建设的对策	(255)
参考文献	(261)

第一章 绪论

第一节 研究的背景

一、选题的缘由和根据

(一) 选题的缘由

1993年,中国共产党在第十四届三中全会上明确提出:要逐步从计划经济向市场经济转变,建立社会主义市场经济体制。经过十多年的建设,中国已初步建立起社会主义市场经济体制,但在转型过程中产生了一系列矛盾,其中较为突出的是市场经济运行的客观要求与信用不足的矛盾,如制假售假、不信守合同、商业欺诈等妨碍市场经济发展的行为。近年来,有关信用问题方面的评论和报道日益增加,“银广厦”“蓝田股份”等上市公司的劣迹引发了股市的不稳定;汕头地区这个“信用缺失的家园”引起了市场萎缩、资本外逃、经济下滑等许多连锁反应;一些地区的信用社不讲信用,引发的挤兑风潮更造成恶劣的影响;波及全国的安徽阜阳“假奶粉”事件,更引起全社会对信用的关注。由于信用缺失行为,企业之间信用交易活动被破坏,信用交易量减少,企业对商业银行的信用贬值,使得商业银行不敢轻易放贷,惜贷现象严重,企业难以通过正常的信用渠道获取生产发展资金;社会对消费品的信任度降低,正常的市场秩序被扰乱,导致我国经济出现“有效需求不足”的难题,



也影响了我国在全球经济的竞争力,影响了社会再生产的顺利发展。据经济学家茅于軾估计,如果社会信用状况良好,我国的GDP增长率还能提高大约5个百分点。中国企业联合会理事长张彦宁指出,我国每年因为各种不合理原因逃废债务造成的直接经济损失约1800亿元,由于合同欺诈造成的直接经济损失约55亿元,由于产品质量低劣和制假造成的各种经济损失至少有2000亿元,由于“三角债”和现款交易增加的财务费用约有2000亿元,合计约5855亿元,相当于当年新增的GDP总量。可见,信用缺失问题已成为我国社会经济发展的重大障碍。

江泽民同志在2000年中央工作会议上指出,没有信用,就没有秩序,市场经济就不可能健康发展,要在全社会强化信用意识,加强公民诚实守信的道德教育,建立严格的信用制度,规范契约关系,依法严厉打击制假售假、偷税骗税、经济欺诈、恶意逃废债务等行为,创造良好的市场秩序。朱镕基同志在九届全国人大五次会议的政府工作报告中强调:切实加强社会信用建设,逐步在全社会形成诚实为本、操守为重的好风尚。国务院在2001年就明确提出,要标本兼治,整顿和规范市场经济秩序。2002年2月,中央金融工作会议再次明确提出,必须加强社会信用制度建设。在2002年全国人大、政协会议期间,“两会”代表对信用问题尤其关注。2003年“两会”期间,信用问题再次引起各界的重视。每年的“3·15世界消费者日”活动中,信用及相关问题都成为热点。因此,研究完善社会主义市场经济体制,就有必要对信用及信用管理进行深入研究。在2003年中共十六届三中全会上,党中央更加明确地提出“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”。可见,社会信用及其管理已经成为全社会关注的重点。

从经济学的基本规律看,在社会信用和经济秩序良好的环境下,各经济主体的交易成本可普遍降低;而在信用缺乏的环境下,各经济主体的交易成本普遍提高,严重的会导致交易失败,其最终的后

果是经济活动丧失活力。从制度经济学的角度看,一种制度在其建立初期会有许多有待规范、完善的方面,市场经济制度也是如此。从管理学的角度看,一种经济体制的建立与完善,离不开持续的管理过程。

市场经济从根本上说是法制经济、信用经济,良好的社会信用状况是建立和完善社会主义市场经济体制的基本保证,是防范信用危机、金融危机乃至经济危机的重要前提,是社会经济正常运行的基石。正因为如此,信用问题已经成为探索市场经济发展规律的重要课题,而对信用管理进行深入、系统地研究是信用问题研究的重点课题,这对于提高市场经济体制的运行效率,缩短信用建设进程,营造信用文化起到十分重要的作用。该研究涉及社会伦理学、经济伦理学、经济学、制度经济学、管理学等多个学科范畴,是保证社会主义市场经济顺利发展的一个重要课题。

(二) 选题的科学根据

选择“经济体制转型期企业信用管理研究”作为研究课题,主要基于以下考虑:第一,在经济体制转型期间,计划经济体制规范被打破,市场经济体制规范还没有立即建立,容易导致社会经济秩序出现混乱,而信用失范是这种混乱的突出表现之一。第二,中国由计划经济体制顺利、完全转型为市场经济体制可能要经历比较长的转型时间,因此,选择“经济体制转型期”来进行阶段性问题的研究是完全必要的。第三,将“企业信用”作为研究对象,是因为企业信用在社会信用中占重要地位,扮演重要角色,对社会信用状况影响很大。第四,研究信用管理,可以借鉴管理学的基本原理,把管理学的原理、方法和手段引入其中,从管理学的角度对其进行审视。

管理是指在特定的环境下,对组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、领导和控制,以优化配置组织资源,完成组织目标的过程。对企业信用活动而言,同样存在管理问题:第一,企业信用活



动有其存在的环境，特别是在经济体制转型期，企业信用环境发生了变化，加强对企业信用管理的研究十分必要。第二，企业信用是企业的一种重要资源，这种资源如果保护利用得当，可以收到较好的效果，如果保护利用不当，会产生许多负面影响，给企业及社会造成危害。如何利用企业信用资源，使之成为社会经济发展的推动力，就成为重要的研究课题。第三，企业信用作为一种经济活动，同样需要从计划、组织、领导和控制等环节去筹划。第四，我国经济体制转型期的最终目标是建立社会主义市场经济体制，企业信用是市场经济的基础，加强企业信用管理，对于实现社会主义市场经济体制的目标，起到关键性和基础性作用。

二、经济转型期的相关界定

（一）经济转型期的含义

目前，我国正处在一个重要的全面转型期，社会、经济、法律、文化等都具有转型的特征。从社会的角度看，我国已从农业社会向工业社会转型；从经济的角度看，我国已进入经济体制转型期，即从集权式的计划经济体制向市场经济体制转型；从法律的角度看，已从人治体制向法治体制转型；从文化的角度看，已从一元文化向多元文化转型。转型期给社会经济带来许多深刻的变化，提出了许多有待进一步深入研究的问题。这里仅从经济体制转型的角度出发，分析经济转型期的特征及其对企业信用管理的影响。

对于经济转型期，学者们有不同的论述。其中著名经济学家林凌教授的分析较有代表性，他认为中国的经济转型总体上说是两个方面：一是经济体制转型，即由高度集中的计划经济体制向社会主义市场经济体制转变；二是经济结构转变，即由现在的农业工业国向现代化国家转变^[1]。如果再进一步考察，经济转型还包括经济增长方式由粗放式向集约式转型，从传统封闭型向经济全球化转型。就目前的经济发展状态而言，经济转型可以作如下定义：经济转型