

晓之以理——增加对方的失信成本
动之以情——维护双方的利益关系

施之以法——有针对性地进行施压
导之以利——用发展的眼光看问题

催款讨债 技巧与纠纷

解决法律 处理实务

孙晓璐 陈斯雯 / 编著

债务人的躲、拖、推、磨是不是让您无计可施？法律意识的缺失、纠纷解决的困难是否让您进退两难？本书针对企业收款管理与催收中的种种问题，为您提供了一套完整的收账方法和技巧，同时融入了大量与讨债相关的法律知识，堪称催款讨债的实战利器。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

催款讨债 技巧与纠纷 解决法律 处理实务

收款之道无他，“情”、“理”、“法”依序行之而已，法律的力量固然可以定纷争，但是，“情”和“理”才是当前化解收款困难的两项法宝，惟有心存善念，秉持“情”、“理”原则处理收款问题，才能确保与客户维持长久的往来关系。但生意往来贵在谨慎小心，交易前的征信调查固然能够筛选掉一些信用欠佳的客户，除此之外，对于交易的客户，仍需步步为营，假使客户恶意欺诈、蓄意逃避账款，则不妨直接“诉诸于法”来强制催收，崇法、守法的做法，也是当前商场上稳操胜券的关键。

——林有田（两岸三地收款管理权威专家）

ISBN 978-7-80197-644-4



9 787801 976444 >

定价：38.00元

催款讨债技巧与纠纷 解决法律处理实务

孙晓璐 陈斯雯/编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

催款讨债技巧与纠纷解决法律处理实务/孙晓璐, 陈
斯雯编著. - 北京: 企业管理出版社, 2007. 1

ISBN 978 - 7 - 80197 - 644 - 4

I. 催... II. ①孙... ②陈... III. 债务纠纷 - 处理 - 中国
IV. D923.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 008625 号

书 名: 催款讨债技巧与纠纷解决法律处理实务

作 者: 孙晓璐 陈斯雯

责任编辑: 肖 芳

书 号: ISBN 978 - 7 - 80197 - 644 - 4

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米 × 230 毫米 16 开本 21 印张 280 千字

版 次: 2007 年 3 月第 1 版 2007 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 38.00 元

前言

随着中国加入 WTO，国际国内市场竞争进一步加剧，赊销正在成为企业营销的主要手段。据统计，我国企业赊销后，坏账严重，拖欠时间长，平均坏账率达 5% ~ 10%，逾期账款时间平均为 90 多天，企业赊销的比率高达 20%。事实证明，很多企业的关门倒闭，不是源于没有盈利能力，而是源于销售额回收不力。因此，不论是诚信的缺失，还是企业内部管理不善导致的应收款问题，已经成为威胁企业生存的致命风险。企业需要采取合理、有效的方法加强应收款管理，保障自身利益。

此外，账款回收之路走得如此坎坷，也源于各企业一个致命的弱点，那就是“将本求利”、“利上滚利”的心理。买卖双方的交往素以“情”、“理”为先，视“法”为末路。以至于双方争执不下时，纠纷不断，而债主们往往趋于没有足够的证词而落得钱财两空。加强法律意识、提升讨债专业素养也成为了催款人捍卫债权、保证利益的重要前提。

那么，债务人的躲、拖、推、磨是不是让您无计可施？法律意识的缺失，纠纷解决的困难是否让您进退两难？俗话说的好“上有政策，下有对策。”债务人这几招虽然够狠，但也不至于坚不可摧，仔细揣摩，只要对症下药，找准突破口，他也会在您的招数下把钱乖乖的交出来。为了帮助处在水深火热中的债主们，我们编写了《催款讨债技巧与纠纷解决法律处理实务》一书。本书针对企业收款管理与催收中的种种问题，为读者提供了一套完整的





收账方法和技巧，同时融入了大量与讨债相关的法律知识，供您在催款中查阅。全书结构如下：

- 催款讨债技巧 1——防微杜渐
- 催款讨债技巧 2——控之以制
- 催款讨债技巧 3——群策群力
- 催款讨债技巧 4——望、闻、问、切
- 催款讨债技巧 5——运筹帷幄
- 催款讨债技巧 6——借力使力
- 催款讨债技巧 7——“十”战攻略
- 纠纷解决依据指引 1——给债定性
- 纠纷解决依据指引 2——时效控制
- 纠纷解决依据指引 3——立字为据
- 纠纷解决依据指引 4——谨防担保
- 纠纷解决依据指引 5——借助法院
- 纠纷解决依据指引 6——特殊款项纠纷
- 纠纷解决依据指引 7——典型案例判例

本书行文力求简洁，深入浅出，少讲理论，多谈做法。在谈论讨债技巧部分，从债款的事前控制谈起，根据不同的行业、不同的欠款人，制定了几十种催款技巧。在纠纷解决部分从签订债权凭证到掌握讨债时效再到一些案例的判例，更是将理论与实务操作进行了充分的结合，是一本难得的催款必备手册。

本书编写过程中参考了大量的国内外书籍，均已在书中标注。在此，对这些书籍的作者和为本书出版给予帮助和支持的朋友们表示衷心的感谢。由于能力有限，书中难免会有不足之处，敬请读者批评指正。

编 者

目录

第一章

1

催款讨债技巧 1——防微杜渐

认清形势，探听虚实。做好欠款的事前控制。

- | | |
|------------------|----|
| 1.1 看清中国的赊销市场 | 3 |
| 1.2 避开商业欺诈和陷阱 | 5 |
| 1.3 分析账款绩效不良的内因 | 7 |
| 1.4 降低赊账风险 | 12 |
| 1.5 剔除赊账对企业的影响 | 14 |
| 1.6 分析客户当前局势 | 18 |
| 催款话题：企业赊销八大“怪现状” | 21 |

第二章

27

催款讨债技巧 2——控之以制

健全体制，完善管理。让轻松收款不再是难题。

- | | |
|-----------------|----|
| 2.1 制定账款管理目标和制度 | 29 |
|-----------------|----|





2.2	理清销售与收款的关系	32
2.3	管理呆账	36
2.4	建立逾期账款管理流程表	39
2.5	分析账款的账龄	41
2.6	制定账款的保理程序	42
	催款话题：应收账款管理的新视角——企业财务与法律的有效融合	46

第三章

51

催款讨债技巧3——群策群力

赊账易，收账难。信用部门让应收账款马上归零。

3.1	信用管理部门的设立	53
3.2	职能设置	56
3.3	人员配备	58
3.4	与其他部门建立攻守联盟	60
3.5	对信用部门的绩效考核	62
	催款话题：职业解密：信用经理	66

第四章

73

催款讨债技巧4——望、闻、问、切

悬丝诊脉，望闻问切。洞悉欠款人的一举一动。

4.1	望风捕影	75
4.2	闻一知十	77
4.3	投石问路	81



4.4 如切如磋	86
4.5 堵住借口	89
催款话题：客户信用 5C 评估法	94

第五章

97

催款讨债技巧 5——运筹帷幄

一时失策，百日难收。好的催款策略让你如借东风。

5.1 制定收账政策	99
5.2 催款人守则	103
5.3 把握催款原则	105
5.4 催款人的特质	106
5.5 征信战略	109
5.6 确保债权	113
催款话题：应收账款票据化：“福”兮“祸”兮	115

第六章

119

催款讨债技巧 6——借力使力

一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮。借助外部力量，让您轻装上阵收款。

6.1 通过金融监控	121
6.2 妙用收账专家	124
6.3 仰仗行政干预	125
6.4 聘请律师护航	129
6.5 利用媒体造势	132



催款话题：罗克巴“问题账款处理办法”

135

第七章

139

催款讨债技巧7——“十”战攻略

千人千性格，万人万脾气。掌握实战攻略让您轻松讨债。

- | | |
|---------------------------|-----|
| 7.1 怎样选择讨债场合 | 141 |
| 7.2 会议收账技巧 | 145 |
| 7.3 信函收账技巧 | 150 |
| 7.4 电话收账技巧 | 152 |
| 7.5 发票收账技巧 | 155 |
| 7.6 上门收账技巧 | 156 |
| 7.7 巧妙利用公关手段 | 158 |
| 7.8 不良账款的催收技巧 | 162 |
| 7.9 不宜采用的催款方法 | 166 |
| 7.10 心理攻防战技巧 | 167 |
| 催款话题：如何在 CRM 系统中实现客户的信用管理 | 170 |

第八章

175

纠纷解决依据指引1——给债定性

个人债务，三角债务。先对您的债权进行定性分析。

- | | |
|-----------|-----|
| 8.1 债及其分类 | 177 |
| 8.2 何谓逃债 | 181 |
| 8.3 债权与债务 | 188 |



8.4 多级债务	190
8.5 债的变更、履行和终止	192
催款话题：欠款人的26种身体语言	197

第九章

199

纠纷解决依据指引2——时效控制

找准代理，控制时效。把握讨债的最佳时机。

9.1 代理的法定内容	201
9.2 无权代理及其法律后果	203
9.3 讨债代理	206
9.4 讨债时效	208
9.5 不良债权诉讼时效的中断	213
法外看台：“一卡通”能否解决企业“三角债”	216

第十章

219

纠纷解决依据指引3——立字为据

空口无凭，立字为据。要有合法的债权证据。

10.1 合同的签订及注意事项	221
10.2 合同的无效和可撤销	223
10.3 怎样理解公司的有限责任	226
10.4 借条、欠条及其法律效力	227
10.5 公证债权	229
10.6 开立本票的时机与保障	231



法外看台：“赊销是找死，不赊销是等死！”——企业赊销是把双刃剑 234

第十一章

239

纠纷解决依据指引 4——谨防担保

防御担保漏洞，注意担保细节。让您远离法律纠纷。

- | | |
|-------------------|-----|
| 11.1 常见的担保方法 | 241 |
| 11.2 担保合同 | 245 |
| 11.3 物权作抵 | 251 |
| 11.4 留置他物 | 254 |
| 11.5 劳务抵债 | 256 |
| 11.6 代位收款 | 258 |
| 法外看台：遏制信用证欺诈的四点对策 | 261 |

第十二章

265

纠纷解决依据指引 5——借助法院

把握权益，懂得法律。拿起法律的武器来捍卫债权。

- | | |
|-----------------|-----|
| 12.1 申请支付令 | 267 |
| 12.2 申请财产保全 | 269 |
| 12.3 调解、诉讼、仲裁 | 271 |
| 12.4 起诉 | 274 |
| 12.5 申请强制执行 | 278 |
| 12.6 追债中常见的几个罪名 | 282 |



法外看台：赊销是朵红罌粟

287

第十三章

293

纠纷解决依据指引 6——特殊款项纠纷

特殊问题，特殊解决。教您迅速揭开特殊纠纷谜团。

13.1 时效届满的款项	295
13.2 监护人式的款项	296
13.3 无因管理的款项	298
13.4 分期付款的款项	299
13.5 债务人一物两卖的款项	301
法外看台：自愿写借条还是被迫	303

第十四章

307

纠纷解决依据指引 7——典型案例判例

借助案例，详细分析。快速增强法律意识。

14.1 签订买卖合同后以不安抗辩为由拒绝履行	309
14.2 没有借据，如何讨债	313
14.3 已放弃债权是否可以再主张	315
14.4 含物权内容的公证债权文书	318
法外看台：讨债三昧	322

第一章

催款讨债



技巧 1

防微杜渐

认清形势,探听虚实。

做好欠款的事前控制。



1.1 看清中国的赊销市场

在西方，“信用”（credit）是一个纯经济学概念，它表示价值交换滞后产生的活动，主要体现为商业领域、金融领域和个人流通领域赊销、信贷等交易行为。目前我国的市场经济已经进入了买方经济，随着竞争的加剧，企业经营面临很多实际问题。其中，一个重要的挑战就是销售方式的改变，越来越多的客户希望能够以赊购的方式交易，从而获得融资。

销售企业则面临两难选择，一方面，不提供赊销会削弱竞争能力，另一方面，在充满风险的信用环境下，提供赊销则会面临来自客户的信用风险。

1. 我国的信用环境

信用问题的再认识随着质量低劣、拖欠贷款、逃废债务、制假贩假、伪造买卖文凭、股市弄虚作假、买“官”卖“官”，隐瞒不报等失信行为的逐步曝光，我国诚实信用的传统美德受到了严重冲击。专家测算分析，我国市场交易中的无效成本占国内生产总值的比重至少为10%~20%。我国企业经营中的无效成本更是居高不下。根据国家统计局的统计资料分析，如剔除制度性变化和利率调整等因素，近十年来企业的管理费用、财务费用和销售费用三项合计占销售收入的比重达14%，大大高于外商投资企业的同期水平。

2005年我国因逃废债务造成的直接损失约1800亿元；国家工商总局统计，由于合同欺诈造成的直接损失约55亿元。还有产品质量低劣和制假售假造成的各种损失至少有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，另外还有逃骗税款损失以及发现的腐败损失等。

