

上海市紧缺人才系列教材

# 企业信用管理

CREDIT MANAGEMENT OF ENTERPRISE

■ 主编 李敏 张美灵 韩家平

 复旦大学出版社

<http://www.fudanpress.com.cn>

上海市紧缺人才系列教材

# 企业信用管理

主编 李敏 张美灵 韩家平

復旦大學出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

企业信用管理/李敏等主编. —上海:复旦大学出版社,2004.7  
(上海市紧缺人才系列教材)  
ISBN 7-309-04027-9

I. 企… II. ①李…②张…③韩… III. 企业管理-信贷管理-教材 IV. F830.56

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 045757 号

**企业信用管理**

李 敏 张美灵 韩家平 主编

---

出版发行 **复旦大学出版社**

上海市国权路 579 号 邮编 200433

86-21-65118853(发行部) 86-21-65109143(邮购)

fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

---

责任编辑 苏荣刚

总 编 辑 高若海

出 品 人 贺圣遂

---

印 刷 上海复旦四维印刷有限公司  
开 本 787 × 960 1/16  
印 张 17.25  
字 数 319 千  
版 次 2004 年 7 月第一版第一次印刷  
印 数 1—5 000

---

书 号 ISBN 7-309-04027-9/F·874  
定 价 30.00 元

---

如有印装质量问题, 请向复旦大学出版社发行部调换。

版权所有 侵权必究

# 前 言

市场经济的进一步发展使“信用”成为经济生活中日趋关注的问题。个人信用、企业信用、政府信用等等,但在其中都暴露出这样或那样的问题,显现出来更多的是制度的滞后、管理的缺陷和长期以来人们道德观念形成的不良习惯和思维定势。

随着社会经济的发展和市场经济的推进,“信用”已不再是一个抽象的名词,它与经济活动已经紧密相连,日渐成为经济活动链中不可缺少的一环。市场经济说到底就是信用经济。在市场经济条件下,如果离开“信用”两字,一切商品生产和商品交换就无法进行。特别是市场经济的发展需要信用制度来保障。2001年可以称为中国的信用年,在这一年的政府工作报告中,朱镕基总理在“十五”计划中专门提到了要加快我国信用体制的建设;2001年的高考作文题目就是“我们还要不要诚信”;全国工商联、国务院发展研究中心、外经贸部计算中心等九家单位倡议将9月19日定为“诚信日”并征集百万企业签名;2001年9月19日至21日,“中国信用经济论坛”在北京隆重召开,全国各地的新闻媒体对这些活动做了广泛的报道。广东省以汕头为试点,成立信用办采集企业数据,设立黑名单;浙江省计委和信息产业厅积极推进“信用浙江”建设,建立企业信用发布查询系统;2003年1月深圳发布《深圳市个人信用征信及信用评级管理办法》。上海从1999年8月起,开始进行个人征信的试点。2000年7月,作为当年上海市政府实事项目的个人信用联合征信系统建成开通,面向社会提供个人信用报告。2001年10月,上海联合征信向企业信用建设延伸,进入拓展阶段。2002年3月,上海企业信用联合征信服务系统开通试运行;同时,行业信用管理和社会诚信活动也取得较大进展。2003年初,以上海市委提出建设社会诚信体系为标志,上海市社会诚信体系建设进入深化阶段,重点是在个人和企业信用联合征信服务系统建设的基础上,研究、推动建立覆盖社会经济生活各个方面的社会诚信体系。2003年8月6日上海市人民政府印发《关于加强本市社会诚信体系建设的意见》、《上海市2003年~2005年社会诚信体系建设三年行动计划》的通知。

近年来,全国许多省份和城市已经或正在逐步建立信用体系,建立一个良好

的信用环境已经成为市场经济健康、持续发展的保证。

基于大量的信用管理咨询和诸多高级信用管理专家的参与设计,本书主要从信用管理的基本概念、管理模式和具体操作实施的流程来介绍企业信用管理的理论知识和操作实务,同时书中附了大量的图表、案例,希望能对更好地理解教材起辅助说明作用。

第一、二章简单介绍了信用、信用管理相关的基本概念,以及提高信用管理意识的意义进行分析,同时简单介绍了信用管理的基本过程、模式和内容,对信用管理进行总述。

第三章介绍了“3+1”的信用管理模式,比较系统地介绍了如何开展信用管理工作。

第四章到第十章分别从资信调查、赊销管理、客户管理、合同管理、担保管理、内部控制和信用风险管理这七个不同的侧面来分别论述了信用管理工作的内容。

希望读者通过对本书的学习能够得到启发和帮助。

编者

2004年5月

# 序

随着我国国际化进程的加快,大力整顿和规范市场经济秩序,切实推进社会信用体系建设,为国民经济健康发展创造良好的信用环境已成为经济可持续发展的关键。

近年来,我国社会主义市场经济体系的法律体系初步形成,使市场经济由无序竞争走向有序竞争有了可能,为信用行为的记录和失信行为的惩戒提供了一个基本的法律规范。

马克思曾经说过,人是社会关系的总和。有了人类以后无外乎是人和人的接触,人和物的接触,人和各方面的接触,而这些接触都是按照双方的约定或法律规定来订出一定的处理办法。如果大家不讲信用,就根本没法处理这些关系,建立“信用经济”就成了无本之木,无源之水了。因此,中央和地方都把诚实守信纳入整个“社会诚信体系”建设的工程中,这充分说明了个人对社会的承诺,企业对客户的守信是全体公民的事情。从这个意义上说,只有在全社会倡导“守信为荣,失信为耻”的公民道德规范,发扬中华文明“一诺千金”文化精神,“信用经济”才有稳固的基石。

正是基于此,上海市人民政府2003年8月专门印发了《关于加强本市社会诚信体系建设的意见》和《上海市2003—2005年社会诚信体系建设三年行动计划》的文件。其中,加强行业信用管理和企业信用管理等内容占据了显著的位置,由此可见政府推进社会诚信建设的决心。

行业信用管理和企业信用管理是社会诚信体系的重要支撑。在操作运行层面,近年来,我国各主要大城市和沿海口岸,以信用评价为代表的信用评价中介机构的出现和发展,为我国市场经济向更高境

界——信用经济过渡构建了广阔的平台。

为此,政府相关部门在转变政府职能,把社会公益性活动,诸如上海工商局系统的“重合同守信用”企业评比改变为由中介机构,按照国际通行三等九级标准进行信用专业评估的卓有成效的工作,已经开辟了符合中国国情的、具有国际标准的企业资信评价的新路。

上海是全国率先创新使用“企业合同信用评价体系”对企业合同信用状况进行评估的城市。在上海市工商行政管理局的关心下,以企业信用评价为主业的上海立信天友资信公司去年对沪上三千余家企业进行合同信用等级评估,开拓了我国企业合同信用评估的新领域。

建设社会诚信体系,光大中华民族优秀的文化传统,是承前启后,关乎子孙后代的千秋大业,更是中国经济能否融入国际先进行列的制胜关键。要实现这宏伟蓝图,归根结蒂,还是落实在人才培养这个结点上,培养和造就一大批信用评估领域的专业人才已是摆在我国教学科研单位面前的重要课题。值得欣喜的是,在上海市紧缺人才办公室的支持下,上海市信用评估分析管理师考核办委托上海立信资产评估有限公司,荟萃业内专家、学者在总结以前工作经验及科研成果的基础上,编写了这套包括《企业信用管理》、《信用评估理论与实务》和《中国信用建设法律法规汇编》的系列教材,把我国企业信用评估、管理、科研的普及、深入到实处。

人才培养,教材先行。由于时间仓促及水平的局限,这套教材还会有许多不尽如人意的地方,希望能得到读者和专家的批评指正。

庄晓天

2004年5月

# 上海市信用评估分析师系列教材

## 编辑委员会

主 任 庄晓天  
副 主 任 王晓元 刘煜海 张成钧 陈跃华  
周卫东  
委 员 (按姓氏笔画为序)  
王成芳 刘建德 吕宏伟 张美灵  
李 敏 杨 平 杨伟瞰 沈品发  
陈志国 欧志伟 郑国瑞 顾嘉雯  
傅 敏 程祖毅 舒 英 韩家平

## 本书编委会

主 编 李 敏 张美灵 韩家平  
副 主 编 陈志国 傅 敏 舒 英  
编 委 (按姓氏笔画为序,主编、副主编为当然编委)  
刘建德 阮 力 吴 芸 张纯义  
李宗祥 杨伟瞰

封面设计 徐纯锐



## 内 容 介 绍

本书是上海市紧缺人才培训工程指定教材,全书以企业信用管理为中心,收集了国内外信用管理的相关理论及实践经验,系统地论述了信用管理的概念、信用管理的模式以及信用管理的内容,具体包括客户管理、合同管理、赊销管理、担保管理、风险控制等方面的理论知识与操作实务。书中附有大量图表、案例,对读者更好理解教材内容具有辅助说明作用。

本书可以作为从事信用管理的领导及工作人员提高专业水平和管理能力的学习资料,也可以作为从事信用评估、资信评级的中介机构及从业人员的培训教材,还可作为社会各界人士、广大企事业单位职工学习和了解社会信用建设的必要性、重要性及信用评价体系的参考资料。

# 目 录

序.....	1
前 言.....	1
<b>第一章 概论.....</b>	<b>1</b>
第一节 信用概述.....	1
第二节 企业信用管理 .....	11
第三节 信用管理的意义 .....	16
<b>第二章 企业信用管理体系 .....</b>	<b>19</b>
第一节 信用管理的模式 .....	19
第二节 信用管理的过程 .....	26
第三节 信用管理的内容 .....	30
<b>第三章 “3+1”科学信用管理模式 .....</b>	<b>38</b>
第一节 我国企业信用管理的现状 .....	38
第二节 “3+1”科学信用管理模式 .....	40
第三节 信用管理各阶段的工作内容和步骤 .....	46
第四节 企业信用管理部门与政策 .....	53
第五节 企业信用管理系统 .....	56
<b>第四章 企业资信调查 .....</b>	<b>58</b>
第一节 资信调查概述 .....	58
第二节 资信调查的特性 .....	64

第三节	资信调查的时机与渠道 .....	67
第四节	资信调查的内容与结论 .....	72
<b>第五章</b>	<b>企业客户管理</b> .....	100
第一节	客户管理概述 .....	100
第二节	客户定义及其分类管理 .....	104
第三节	客户资料的搜集和分析 .....	109
第四节	客户信用额度的确定与授予 .....	116
第五节	客户档案的建立和管理 .....	119
<b>第六章</b>	<b>企业合同管理</b> .....	123
第一节	合同管理概述 .....	123
第二节	企业合同管理的目标与组织 .....	127
第三节	运用信息、系统、控制理论管理合同 .....	138
第四节	运用计算机管理合同 .....	143
<b>第七章</b>	<b>企业赊销管理</b> .....	149
第一节	赊销管理概述 .....	149
第二节	赊销政策的制定与决策 .....	155
第三节	应收账款日常管理 .....	164
第四节	坏账管理与监督检查 .....	173
<b>第八章</b>	<b>企业担保管理</b> .....	176
第一节	企业担保概述 .....	176
第二节	担保业务控制流程 .....	178
第三节	担保控制的监督检查 .....	184
第四节	担保案例分析 .....	189
<b>第九章</b>	<b>企业内部控制</b> .....	193
第一节	企业内部控制概述 .....	193
第二节	内部控制的内容与方法 .....	198

第三节	采购与付款内部控制流程.....	205
第四节	销售与收款内部控制流程.....	211
第五节	对外筹资内部控制流程.....	220
<b>第十章</b>	<b>信用风险管理</b> .....	<b>230</b>
第一节	信用风险概述.....	230
第二节	信用风险要素的分析方法.....	240
第三节	信用风险的控制.....	247
<b>后 记</b>	.....	<b>260</b>

# 第一章 概 论

**学习提要：**目前国内企业的失信现象非常严重，通过何种方式来解决这些问题是一个非常重要的课题。本章就信用管理相关的一些基本概念进行简单阐述，具体包括立足于经济学的角度对信用的解释、对中国信用失信现象的探讨、企业信用管理的内容、企业信用管理的职能和开展信用管理工作的意义等方面的内容。掌握这些知识对于进一步地了解和掌握企业信用管理的具体工作有非常重要的意义。

## 第一节 信用概述

### 一、信用概念

信用是现代经济活动的重要基础，是现代经济金融运行的平台。在现代市场经济中，信用作为买卖双方交易完成的根本保障之一，构成了契约关系的最重要的基础。随着信用关系的成熟和发展，现代企业间的交易方式已经从以现金支付方式为主，向以信用支付方式为主过渡。这是现代市场经济的显著特征之一。在发达的市场经济国家中，信用关系或信用方式已构成了企业间交易的主要形式。随着中国市场经济进一步发展和加入世界贸易组织，中国经济将进一步融入国际经济贸易范畴，以信用方式完成交易活动已成为必然。据统计，目前国际商业企业间的信用支付方式已经占到80%以上。正是从这个意义上来说，现代市场经济本质上也是信用经济。

信用到底是什么？我们该如何定义信用呢？

一般而言，信用(Credit)包含两层含义，一是狭义的信用，主要是各种借贷关系中恪守承诺的给付行为(如信用贷款、信用担保、信用消费等等)以及各种给付形式(如信用证、抵押、担保等)。二是广义的信用，即一般交往中的对承诺之

事的如合同履行以及对他人按照承诺之事行事的信赖。

在《辞海》中就信用从两个角度做了解释,从社会学角度讲:信用是遵守诺言,实践成约,从而取得别人对他的信任;从经济学角度讲:信用是以偿还为条件的价值运动的特殊方式。信用在传统意义上主要是指货币贷款,到期按时归还的“守时”原则。而在今天的市场经济中,信用本身已经成为一种商品,并成为资本或资本的载体,成为一种可以快速赚取利润的工具。信用的含义由开始的仁义、诚实的道德范畴已经逐步演化扩展到包含履约、交换和偿还的现代含义的社会、经济范畴。关于信用在学术界各个领域有不同的解释和定义。

所谓信用,从经济学的意义上讲,是指在商品交换过程中,交易的一方,以将来偿还的方式获得另一方财务或服务的能力。信用的根据是获得财务或服务的一方所做出的给付承诺。

信用是和商品生产、货币流通、市场贸易、资本借贷等市场经济关系相联系的范畴,在市场经济中,信用主要表现为资本借贷运动,是资本价值运动的一种特殊形式。其特点是:贷款者将货币贷给借款者,约期归还,借款到期后除归还本金外,还需支付一定的利息。在这种信用关系中,贷款者在贷出一笔资金的同时获得了一种权利,即可以要求借款人以后偿还一笔资金的权利,又称债权。借款人则承担以后偿还一笔资金的义务,又称债务。由于在经济活动中,货币被广泛地作为支付手段,所以这种债务偿还通常是用支付一定的货币金额来完成的。在比较成熟的市场经济中的大部分交易,都是以信用为中介的交易,因此信用是现代市场交易的一个必备的要素。

## 二、信用与诚信、信誉的区别与联系

我们对信用、诚信和信誉这三个词已经比较熟悉了,但在日常使用中常常会混淆起来,特别是信用和诚信在使用中有时竟无法区别和不可捉摸。这三者虽有联系却又是有所区别的。

### 1. 区别

信用是指社会行为主体之间的一种交易关系。信用是互生的,既有授信方,又有受信方。信用是价值运动的一种特殊形式。

诚信是指社会行为主体(如企业或个人)的一种自发、自愿的行为,是自己对他人的承诺,是一种行为规范。诚信是内生的,取决于自身的品德。

信誉是指社会主体由于自身的行为,而由外部给予的一种评价。信誉是外生的,来自于社会的评定和推断(估价)。

诚信是每一个社会主体的义务,而不是权利,但“信誉”有时可以是某些人的权利,“信用”是权利和义务的结合。

## 2. 联系

信用和诚信都是在“自愿”原则下支配,但诚信的程度却主要取决于信用关系的完善程度。信誉和信用大都需要通过第三方来确立,而诚信则不需要,诚信是信用制度的思想道德基础和精神支柱,诚信必须从提高人们的精神追求和道德品位上来把握而不应该作为一种交换手段。信用关系可以形成“链”形,形成相互的传动,但诚信和信誉却不会形成“链”形,也不应当形成“链”形。

诚信是中国自古以来的一种行为准则和道德准则。现代信用制度已经发展成为一种经济关系、借贷关系,这种关系仍然建立在信任的基础之上。

## 三、与信用有关的几个概念

### 1. 信用主体与信用客体

信用主体:是指信用活动中的债权人和债务人。而政府、企业、事业单位、金融机构、居民家庭或个人都可能成为债权人、债务人。

信用客体:即是指信用工具或信用载体。

现代信用经济的蓬勃发展使得社会信用框架越来越复杂,信用主体越来越多,传统的信用关系显然已经无法满足要求。在信用活动中,信用主体、信用客体和信用基础都是必不可少的构成要素;品德、资本和能力这三个要素构成了信用活动得以正常进行的基础性要素。

### 2. 信用行为

信用行为是指信用主客体能够进行的活动,是不断深化发展的过程。

### 3. 信用关系

信用关系是指产权边界明确,具有独立财产权的债权人和债务人在交易过程中给付承诺实现与否形成的关系。这种关系在“自愿性原则”支配下,在经济主体的交往或交易关系中体现。在现实生活中,信用关系比比皆是,我们将钱存入银行形成的银行与客户之间的关系;在购买大件家电产品时先付款后由店家送货上门的关系;商店与生产厂之间先供货后结款等等的关系都会形成一种信用关系。

### 4. 信用体系的作用

信用体系是一种社会机制,是由与信用相关的立法与执法、信用管理机构、信用管理行业运行惯例与约定、社会信用行为与道德规范、不良信用惩罚机制、教育培训等多个体系共同作用,交织形成的社会信用的管理机制。它的主要作用就是规范一个国家或地区、一个行业或企业的信用活动,它既是一个整体又是一个多层次的互相交织、互为基础或保障的机制。

信用体系是支撑市场经济的关键,如果市场经济缺乏良好的信用体系的支

撑只能是无源之水,无本之木。建立一个良好的社会信用体系,关键是要建立一套使守信用者得到利益,失信者必然付出代价的制约机制。在发达的市场经济国家中,完善的信用体系正是依靠企业间的制约机制建立起来的。在这种体系中,企业具有足够的识别、评估和规避信用风险的能力,不仅能够使企业自身的经营管理水平从根本上得到提高,而且最重要的是使信用不良者受到惩罚——被排斥在市场经济之外,即是来自于同行业所有供应商的排斥。而对于信用良好的客户,将获得更大的信用融资和交易机会。

#### 四、信用产生的历史条件

信用与商品交换、货币流通一样,是一个古老的经济范畴。自古中国人的道德规范就是崇尚与人为善、与人为信。“信”者,诚实、不欺也,《国语·周语上》说:“礼所以观忠,信,仁、义也……,信所以守也”。“信”也是中国儒家着重提倡的道德规范。孔子把“信”作为“仁”的重要表现之一,要求“竟事而信”,“谨而信”(《论语·学而》),孟子认为“可欲之谓善,有诸己之谓信”(《孟子·尽心下》)。由“信”而引申出的“信用”概念,除包含原来“诚实”的含义外,已经逐渐偏重于体现“价值交换”的特征。不难看出,信用已经由原来含义的仁义、诚实的道德范畴逐步演化成交换和偿还的现代含义的经济范畴。

从历史资料记载看,信用在历史上长期以实物借贷和货币借贷两种形式共存。无论是实物借贷还是货币借贷,信用产生的基本前提条件都是私有制条件下的社会分工和大量剩余产品的出现。从逻辑上说,私有财产的出现是借贷关系存在的前提条件,而只有社会分工,劳动者才能占有劳动产品;只有剩余产品的出现,才会有交换行为和借贷行为的发生。显而易见,私有制是货币与信用存在的共同前提。人类社会的发展,乃是分工深化和市场扩大两者之间的互动过程。信用是随着分工的深化和市场的扩大而产生的。最初的商品交换盛行的是实物交易,货币的介入使交易较之物物交换容易达成。但是,一手交钱、一手交货的要求也常常造成不便,为了克服这种不便,卖主往往同意买主在未来约定的时间再行付款,即进行赊账。这样,便出现了最早的信用关系。赊账意味着授信人给予受信人的未来付款承诺以信任。赊账的方式使得物流和货币流由原来的无信用中介的交易方式,转而被以信用为中介的交易所取代。在交易发展进程中,信用已经逐渐从单纯的支付承诺中转为信用本身已成为商品参与交易,信用超出了商品买卖的范围,作为支付手段的货币(信用货币)本身也加入了交易的过程,出现了借贷活动。贷款意味着债权人给予债务人未来还款付息的承诺以信任。现在通行的纸币(信用货币)本身,也是在这种信用关系的基础上产生的。所以说,现代金融业就是信用关系发展的产物。在市场经济发展的过程中,信用



交易大大降低了交易成本,扩大了市场规模。

英文的“信用”(Credit)一词的源于拉丁文“CREDERE”,同中国古代一样,其本意最初也是“信任、信赖”之意。随着社会的不断发展,到了12世纪,欧洲已经开始出现赊账销售,从那时起,“信用”的经济含义开始凸现出来。“信用”真正的在商业活动中扮演主要角色是在16世纪以后。随着全球探险和发现越来越多的“新大陆”,欧洲一些国家的经济活动开始迅猛发展,其国内商业活动和跨国的商品进出口变得异常活跃,赊销在一定程度上发展起来。商人们必须经过长途跋涉、远洋运输,通常需要数月才能将到达的货物存放在异地,交给当地的“贸易代理商”,等到货物销售完毕后才能收回货款,这就要求对这些代理商的行为和信誉做出评估。17世纪后,欧洲的银行业加快了商业步伐,开始大量向贸易商融通资金。由于银行的贷款利率低,仅为2%,销售商也大大放宽了销售条件,赊销行为更为普遍,甚至长达12个月的赊销都是十分平常的事。这种状况一直持续到19世纪末。

20世纪的前半叶是在残酷的战争和贫乏的资源中度过的。商品变成紧俏品,所有的商品都不用发愁卖不出去,商品一投放市场就会被抢购一空。这时,生产商和销售商们对“商业信用”的概念印象不深,他们并不需要卖力推销货物,只要倾全力最大限度地生产即可。他们更需要的是生产管理和技术革新,而不是信用管理。世界大战结束后,经济在世界范围内高速发展,新技术新产品不断涌现,商品市场空前繁荣。商人们渐渐感到,市场已经在不知不觉中由卖方市场转向买方市场,竞争使销售的压力越来越大。于是,信用的工具——赊销又开始盛行起来。到20世纪八九十年代,在欧美发达国家的贸易中,赊销已经达到全部销售的90%以上,而且这个比例仍在上升。也就是在这个时期,中国开始复苏和腾飞,中国的经济像脱缰的野马高速奔驰,在很短的时间内,中国已经完成了从商品稀缺到商品剩余的过渡。中国的销售商们也开始了信用销售的尝试,虽然他们还不了解和掌握赊销的规则和做法。于是,因为信用销售引起的各种问题和副产品——比如商账拖欠、三角债、坏账——也大量地出现了。

## 五、信用风险的根源

### 1. 国际因素

随着我国改革开放的深入,我国企业对外进出口贸易的金额逐年增长,探讨国际因素影响造成的企业风险越来越重要。

#### (1) 宏观环境的不确定性。

宏观环境直接或间接地影响企业的对外贸易的走向和预期。例如各国贸易政策变化,经济政策的调整,国际市场变化,银行利率,货币汇率变化以及各种自