



浙江省职业培训和职业技能鉴定推荐教材

浙江省信用管理师培训教材编委会组织编写

信用管理 基础教程

主 编/王 进



中国金融出版社

浙江省职业培训和职业技能鉴定推荐教材
浙江省信用管理师培训教材编委会组织编写

信用管理基础教程

主 编 王 进
副主编 金健文 俞新观
金建淼



中国金融出版社

责任编辑：彭元勋 贾 真

责任校对：张志文

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

信用管理基础教程 (Xinyong Guanli Jichu Jiaocheng) / 王进主编.

—北京：中国金融出版社，2008. 3

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4609 - 6

I. 信… II. 王… III. 信贷管理—职业技能鉴定—教材
IV. F830. 51

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 002850 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010)63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 利兴印刷有限公司

尺寸 170 毫米×228 毫米

印张 15

字数 256 千

版次 2008 年 3 月第 1 版

印次 2008 年 3 月第 1 次印刷

印数 1—4000

定价 24.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4609 - 6/F. 4169

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

编 委 会

主 任	孟 刚	周建松	
副主任	钱建鑫	王 进	刘俊剑
编 委	李 军	王宁江	黄国汀
	金健文	俞新观	潘上永
	杨隽萍	金建森	何 杰
	章 铖	叶 芳	杨 艾
	金 飒	赖朝晖	王 静



编写说明

市场经济是契约经济，契约达成预期效果的基础是信用。社会信用体系是成熟市场经济的重要标志，建立健全社会信用体系已在党和国家的重要文件中多次强调，并将其作为完善社会主义市场经济体制的重要内容。随着国家自上而下的推动，社会信用体系的建设已经在众多领域得到推进。

现代企业信用管理制度的推行是整个信用体系建设的重要一环。我国自 2002 年起，不少大学先后开设了信用管理专业。目前已形成从本科教育到硕士研究生、博士研究生教育的完整的高等教育培养链。2005 年，国家劳动和社会保障部召开“国家新职业新闻发布会”，信用管理师这一新职业在会上正式发布。现代企业信用管理即将进入一个大面积推广的阶段。

为了推动信用管理职业化建设，在浙江省发展和改革委员会、浙江省劳动和社会保障厅、浙江省“信用浙江”建设领导小组办公室的指导下，浙江省信用中心和浙江金融职业学院等单位联合成立了浙江省信用管理师培训教材编委会，组织制定浙江省信用管理师开发计划，结合国家劳动和社会保障部 2006 年制定的《信用管理师国家职业标准》，组织编写浙江省信用管理师培训教材，经浙江省职业技能鉴定中心组织专家审核后出版。

本书是信用管理职业教育的基础教材，也是国家示范高职高专院校浙江金融职业学院示范性建设重点教材，侧重于介绍信用管理相关的基础知识，包括基础理论、基本概念、现实状况等。本书还可以作为从事信用评级、财务会计、企业管理等职业人员的培训教材和参考资料。

本书的编写工作由浙江省“信用浙江”建设领导小组办公室、浙江金融职业学院和浙江省信用中心联合主持,由浙江省信用管理师培训教材编委会组织,编委会副主任王进和刘俊剑负责全书的策划和总纂,王进、金健文、俞新观和金建森负责修改和编辑,浙江省职业技能鉴定中心组织专家审定。本书各章具体编写人员为:第一章应瑛,第二章俞新观,第三章王进,第四章金健文,第五章赖朝晖,第六章叶芳,第七章金飒,第八章范春莲,第九章金建森,第十章夏琼。

本书编写过程中,得到了浙江省发展和改革委员会、浙江省劳动和社会保障厅、浙江省“信用浙江”建设领导小组办公室、浙江省工商行政管理局、浙江省职业技能鉴定中心、浙江金融职业学院、浙江省企业信用促进会和相关领导的大力支持,浙江众诚资信评估有限公司、杭州资信评估公司在本书的编写过程中做了大量资料收集和企业调研工作,在此一并表示衷心的感谢!

由于中国社会信用体系正在建设过程中,国内企业信用管理的实践尚处于起步和探索阶段,有关的理论研究和资料也不充分,加之编写者的见识和水平有限,书中疏漏不足之处,敬请读者指正。

浙江省信用管理师培训教材编委会

2007年8月



序

信用是市场经济的基石，是现代文明的标志，已经成为一个国家和地区最宝贵的战略资源和精神财富。建立健全社会信用体系，是规范市场经济秩序、完善市场经济体制的重要制度安排，是落实科学发展观、构建和谐社会的重要途径。党中央、国务院高度重视社会信用体系建设，党的十六大提出了整顿和规范市场经济秩序，健全现代市场经济社会信用体系的任务；党的十六届三中全会明确要求，建立健全社会信用体系，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“十一五”规划提出，以完善信贷、纳税、合同履约、产品质量的信用记录为重点，加快建设社会信用体系，健全失信惩戒制度。《国务院办公厅关于社会信用体系建设的若干意见》进一步指出，社会信用体系建设任务艰巨，时间紧迫，必须进一步统一思想，明确任务，加强协调，确保社会信用体系建设顺利进行。

浙江省委、省政府十分重视社会信用体系建设。2001年，省委十届十次全会作出建设“信用浙江”的战略决策；2002年，省第十一次党代会进一步明确了建设“信用浙江”的目标任务，制定了《关于建设“信用浙江”的若干意见》；2004年，省委十一届六次全会通过的《关于建设“平安浙江”促进社会和谐稳定的决定》，进一步提出了“努力建立以道德为支撑、产权为基础、法律为保障的社会信用制度”；2005年通过了政府规章《浙江省企业信用信息征集和发布管理办法》；2006年制定了《浙江省“十一五”社会信用体系建设专项规划》。这些年来，全省上下按照建设“信用浙江”的目标要求，围绕着政府、企业、个人三大信用主体和法规、道德、监管三大体系做了大量工作，初步建立起全省统一的、公共的企业和个人联合征信数据平台，政府公信力得到明显改善，企业信用建设取得重大进展，个人信用意识和素质得到显著提高，信用文化建设全面开展。但同时我们也清醒地看到，信用建设任重道远，还存在着一些亟待解决的问题，如信用建设法治化、市场化有待进一步加强，信用服务业的培育和发展有待进一步加快，信用监管体系有待进一步

完善。

当前和今后一个时期的“信用浙江”建设,要认真贯彻落实省第十二次党代会提出的“加强政务诚信、商务诚信、社会诚信建设,建立健全社会信用体系”的战略目标,以主体信用为基础,以道德法制为支撑,以健全信息征集和披露机制为切入点,以培育和发展信用服务业为重点,率先建立比较完善、富有浙江特色的社会信用体系,为“创业富民、创新强省”提供制度保障和环境支撑。

随着社会信用体系建设的深入,社会各界对信用知识、信用产品、信用服务、信用人才的需求日益增强,据有关部门预计,未来五年,我国企业和各类机构信用管理人才需求将达到 50 万人,将位居我国岗位需求的前列。因此,加强对信用管理人才的培养、规范信用服务业市场发展、提高信用从业人员的职业道德和能力已迫在眉睫。为此,浙江省发展和改革委员会、浙江省“信用浙江”建设领导小组办公室、浙江省劳动和社会保障厅、浙江金融职业学院、浙江省信用中心组织众多业界专家和专业人员,在系统研究国内外信用建设研究成果的基础上,编写了《信用管理基础教程》、《信用管理实务教程》、《建设“信用浙江”,共铸诚信社会——浙江省社会信用体系建设规划与研究》等培训教学用书,这些书以信用理论为基础,总结了“信用浙江”建设的经验,对从事信用管理工作和理论研究的同志有所启迪和帮助。

社会信用体系建设是一项系统工程,也是一项长期、复杂的任务。希望在全社会的共同努力下,信用能真正成为公民的立身之本,成为企业的兴旺之道,成为政府的公信之源,成为全社会自觉遵守的行为规范。

浙江省发展和改革委员会副主任
浙江省信用办主任

2007 年 8 月 6 日



目 录

1	第一章 信用管理从业人员职业道德	44
1	第一节 职业道德基本知识	44
1	一、道德及其特点	44
2	二、职业道德的定义及特点	44
4	第二节 信用管理从业人员职业道德与守则	44
4	一、信用管理从业人员职业道德	44
5	二、信用管理从业人员职业守则	44
8	第二章 信用概述	50
8	第一节 信用概念	50
8	一、信用的内涵	50
12	二、信用及其相关概念的辨析	50
13	三、信用的种类	50
16	第二节 信用的理论基础	50
16	一、信用的博弈论原理	50
20	二、信用与信息经济学	50
22	三、信用经济学	50
27	第三章 社会信用体系概述	57
27	第一节 社会信用体系概念	57
27	一、社会信用体系的内涵	57
28	二、社会信用体系的原理与功能	57
35	三、失信惩戒机制	57
39	第二节 社会信用体系框架	57
39	一、社会信用体系的基本框架	57
40	二、信用管理服务行业	57
42	三、发达市场经济国家和地区信用体系简介	57

44	第三节 我国社会信用体系建设与发展
44	一、我国市场经济建设过程中的信用问题
46	二、我国信用体系建设与发展
47	三、我国社会信用体系建设的展望
50	第四章 企业信用管理概述
50	第一节 企业信用管理的基本概念
50	一、企业信用管理的概念
56	二、我国企业的信用困境
58	三、企业信用管理的产生与发展
60	第二节 企业信用管理的内容与意义
60	一、企业信用管理的对象
62	二、企业信用风险形成的时点
63	三、企业信用风险的种类与原因
66	四、企业信用管理与应收账款管理
67	五、企业信用管理的意义
70	第三节 我国企业信用管理现状与展望
70	一、我国企业信用管理现状
75	二、我国企业信用管理展望
77	第五章 企业信用管理体系
77	第一节 企业信用管理体系
77	一、企业信用管理体系的框架
78	二、企业信用管理体系的简易模式
80	三、企业信用管理体系的标准模式
81	第二节 企业信用管理政策
81	一、企业信用管理政策的制定原则
82	二、企业信用管理政策的影响因素
83	三、企业信用管理政策的类型
84	第三节 企业信用管理制度及其运行
84	一、企业信用管理制度的内容
85	二、企业信用管理机构的设置
89	三、企业信用管理的流程

92	第六章 企业客户信用管理	221
92	第一节 信用要素理论	221
92	一、“C 要素”学说	221
94	二、其他要素学说	221
95	第二节 企业客户信用调查	221
95	一、客户信用调查的时机	221
97	二、客户信用调查的内容	221
102	三、客户信用调查的方法	221
104	第三节 企业客户信用档案管理	221
104	一、建立客户信用档案的程序	221
107	二、信用信息的整理与维护	221
109	第四节 企业客户信用评价	221
109	一、信用信息的分类	221
110	二、信用评价基本方法	221
116	第七章 企业客户信用风险转移	221
116	第一节 企业客户信用风险概述	221
116	一、信用风险转移简介	221
118	二、信用风险转移的原理	221
119	三、信用风险转移的时机	221
122	第二节 企业客户信用风险主要转移方式	221
122	一、保理	221
127	二、信用保险	221
131	三、信用担保	221
135	四、商账追收	221
139	第八章 企业与个人征信	221
139	第一节 征信概述	221
139	一、征信的概念	221
142	二、征信的种类和模式	221
144	三、征信的功能	221
145	第二节 企业征信	221
146	一、我国企业征信系统现状	221
146	二、企业征信的方式	221
151	三、企业征信信息的种类	221

152	四、企业征信信息的获得	29
153	第三节 个人征信	29
153	一、个人征信的方式	29
154	二、个人征信信息的种类	29
155	三、个人征信信息的获得	29
159	第九章 企业信用评级	79
159	第一节 信用评级概述	201
159	一、信用评级原理	101
160	二、信用评级的特点	101
160	三、信用评级的主要内容	101
161	四、信用评级的分类	101
162	五、信用评级的作用	101
163	六、信用评级的局限性	110
163	第二节 信用评级实务	
163	一、信用等级符号及含义	111
166	二、信用评级的信息依据	111
167	三、信用评级的程序	111
170	四、信用评级的基本方法	111
171	五、信用评级标准体系	111
172	第三节 我国信用评级行业的发展历程	
172	一、信用评级行业的产生与发展	121
173	二、我国当前主要评级机构与业务	121
175	第十章 信用管理相关的法律法规与行业监管	
175	第一节 信用管理的相关法律法规	
175	一、信用立法原则	131
176	二、立法意义	131
177	三、我国信用立法现状	131
178	四、立法思路	141
179	第二节 发达市场经济国家信用管理的法律法规	
179	一、美国的信用管理法律体系	141
185	二、欧盟的信用管理法律体系	141
187	三、日本的信用相关法律	141
188	第三节 信用管理的行业监管	121

188	一、国外信用管理的行业监管状况
190	二、我国信用监管模式的趋势
191	三、政府在信用监管中的作用
195	附录一 “信用浙江” 建设简介
203	附录二 信用管理师国家职业标准（试行）
218	附录三 个人信用信息基础数据库管理暂行办法
224	参考文献



第一章

信用管理从业人员职业道德

职业是人们在社会生活中由于社会分工而形成的具有专门业务和特定职责的社会活动，是劳动者稳定地取得生活来源所从事的工作。职业生活是人类社会基本的实践活动，职业工作是人们为社会作贡献的重要手段，是实现人生价值的主阵地。人生需要职业，而职业需要道德。职业道德水平高低关系到一个人的职业理想的实现程度和职业成就的大小，关系到一个单位的生存、兴衰，关系到整个社会的发展和进步，是社会主义道德建设的重点。

第一节 职业道德基本知识

一、道德及其特点

“道”一般是指事物发展变化的规律和法则，还包含有“理”、“方法”等意思，如常说的“处世之道”；“德”主要是指人的品性、人格等。道德实质上是人们的社会关系的一种反映，是人类文明和进步的产物和重要标志。它是人类在改造自然和社会的实践中，依靠内心信念、意志、传统习惯、社会舆论的善恶标准来评价和调整人与人、人与自然环境以及个人与社会之间关系的行为规范的总和。道德既是一种善恶评价，又是一种行为规范，它既表现为道德心理和意识现象，也表现为道德行为和活动现象。

道德作为调节人们之间以及个人与社会之间关系的行为规范，它的特点主要表现在以下几方面：

第一，道德的内在性。与法律相比，道德属于软约束，没有强制性，是靠社会舆论、个人内心信念、风俗习惯、榜样感化和思想教育，靠人们内心的善

恶观、情感和意志,自觉地按照维护社会整体利益的原则和规范去行动,从而主动地调整人与人、人与社会之间的关系。

第二,道德的广泛性。道德渗透于各种社会关系中,干预并约束人们的社会生活。社会公德、职业道德和家庭美德共同构成道德的总和,并约束每个人的言行,成为衡量个人人格、尊严、价值的“试金石”,每个人通过内心信念进行道德自省,见贤思齐,见不贤与之划清界限,引以为戒。

第三,道德的历史性。道德作为意识形态的组成部分不是凭空产生的,是历史发展的产物,是一定社会存在的反映。社会主义道德是对道德传统中人民性、民主性和科学性等精华部分的继承。人民性指道德在一定程度上能代表或反映广大人民群众的共同利益、愿望和要求;民主性指在一定程度上能调动或有利于发挥绝大多数人自觉履行符合历史发展要求的社会义务的积极性;科学性指道德在一定程度上正确地揭示或说明人类的社会道德关系和发展演进规律。

第四,道德的时代性。道德作为一种社会上层建筑和社会意识形态,是由一定的社会经济基础决定的,具有鲜明的时代特征。当代中国社会主义市场经济的发展带来善恶观念的显著变化,许多过去的“美德”今天变成了落后和僵化的东西,如传统中的“中庸”和“不患寡而患不均”的传统道德已被公平竞争、效率优先等观念取代。

第五,道德的稳定性。道德观念的形成,有其特定的潜移默化的过程,且根深蒂固,以至于新产生的道德观念,都难以清除旧道德观念根深蒂固的影响,而且它不能也不可能用暴力或强制的手段去清除。

二、职业道德的定义及特点

(一) 职业道德的定义

职业道德是从事一定职业的公民在职业活动中所必须遵循的道德准则和行为规范之总和。恩格斯说,“实际上,每一个阶级,甚至每一个行业,都各有各的道德”。^①这里说的行业道德,就是职业道德。

职业道德不是从来就有的,作为一种社会现象,职业道德的形成和发展是与社会分工的发展密不可分的,职业道德最早产生于奴隶社会,生产的发展和分工的出现,是职业道德形成和发展的实践基础。人们在各种职业劳动中,有

^①《马克思恩格斯选集》,中文2版,第4卷,240页,北京,人民出版社,1995。

着共同的职业兴趣、爱好、习惯和传统,形成一定的人和人之间的关系,形成了特殊的职业责任和职业纪律,以及与职业劳动相联系的道德意识、道德情操和道德品质,这种与职业特征相联系的道德要求就是职业道德,它是社会中占主导地位的道德在职业活动中的具体体现。

中共十四届六中全会通过的《中共中央关于加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议》指出:“当前要以加强职业道德建设,纠正行业不正之风为重点。”加强职业道德建设,对于经济的发展、社会的稳定和开创社会主义精神文明的新局面,都具有重要意义。

(二) 职业道德的特点

职业道德相对于其他社会道德而言属于特殊的道德范畴,其特殊性表现在以下几个方面:

首先,在内容方面,职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。它不是一般地反映社会道德和阶级道德的要求,而是要反映职业、行业特殊利益的要求;它不是在一般意义的社会实践基础上形成的,而是在特定的职业实践基础上形成的,因而往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯,表现为从事某一职业的人们所特有的道德心理和道德品质,以及所反映的从事不同职业的人们在道德风貌上的差异。如人们常说的“军人作风”、“工人性格”、“农民意识”、“学究气”、“商人习气”等。

其次,在表现形式方面,职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业交流活动的实际出发,采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例,以及标语口号之类的形式,这些灵活的形式既易于被从业人员所接受和实行,又易于形成一种职业的道德习惯。

再次,从调节的范围来看,职业道德一方面是用来调节从业人员内部关系,要求每个从业人员遵守职业道德准则,做好本职工作,加强职业、行业内部人员的凝聚力;另一方面,它也是用来调节从业人员与其服务对象之间的关系,用来塑造本职业从业人员的形象,以维护职业的存在,并促进其职业及整个社会向前发展。

最后,从产生的效果来看,职业道德既能使一定的社会或阶级的道德原则和规范职业化,又能使个人道德品质成熟化。在阶级社会里,职业道德始终是在阶级道德和社会道德的制约和影响下存在和发展的,职业道德和阶级道德或社会道德之间的关系,就是特殊与一般、个性与共性之间的关系。同时,职业道德主要表现在实际从事一定职业的成人的意识和行为中,是道德意识和道德

行为成熟的阶段。职业道德与各种职业要求以及职业生活结合,具有较强的稳定性和连续性,形成比较稳定的职业心理和职业习惯,以致在很大程度上改变人们在学校生活阶段和少年生活阶段所形成的品行,影响道德主体的道德风貌。

第二节 信用管理从业人员职业道德与守则

一、信用管理从业人员职业道德

(一) 信用管理从业人员职业道德的定义

信用管理从业人员主要包括信用服务行业从业人员和企业信用管理人员。前者是指在专业信用服务机构中从事信用信息的收集、加工、整理及信用培训、咨询等相关业务的专业人员。后者是指非信用行业的企事业单位中信用管理部门的成员和没有设置信用管理部门、编制在其他部门的信用管理人员。

信用管理从业人员职业道德是指从事信用管理的工作人员,在其职业活动中形成的并为大家共同遵守的道德原则和道德规范,这些道德原则和道德规范除了反映社会道德与阶级道德的共性外,也反映了信用管理行业的特性。

(二) 信用管理从业人员职业道德的功能

首先,信用管理从业人员职业道德具有调节功能。信用管理从业人员职业道德是调节信用管理从业人员与社会之间关系的行为规范的总和,它通过各种形式的职业教育和舆论的力量,使信用管理从业人员逐渐形成一定的信念和传统,进而成为共同遵守的行为规范。

其次,信用管理从业人员职业道德具有认识功能。良好的职业道德,有助于信用管理从业人员增强是非观念,认识事物、行为的性质,指导自身的言行。

最后,信用管理从业人员职业道德具有教育和激励功能。通过其规定和实施,影响人们的思想,培养和提高人们的信用管理道德意识,引导人们行为的功用和效能。

(三) 信用管理从业人员职业道德的形成和发展

信用管理从业人员职业道德的产生是信用事业发展的客观要求。

一方面,由于职业道德与分工紧密相连,因此,只要有分工就会有职业道德的存在。为保障社会领域中出现的各种职业、行业和部分事业的顺利发展,保持个人利益、职业集体利益和整个社会利益的基本一致,平衡各职业集体之