



复旦卓越 · 21世纪管理学系列

公司信用管理

叶陈毅 主编

复旦大学出版社



复旦卓越 · 21世纪管理学系列

公司信用管理

叶陈毅 主 编

盖 地 主 审

魏文静 徐 晔 宋绍清 叶陈云 罗书章 副主编

475.321
659.325
888.236
45.32
1124.145
653.225
4452.2
857.326
993.266
145.265
1523.144
546.248
547.265
455.325
953.2147
258.328
114.265
564.2687
2165.32
6485.6
5654.654
987.3216
654.145
314.564
1434.18
5498.1
234.384

复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

公司信用管理/叶陈毅主编. —上海:复旦大学出版社,2011.6
(复旦卓越·21世纪管理学系列)
ISBN 978-7-309-08173-2

I. 公… II. 叶… 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(2011)第106231号

公司信用管理

叶陈毅 主编

责任编辑/罗翔

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路579号 邮编:200433

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

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

江苏省如皋市印刷有限公司

开本 787×1092 1/16 印张 21.25 字数 453 千

2011年6月第1版第1次印刷

印数 1—4 100

ISBN 978-7-309-08173-2/F·1707

定价:35.00元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究

主 编 叶陈毅

主 审 盖 地

副主编 魏文静 徐 晔 宋绍清 叶陈云 罗书章

编写者 叶陈毅 魏文静 徐 晔 宋绍清 叶陈云

罗书章 张月玲 刘雷欣 仇国英 何丽鹏

王 震 辛祥晶 王志超 康莉莉 曲芳芳

刘 荣 杨 华 王利娜 谢文立 康雅君

张孝光 袁志忠 许平彩 田利军 赵章文

聂莎莉 李 娜 崔立丽 王雪力

内 容 提 要

本书全面阐述公司信用管理相关的思想理论与实践方法。本书总共为14章，三大部分论述：首先主要论述了公司信用管理内涵及其理论依据、演化历程，对公司行为进行信用透析与对策探讨；其次专门论述对公司信用管理的实务流程和操作技能；最后阐明了公司信用管理的制度与文化。其具体包括绪论、公司行为的信用分析与对策、公司信用理论基础及沿革、公司消费者信用管理、公司信用销售、公司应收账款管理、公司信用财务分析、公司信用风险管理、公司信用评级管理、公司信用治理结构、公司信用法制管理、公司网络信用管理、公司信用管理制度与文化建设等内容，本书提出了成套独特创新的观点，构建了公司信用管理理论及其操作应用体系。

本书适用于高职高专院校、实践型普通高等院校管理类、商务类、财经类、政法类高年级本科生，MBA与企业管理专业研究生课程，也可作为在职管理者、经济与法律人士学习、参考和培训教材。

民无信不立,国无信不强。现代经济是信用经济,信用是公司的灵魂和竞争之本。党中央、国务院高度重视社会信用体系建设。随着我国社会经济的发展,特别是全球金融危机的爆发,凸显信用管理在社会经济发展中的重要性。中共十七大提出建立“以道德为支撑、以产权为基础、以法制为保障”的社会信用体系,作为整顿和规范市场经济秩序的治本之策;中央政府启动社会信用体系建设,国务院主要领导指出“信用管理人才培养是社会信用体系建设的重要组成部分”,“高端人才的培养要先行”。加快社会信用体系建设和加强信用管理,已成为当前我国社会经济发展中十分重要而紧迫的课题。

如何利用信用理论与方法加强公司信用管理是当前新形势下我们面临的重大课题。我国是文明古国,重诺守信是优良的民族传统,正是一直秉持“诚信如金”、“无信不立”的经营理念,“同仁堂”、“乐仁堂”、“全聚德”等许多老字号才能饱经风霜,成为历久不倒的金字招牌。尤其是在信息技术突飞猛进的新经济时代,公司期盼诚信、社会渴望诚信。然而,在我国经济转轨时期,出现了令人忧虑的信用危机,公司信用状况亟待改善,许多公司信用意识淡薄。有关调查资料显示,我国发生的失信现象仅次于腐败,已成为危害市场经济秩序的“顽症”,是阻碍国家经济发展第二大“瓶颈”。作为一项庞大的系统工程,建立公司信用已经成为广大民众、政府和企业的迫切愿望。公司信用管理是社会信用制度体系建设的重要组成部分,也是降低公司交易成本最有效的途径。

商务部统计,在今后5年内,我国将至少需要50万名信用管理经理、200万名信用管理人员。2005年3月31日,国家劳动和社会保障部向社会发布十大朝阳职业,“信用管理师”名列榜首,被很多人看好,被认为是未来几年最有发展潜力的职业。复合型信用管理人才在市场上供不应求。日前,据《中国大学生》杂志社资讯评论员介绍,未来5—10年内就业竞争力超强的十分紧缺的专业是“信用管理师”与“资产评估师”。

信用管理专业是发达国家具有悠久历史的高等教育学科专业,已有上百年的历史。美国、英国都有开设信用管理专业的学院,如美国的长春藤名校 Dartmouth College,英国的 Leeds-Airedale & Wharfedale, College London-Guildhall, Manchester-University of

Salford 等。在我国,高校信用管理专业虽然才刚刚起步,但其发展势头异常强劲,已经成为高校专业教育的一个新亮点。近年来,国内有 90 多所高校开始设置信用管理专业。上海财经大学、吉林大学、首都经贸大学、国家会计学院等综合或经济类院校在这一专业的设置上暂领风骚。

叶陈毅博士对信用管理的执著追求和满腔热情,让我钦敬,让我感动。几年来,他组织一批志同道合的青年学者从事信用管理的教学研究,实属不易。由叶陈毅教授任主编的《公司信用管理》一书,由十多位参编作者先后积累素材,花费 4 年左右时间分别撰写,反复修改多达 16 稿,力争精益求精,这种默默苦干的敬业态度、严谨务实的治学作风令人肃然起敬。

叶陈毅教授长期从事公司财务信用管理实务、教学和科研工作,在该领域有诸多科研成果并获奖励:1 个国家自然科学基金课题“企业公民、信用治理及其评价体系研究”(这是其所在单位——石家庄经济学院历史上第一个国家自然科学基金管理科学部资助项目),专著《企业信用制度论》获河北省社科优秀成果二等奖,1 个省级科技型民营企业信用管理软科学课题,1 部主编信用管理教材,2 部专著(如《会计信用论》),1 部辞典,40 篇相关核心期刊学术论文,其中 8 篇被中国人民大学报刊复印资料全文转载。其他参编者不少也是此行业有相当造诣和影响的专家教授、高层管理者、实务工作者与博士(后)、副教授等,整体上有优化匹配的知识结构。

本书涉及当前探讨的许多热点问题,如公司治理结构、公司网络信用管理、公司信用法制管理、公司信用财务分析等。本书结构严谨,内容新颖;在每章后面附有典型案例,也是本书的特色之一。

衷心希望本书的出版能够推动我国公司信用管理更上一层楼,能够有更多的院校开设信用管理专业或课程,能够有更多的信用管理研究成果问世。

叶陈毅教授诚恳约我为《公司信用管理》作“序”,乐以为之。

盖 地

于天津财经大学会计与财务研究中心

2011 年 4 月

良好的信用作为公司宝贵的无形资产,对经济发展极其重要,是建立规范的市场经济秩序的保证。各种交易活动都必须建立在信用基础上才能实现。国际知名企业都视信用为企业的“生命线”,这些公司一直占据着《金融时报》和普华会计师事务所联合举办的世界最受尊重的公司排行榜前列的位置。在6年来的调查中,通用电气公司和微软公司一直占据第一和第二的位置。然而,目前在我国社会各个领域信用失范现象十分普遍,作为修身立国之本的诚信原则受到强烈冲击,假冒伪劣现象泛滥成灾,合同违约、商业欺诈随处可见,三角债、拖欠款和银行不良债权司空见惯,各种经济犯罪令人震惊,商业信用受到很大影响。这不仅严重地阻碍着社会主义市场经济的道德规范体系的建立,还干扰着社会主义市场经济的法律秩序,威胁着依法治国和以德治国方略的实现。我国发展市场经济时间较短,信用问题始终是严重制约我国经济健康发展的关键因素。

美国管理协会的专家曾指出,中国企业在信用管理上的空白将是新的市场环境下发展的最大障碍之一。利用信用制度理论与方法加强公司信用管理是新形势下我们面临的重大课题。目前我国正在进行产业结构调整,高新科技包括信息技术的发展一日千里,互联网与电子商务、政务迅猛发展,为市场经济带来蓬勃的生机,同时也带来市场信用的风险。随着我国经济体制改革的深化和市场经济的发展,信用体系的重要性被越来越多的公司所认识和关注,加强公司信用管理已成为社会信用管理体系建设的神圣使命。

为了培育技术应用型人才,必须以信用管理职业岗位对人才的知识、能力、素质要求为标准,确定教学内容、设置课程,在教学内容和教学方法上竭力体现“实际、实用、实践”的特点。正如《中共中央、国务院关于进一步加强人才工作的决定》指出,“人才资源能力建设是人才培养的核心”。本书的编写是贯彻这种人才培养目标和理念的可贵探索,将体现以下特色:一是新颖性,与时俱进,在编写中纳入信用管理中新的概念和方法、当前焦点及问题等,促使读者在信用实践活动中融入创新的理念。二是应用性,仅是选取实际应用时必需的内容,以培养技术应用型人才为宗旨,对公司信用管理的理论则没有全部、系统、深入地阐述。三是操作性,注重培养实践能力,每章选入相关实际案例,遵循“实际如何做,教材如何写”的准则,引导读者运用所学原理与方法从案例分析中得到启迪与借鉴,从而锻炼分析和解决问题的实用技能。四是融合性,将主教材、学习指导和

学习参考贯通一体,尝试采用“主辅合一型”的体例。为便于读者学习,设计学习目标和基本概念;旁白,包含资料补充、问题思考、要点提示、记住;小结;学习重点;前沿问题;案例分析;练习与思考;练习题答案这8个学习模块,希望顺利通过教学活动的实际检验。

本书由石家庄经济学院博士后、硕导叶陈毅教授任主编,提出总体编写思路与大纲初稿,在召开编写会议讨论的基础上确定最终编写大纲,并编出样章供各编者参考以统一编写要求。本书副主编为魏文静教授(上海第二工业大学经济管理学院副院长)、徐晔(复旦大学公共经济学系副教授)、宋绍清教授(石家庄经济学院会计学院院长、博士、硕导)、叶陈云(华北电力大学工商管理学院讲师、博士)、罗书章博士(广东金融学院副教授)。各章编写人员:第一、十三、十四章为叶陈毅、徐晔;第二章为仇国英(石家庄经济学院硕士)、田利军(中国民航大学经济管理学院讲师、博士后);第三章为曲芳芳(石家庄经济学院讲师)、罗书章;第四章为刘雷欣(石家庄经济学院硕士)、张孝光(天津财经大学副教授、博士);第五章为张月玲(山东科技大学教授、博士后、硕导)、宋绍清;第六章为杨华(山西财经大学讲师、博士)、魏文静;第七章为何丽鹏(石家庄经济学院硕士)、王利娜(河北经贸大学副教授、博士后);第八章为谢文立(天津天士力集团风险管理部部长)、康雅君(天津财经大学硕士);第九章为康莉莉(石家庄经济学院讲师、博士)、聂莎莉(石家庄经济学院硕士);第十章为王震(石家庄经济学院副教授)、李娜(石家庄经济学院硕士);第十一章为刘荣(天津财经大学副教授、博士)、王雪力(天津财经大学硕士)、崔立丽(云南民族大学硕士);第十二章为王志超(安徽财经大学讲师、博士)、袁志忠(石家庄经济学院副教授);第十三章为叶陈云、赵章文(石家庄经济学院副教授);第十四章为辛祥晶(石家庄经济学院副教授、博士后)、许平彩(石家庄经济学院副教授)。最后由叶陈毅教授进行内容增删、体例修正、案例补充,以及文字整理、统稿、定稿,副主编与本人研究生刘雷欣、仇国英、何丽鹏认真细致地协助主编完成上述事情。参编者们为本书稿的改进与完善付出了漫长的辛勤劳动,合作畅快而默契,在此表示真诚感谢。

本书由天津财经大学会计与财务研究中心主任、中国会计学会资深会员、中国会计学会会计基础理论专业委员会副主任、中国会计准则咨询专家、博士生导师盖地教授主审。盖地教授认真审阅了书稿并提出修改建议,在此深表谢意。编写一本适用于技术应用型的信用管理人才培养的教材无疑是个尝试,虽然编者做过积极的努力,但对技术应用型人才的特征、培养模式以及教材特色难以完美彰显,遗漏乃至差错难免亦会出现,恭请诸位前辈、专家与师生提出珍贵的改进建议,我们不胜感激!

叶陈毅

2011年4月

教材学习导引

作为“主辅合一型”教材,本书将主教材、学习指导和学习参考融为一体,内容编写和体例编排上独具特色。为便于读者学习,正文中专门设计8个学习模块,具体使用方法如下。

1. 学习目标和基本概念

每章开头借助“学完本章,你应该能够:”的表述将教学要求具体化。为明确思路,应依学习目标要求来掌握教材的内容。

2. 前沿问题

研究尚无定论的学科前沿问题,争议的热点,研究思路的简介。

3. 旁白

为了推动师生互相沟通交流,这种版式旨在将读者的学习从被动接受型转向主动参与型。此处使用五种不同的图标,每种图标分别有如下含义:

资料补充:教材涉及的人物、著作的说明;定义的诠释;精短案例等。

问题思考:对教材内容提出的思考问题。

要点提示:为了强调和提醒,对教材中重点问题加以导引和概括。

记住:提示需要记忆的内容。

媒体使用指南:指示相关内容在其他媒体中的设计与布置。

4. 学习重点

学习中应明晰本章必须理解和掌握的部分,这是课程知识的基础,亦为考试的重点。

5. 小结

为了优化学习效果,必须对全章内容进行概述总结。阅读本章前应先浏览小结的内容,对全章留下简略印象。学完全章后仔细重读一次,对此章进行回想和归纳。

6. 案例分析

在每章学习指导之后配有案例,要求结合所学原理方法对案例进行剖析评价,锻炼分析问题和解决问题的实际能力。

7. 练习与思考

依照考试要求为每章编写一套练习题,必须课后自己独立完成,以增强所学知识技能与把握考试题型。

8. 练习题答案

本教材仅给出填空题和选择题的参考答案,请做完题后认真核对,简答题和论述题的答案以教材为准自行提炼与综合。

目 录

<<< Contents



第一章 信用与公司信用管理

第一节 信用、契约经济和信用制度	001
一、信用的含义	001
二、信用的类型	002
三、信用的重要性	004
第二节 公司信用管理概述	007
一、公司信用管理的研究对象	007
二、公司信用管理的概念	008
三、公司信用管理的功能	009
四、公司信用管理的发展历程	011
五、公司信用管理的现实意义	014
案例一 桑乐公司:诚信是企业的生命线	017
案例二 企业首要的社会责任是诚信经营	018



第二章 公司行为的信用分析与对策

第一节 公司信用行为及其因素分析	022
一、公司信用行为经济学诠释	022
二、公司信用行为分析	025
三、公司信用行为的影响因素	026
第二节 公司失信行为分析与防范对策	028
一、公司失信行为的经济学分析	028
二、公司信用缺失的防范对策	031
案例一 格力:诚信奠定市场价值	034

案例二 中国公司:重信用才有大前途	035
-------------------------	-----



第三章 公司信用理论基础与历史演进

第一节 公司信用的理论基础	039
一、信息经济学理论与公司信用	040
二、制度经济学理论与公司信用	041
第二节 公司信用的发展历史	043
一、西方国家信用理论的沿革	043
二、我国古代朴素的信用理论	045
三、我国公司信用发展现状	048
案例一 诚信声誉比银行里的资金更有价值	052
案例二 油耗偏差为何如此之大? 公示油耗拷问公司诚信	054



第四章 公司消费者信用管理

第一节 消费者信用概述	057
一、消费者信用的定义	057
二、消费者信用的发展	058
三、消费者信用形式	061
四、消费者信用的功能	062
第二节 公司消费者信用管理概述	064
一、公司消费者信用管理的定义	064
二、公司消费者信用管理的特点	065
三、公司消费者信用管理的功能	066
四、公司消费者信用管理的流程	068
五、公司全程消费者信用管理体系	070
案例一 “信用街”贷款:破解农村集镇经商户贷款难题	075
案例二 信用积累 功夫在诗外	077



第五章 公司信用销售

第一节 公司信用销售概述	081
一、公司信用销售的内涵、意义及管理目标	081

二、公司信用销售成本分析与政策管理	083
第二节 公司信用销售业绩评价	094
一、公司信用销售业绩评价指标	094
二、公司信用赊销业绩评价方法	099
案例一 物流公司应收账款的风险防范	104
案例二 千亿美元海外欠款缘何难以追回	106



第六章 公司应收账款管理

第一节 公司应收账款管理概述	110
一、公司应收账款的概念及管理目的	111
二、传统公司应收账款管理的误区	111
三、衡量公司应收账款管理的财务指标	112
第二节 公司应收账款的管理	114
一、设立公司信用管理部门和建立信用管理体系	114
二、公司应收账款信用政策的制定	115
三、公司客户信用资料的收集与管理	119
四、公司应收账款的收账管理	122
五、公司应收账款的保理	125
案例一 A 公司应收账款信用管理体系	128
案例二 吴女士的“应收账款”问题如何解决?	129



第七章 公司财务信用分析

第一节 公司财务信用分析概述	135
一、信用管理与财务分析	135
二、我国公司财务信用现状分析	136
三、公司财务信用分析的对象	138
第二节 公司财务信用分析方法	139
一、公司财务信用定性分析法	139
二、公司财务信用定量分析法	145
案例一 公司财务信用分析——基于蒙牛乳业的案例	158
案例二 诚信关注:福建省第一例儿童玩具召回案例	160



第八章 公司信用风险管理

第一节 公司信用风险管理概述	165
一、信用风险的含义	165
二、公司信用风险管理的目标和原则	167
三、公司信用风险管理的发展方向	168
第二节 公司信用风险管理实务操作:内容与实施	170
一、公司信用风险管理的基本内容	170
二、公司信用风险管理的实务流程	172
案例一 中国信保:电子商务推动企业信用风险管理	180
案例二 三鹿破产的警示:信用道德是市场经济的基石	182



第九章 公司信用评级管理

第一节 公司信用评级概述	186
一、信用评级定义与内容	186
二、公司信用评级程序	189
三、公司信用评级档案的建立	190
第二节 公司信用评级方法及指标体系	193
一、公司信用评级的常用方法	193
二、公司信用评价指标体系的设立	199
三、公司信用评级方法及指标的应用	202
案例一 赛立信的信用调研	205
案例二 打造中国特色信用评级体系 掌握国际话语权	206



第十章 公司信用治理结构

第一节 公司信用治理结构概述	209
一、公司信用种类诠释	210
二、公司信用治理结构的含义	211
三、公司信用治理结构的本质与功能	212
四、公司信用治理结构的不同模式	213
第二节 公司信用治理结构的实践思路	216

一、公司信用外部治理结构	216
二、公司信用内部治理结构	218
三、公司信用内部治理的必要途径	222
四、公司信用外部治理的优化方法	224
案例一 万科的公司信用治理溢价:好的公司信用治理带来的投资 收益	228
案例二 开展上市公司信用评级 促进上市公司信用治理	229



第十一章 公司信用法制管理

第一节 公司信用法律规范概述	233
一、公司信用法律的界定	233
二、公司信用法律规范体系的内容	234
三、公司信用法律规范的作用	236
四、中西方信用法律制度的沿革	238
五、我国信用法律的演变历程	239
第二节 防范公司信用法律风险的对策	241
一、合同法律风险的防范	241
二、担保过程中的法律风险防范	244
三、破产法律风险防范	246
四、公司加强内部信用管理工作	247
五、政府对信用管理的法制监管	248
案例一 湖南“试水”信用立法 首部地方信用法实施	249
案例二 信用法律——浙江经济发展的必要保障	250



第十二章 公司网络信用管理

第一节 信用管理信息化概述	254
一、系统和信息系统	254
二、信用管理信息系统	255
第二节 公司信用管理信息系统	261
一、可行性研究	261
二、系统分析	263
三、详细设计	265

四、程序设计	271
五、软件测试	272
六、系统实施	272
七、系统维护	273
案例一 网店实名制:挑战网络信用体系	274
案例二 信用东营:黄三角发展的加速器	276

第十三章 公司信用管理制度

第一节 公司信用管理制度模式的应用	281
一、公司信用管理制度的国际比较	283
二、建立公司信用管理制度的中国模式	286
第二节 我国公司信用管理体系的主体制度及支持制度	287
一、我国公司信用管理体系的主体制度	288
二、我国公司信用管理体系的支持制度	291
案例一 强化信用管理机制建设 支撑公司的可持续发展	296
案例二 麦道夫骗局令人深思	297

第十四章 公司信用文化建设

第一节 公司信用文化概述	301
一、信用文化是完善公司治理结构的前提	302
二、诚信:公司生存发展的伦理基石	305
三、优秀公司的信用道德观	307
第二节 培育公司信用文化的原则与方法	310
一、我国公司信用文化现状和问题	310
二、塑造公司信用文化的原则	311
三、构建公司信用文化的路径	313
案例一 基于诚信文化的联想信用之路	316
案例二 达尔曼财务舞弊案例剖析与启示	318

附录 国内外现行信用法律法规概览

一、中国信用法律法规	323
二、美国现行信用法律	324

第一章

信用与公司信用管理



学习目标

学完本章,你应该能够:

- (1) 了解信用的含义、类型及其重要意义;
- (2) 了解公司信用管理的研究对象;
- (3) 明确公司信用管理的概念和功能;
- (4) 明确公司信用管理的演变历史;
- (5) 明确公司信用管理在实际工作与经济发展中的重大作用。



基本概念

信用 信用管理 信用管理的发展历程

作为古老的原始话题和现代的时新热点,信用是最根本的社会关系,已成为整个社会运行的基石。本章引导学生以生活实际和社会实际为背景了解信用的独特意义,了解信用在人们生活、公司发展和核心竞争力中的重大作用;要求学生初步理解信用的概念,公司信用管理的目标、对象和功能,了解信用管理的历史发展特点;引导学生思考在新的历史发展时期信用及公司信用管理制度创新发展的光明前景。



《说文解字》释曰:“信,诚也。从人,从言。”“用”,信任使用,因诚信而可施行也。

第一节 信用、契约经济和信用制度

一、信用的含义

信用作为一种社会现象,是相当古老的概念。诚信为上、仁善处世自古以来就是中华民