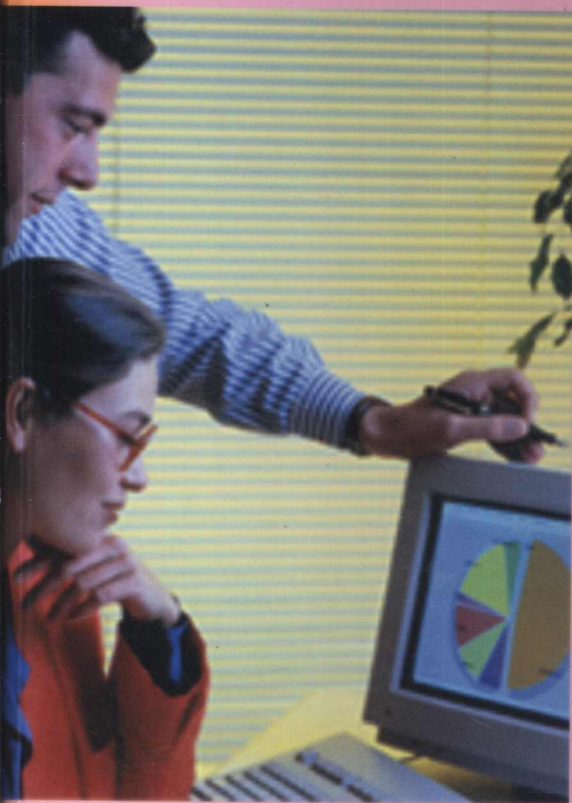


信 用 经 济 丛 书

企业信用管理

张其仔 尚教蔚 编著
周雪琳 施晓红



企业信用管理部门的设立
企业信用政策的制定
客户的选择
信用的授予
账款的追收

对外经济贸易大学出版社

157

F-832.42

Z33

信用经济丛书

企业信用管理

张其仔 尚教蔚 编著
周雪琳 施晓红

对外经济贸易大学出版社

(京)新登字 182 号

图书在版编目(CIP)数据

企业信用管理/张其仔等编著. —北京:对外经济贸易大学出版社,
2002

ISBN 7-81078-176-6

I. 企 ... II. 张 ... III. 企业—信贷管理 IV. F830.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 046877 号

© 2002 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

企业信用管理

张其仔 等编著

责任编辑:李 艺

对外经济贸易大学出版社
北京市朝阳区惠新东街 12 号 邮政编码:100029
网址: <http://www.uibep.com>

北京顺义振华印刷厂印刷 新华书店北京发行所发行
开本: 850×1168 1/32 11 印张 282 千字
2002 年 8 月北京第 1 版 2002 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 7-81078-176-6/F·089

印数: 0 001—5 000 册 定价: 18.00 元

序

在我国信用问题一直十分突出。1999年10月13日《中国经营报》报道说,在发达市场经济中,企业间的逾期应收账款发生额约占贸易总额的0.25%—0.5%,而在我国这一比率高达5%以上。我国进出口企业近几年在海外无法正常追回的逾期账款至少在100亿美元以上,而且拖欠账款数额有逐年上升的趋势。2001年9月19日至21日,在北京朝阳国际商务节上,推出了我国首次以信用为主题的综合性大型论坛——中国信用经济论坛。在论坛上,北京市政协委员、北京市民营科技实业家协会会长纪世瀛指出,中国的市场经济存在着严重的信用危机,其范围之广、程度之深都是十分惊人的,已经严重地影响到了市场经济的健康发展,是招商引资、国际合作的重大隐患,他称之为“市场经济的败血症”。全国政协副主席孙孚凌提交给信用论坛的资料表明,在20世纪90年代初,为参与国际市场竞争,提高外贸企业的竞争力,我国外贸企业也曾大量采用信用结算方式出口货物。结果是,虽然出口额大幅上升,但伴随而来的是大量逾期应收账款,有的企业的坏账率甚至高达30%以上。

我国出现的信用危机给企业带来了大量的坏账和贷款拖欠。坏账必须由企业的盈利中直接扣除,其不良影响显而易见。一家税前盈利率10%的企业,1万元的坏账需要增加营业额10万元,10万元的坏账会冲销百万元营业额带来的盈利,100万元的坏账会冲销1000万元营业额带来的盈利。坏账对企业盈利的影响触目惊心,而可怕的是看起来影响并不显而易见的贷款拖欠。英国的波特·爱德华发现,如果单独计算由于贷款拖延造成的利息成本,通常至少要超出坏账损失的十倍。这就是爱德华的10比1规律。他例举英国一

家有名的塑料制造公司,其财务总监坚信他不需要一个工资很高的信用经理。因为他每年划掉的坏账不过3万英镑,而他却从未估算过货款拖欠给企业带来的利息成本。实际上,该企业平均的过期欠款是350万英镑,借款的年平均利率是9%,货款拖欠给企业的带来了31万英镑的利息成本。借款成本为10%的企业,需要一年的时间就会把一家利润率为10%的企业利润吞噬殆尽。^①

我国出现的信用危机对我国企业参与国际竞争是十分不利的。信用风险和账款拖欠,使许多企业成为惊弓之鸟,无奈之下只能采取非现金交易而不为的做法,在几次全国性商品交易会上,很多企业宁愿放弃大客户,也不肯采取客户提出的任何信用结算方式。在西方国家所有商业贸易的90%系采用信用方式进行,只有不到10%的贸易采用现汇结算,信用结算方式已经成为商品交易中绝对的主流。我国的情况却完全相反,信用交易方式仅占有所有交易的20%左右,现金交易达到80%。1990年至1995年间,我国外贸企业为了追求出口创汇曾大量采用赊销方式,但由于信用管理不善,使外贸企业呆坏账大量上升。为了避免信用风险,很多外贸企业只开展无风险贸易。与现汇结算方式相比,信用结算方式的优势显而易见,买方可以凭借自身良好的信用充当交易媒介先收货后付款,其购买力可以得到提高。落后的结算方式使我国企业的竞争力大大减弱。很多国外厂商由于无法接受我国企业的现汇结算方式掉头而去。

造成我国信用危机的原因是多方面的,但企业信用管理水平有待提高无疑是十分重要的原因。美国管理协会的专家曾在分析我国企业管理状况时指出,我国的企业管理存在两个半缺陷:一个缺陷是预算管理,另一个是信用风险管理,另半个缺陷是人力资源管理。东方保理曾对处理过的500个拖欠案例进行了研究。分析结果表明,

^① 波特·爱德华:《赊销管理手册》,张志强等译,宇航出版社、科文(香港)出版有限公司,1998年,第36—38页。

在全部拖欠案件中,大约 70% 直接产生于在货物发出之前的各个业务环节,如对客户缺乏信用分析,或结算方式和结算条件选择不当;约 35% 的拖欠案件主要是由于从货物发出后,直到货款到期之日前这一段时间内,对应收账款缺少严密的监督和控制;约 41% 的案件是在拖欠发生后,没有及时采取有效的追讨措施。这 500 个拖欠案件,共涉及拖欠金额 6 亿元人民币。分析发现,这些被拖欠的企业如果能加强自身的信用管理工作,约有 80% 的拖欠可以避免或成功地挽回。

本书就是针对我国企业信用管理十分薄弱这种现状而写的。它立足企业,系统地介绍了有关企业信用管理的基本知识和操作技巧,从企业信用管理部门的设立、信用政策的制定,到客户的选择、信用的授予,直至账款的追收等等,对企业信用管理的全过程、各个环节进行了全面而富有操作意义的论述,以期对我国的企业界科学、完整地了解企业信用管理,提高信用管理水平有所裨益。

本书是作者在完成中国社会科学院工业经济研究所 2000 年所重点项目“中小企业的信用问题研究”的基础上编撰而成,可以看作是该项目研究的继续。参加撰写的作者除中国社会科学院的学者外,还有首都经济贸易大学和中国农业银行北京分行的专家。各章的具体分工是:张其仔,撰写第一、二、三、七、八、九、十章,尚教蔚撰写了第四和第五章,第六章和第十二章由周雪琳撰写,第十一章由施晓红与张其仔共同撰写。

如何加强企业信用管理在我国是个新课题,可以借用的出自我国企业信用管理实践的例子和经验有待进一步丰富,加之作者的学识和水平有限,书中难免有这样或那样的错误,我衷心地期望企业界的朋友、学界的同仁不吝赐教,而且衷心希望本书能随着我国信用管理理论和实践的丰富而有进一步完善之日。

最后,我们不得不感谢对外经贸大学出版社,没有对外经贸出版社的大力支持,本书就不可能得以付梓。我特别要感谢出版社的李

艺女士,正是她的对工作极端负责、热情的精神感动着我,使我不得不接下这部书稿,而且竭尽全力。没有她的不断催促和辛勤的劳动,本书未必现在就能面世。

张其仔

2002年4月25日晨写于韩国汉城大学

目 录

第一章 企业信用管理的职能	(1)
第一节 信用是什么	(1)
第二节 信用管理的意义:价值增加的功能	(5)
第三节 信用管理的未来	(14)
第二章 信用管理组织的设计	(26)
第一节 信用部门为什么是必要的	(26)
第二节 信用部门的考核及运作	(30)
第三节 信用部门的内部计划与经费预算	(37)
第四节 信用部门的人员招聘	(43)
第五节 信用部门与公司里其他部门及公司外部 的关系	(50)
第三章 信用政策	(54)
第一节 信用政策为什么是必要的	(54)
第二节 信用政策的三种类型	(56)
第三节 公司信用政策的内容	(60)
第四章 企业信用评估	(67)
第一节 企业信用评估的重要性	(67)
第二节 企业信用评估的程序与内容	(72)
第三节 企业信用评估的方法	(79)

第五章 中小企业信用	(91)
第一节 信息不对称、企业规模和信用	(91)
第二节 中小企业信用担保	(98)
第三节 中小企业信用管理与评估	(108)
第六章 消费者信用	(116)
第一节 信用消费	(116)
第二节 个人信用记录	(130)
第三节 个人信用调查机构	(135)
第七章 信息的获取与分析处理	(144)
第一节 信息的获取	(144)
第二节 中介机构提供的信息服务	(154)
第三节 信息的合并、评估与分析	(183)
第八章 信用决策	(190)
第一节 信用决策	(190)
第二节 信用期限	(196)
第三节 现金折扣和对拖延付款的收费	(199)
第四节 信用额度与风险	(202)
第九章 信用风险的分散与控制	(207)
第一节 信用风险管理的重要性	(207)
第二节 担保	(210)
第三节 出口信用风险	(220)
第四节 保理	(233)
第五节 应收账款资产的证券化	(240)

第十章 账款的催收	(243)
第一节 收款前的准备	(243)
第二节 收款原则和收款计划	(245)
第三节 收款过程的管理	(250)
第四节 收款方式	(255)
第五节 代理收款	(270)
第六节 社会资本与账款的催收	(275)
第十一章 企业信用管理与法律	(282)
第一节 企业信用与我国的法律制度建设	(282)
第二节 与账款催收相关的法律规定	(296)
第三节 运用法律手段追讨债务的基本过程	(313)
第十二章 信用管理成效	(323)
第一节 信用管理状况的评估	(323)
第二节 信用管理成效的衡量	(330)
第三节 信用工作报告	(334)

第一章 企业信用管理的职能

第一节 信用是什么

一、什么是信用

狭义地说,信用就是贷款人把钱借给借款人,并约期归还。广义的信用指的是交易双方履行合约的可能性,这里的合约既包括隐性的默契合约,也包括明确签订的契约。我们日常生活中的不讲信用,既可以用来指借钱不还的行为,也可以宽泛地指说话不算数、不守承诺。在后者的意义上,信用与信任接近。近来在讨论信用问题时,有的人干脆把信用定义为对他人的信任。这个定义和英文中信用的原始意思是相符的。据考证,英文中的信用“Credit”一词来自拉丁语“Credo”,这个词又源于“Crad”和“Do”,“Crad”的一词的梵文解释是“信任”,“Do”是拉丁词,是“我给予”的意思,因此,信用一词的原始意思是“我给予信任”^①,其意思就是信赖,当卖方把财产交给买方,但不即时付款,而是日后付款时,即是信赖。例如,公司向客户提供3万元的商品,并约定30天后付款,公司即是对客户表示信赖,相信客户将在30天后按时支付款项。所以,信用用于商业时,即是付款

^① 转引自喻敬明、林钧跃、孙杰编著:《国家信用管理体系》,社会科学文献出版社,2000年,第2页。

将在约定的期限完成。银行把钱贷给借款人,并约定到期归还,就是信用。公司把产品卖给客户,客户并不立即付款,而是要等到一定期限后才付款,就是信用。我们这里讨论的信用是指公司把产品卖给客户,客户并不立即付款,而是等到约定期限后再付款的一种经济行为。这里的客户包括企业、消费者、非营利组织,等等。

二、信用是如何产生的

最早的信用产生于三种情形:

第一种情形,销售商拥有剩余产品,而商品的购买者又没有现金,不能立即付款,但又不能延迟购买。所以,销售商先把商品卖给买者,双方约定一个未来的付款日期,买者再把货款付给销售商。

第二种情形,生产的季节性影响了现金收入的均衡。如农业生产是有季节性的,但是农民对商品的需求却时刻都存在,结果就产生了现金支付能力和农民对商品需求的时滞,致使农民不能按时付款。信用由此产生。

第三种情形,货物的供应商和货物的购买者并不处于同一个地方。货物需要运输一定的距离才能到达购买者手中,而购买者在付款之前需要看一看商品。所以,只有等到货到后才会付款,信用即由此产生。

巴比伦、中国、古埃及等文明社会很早就开始出现信用。12世纪,欧洲出现了大型贸易市场,商人从一个地方到另一个地方不停地进行买卖,一个地方中的供应商可能会由买方的买方在另一个地方付款。英国工业革命之后,各种形式的信用不断涌现,但直到18、19世纪,由于受到地方银行和地方公司的贷款支持,赊购、赊销才成为公司理财的重要形式。

三、信用的产生即产生了信用管理的需要

信用是现代经济的润滑剂。现代社会中,大量的贸易建立在“先

购买,后付款”的基础上,信用已经成为重要的市场工具。现代经济生活中,客户认为公司提供信用理所当然。如果要求立即付现,除非十分短缺的商品,否则销售很难实现。没有信用,现代经济生活是不可想象的。

信用对于商品销售十分重要,但销售商在提供信用时,大凡优秀的公司都不把信用提供作为一种偶然的、随心所欲的行为。对谁提供信用、提供多少信用和多长期限的信用,公司对此都必须认真考虑,做出合理安排,也就是信用的产生,随之产生了信用管理的需要。信用管理简而言之就是对企业的信用进行决策以及实施信用决策,其目标就是增加企业的盈利。

四、我国企业信用管理的现状与对策

(一)我国企业信用管理的现状

我国的经济已经由过去的卖方市场进入到了买方市场,在以买方市场为主的竞争格局中,信用交易已成为企业获取市场竞争力的必要手段和经营方式。但在信用管理方面,我国存在一系列的问题需要解决:

1. 追求销售额的增长,忽略信用管理

很多企业把销售额的增加置于首位,一味追求销售额的增加,而把信用管理看成是不利于销售额增加的因素,结果是不重视信用管理,乃至否定信用管理的重要性。交易中一味重视、迁就客户的需要,不注意信用风险控制。

2. 很多企业没有专门的信用管理机构

相当多的企业是销售人员或其它部门的员工兼职做信用管理工作。这种情形不仅在中小企业中比较普遍,在大企业中也是司空见惯。

3. 从事信用管理的人员,相当部分缺乏专门的训练

企业的高层主管对信用管理工作有一些片面的理解,认为信用管理工作只是收收账,只要能说会道,无需更多的专业知识,所以,企业在招聘信用管理的员工时,缺乏科学、严格的标准,大量的缺乏专业知识的人员配置到了信用管理工作岗位上,致使信用管理人员的总体素质偏低。

4. 惧怕风险,回避使用信用工具

一些公司谨小慎微,害怕风险,在一切交易中都追求现金交易,完全或基本不用信用这个工具。

5. 缺乏客户资信方面的资料

客户的资信方面的信息十分奇缺,不仅企业缺乏完整的客户资信,社会上提供此种资信的中介机构还有待于进一步发展,致使企业对客户进行信用评估时缺乏足够的信息,难以准确地评估客户的风险。

所以,从我国当前的信用管理现状来看,可以说还处于信用管理的基础建设时期,强化我国的企业信用管理必须从解决一些最基本的问题入手。

(二)改变我国企业信用管理现状的对策

1. 加强客户资信管理

客户资信管理主要是搜集储存客户信息。因为客户既是企业最大的财富来源,也是风险的主要来源。对客户信息的管理是了解客户资信状况和信用风险控制的基础。一方面,我国应大力发展能为企业提供各种服务的专业咨询机构;另一方面企业自身也应加强对客户的信息管理,对往来客户逐一建立档案,包括建设基本资料和往来资料两部分。基本资料反映客户的整体实力,包括经营状况及财务状况等,往来资料则反映与客户的交易记录及内部评价,包括与客户的交易时间、金额、付款情况等。企业应根据客户的信用情况,给予不同的信用额度。

2. 提高信用分析能力

客户信用管理的核心是对客户进行信用分析和信用等级评定。通过对客户所有相关财务及非财务信息进行整理、分析,得出客户的偿债能力评估。它需要运用专门的信用分析技术和模型,并结合专业人员的经验来完成。

3. 提高应收账款管理水平

应收账款管理的主要作用在于防范和减少拖欠账款的发生。企业内部必须建立一套行之有效的应收账款管理制度,以科学手段防范贸易风险,规范赊销管理,控制应收账款,加快资金周转,严格监督客户的账款支付进度,加速营运资金周转;实施应收账款的跟踪管理,重视货款到期日之前的监控工作,减少发生账款逾期的可能性,防患于未然。

4. 建立规范的企业内部信用风险管理制度

建立信用风险管理制度,就是要从根本上改变销售和信用管理决策失控的局面,在企业内部形成科学的信用决策机制和程序。

5. 全面提高信用管理人员的素质

信用管理具有很强的专业性和技术性,企业中的信用管理人员只有掌握好了各种必要的信用管理方法和技术,才能胜任信用管理工作。所以,必须加强对现行企业信用管理人员的培训工作,提高其信用管理的能力和技巧。

第二节 信用管理的意义: 价值增加的功能

一、信用管理不受重视的原因

在美国,过去公司高层管理人员常把信用管理员当作中层管理人员中最重要的角色之一。这种认识是建立在公司高层管理人员

同信用管理人员的长期互动之上，建立在公司高层管理人员认识到，对应收款的风险分析和管理工作要求高素质的、训练有素的人才。现在产生这种认识的条件在很多国家似乎已经不再存在。信用管理者像其他角色一样，不愿意也不可能在一个公司中工作很多年，计算机在信用管理中的应用使人力资本在信用管理中的意义已经下降了。很多公司的管理层也不再努力去寻找那些训练有素的高素质的信用管理员，公司越来越倾向把那些杰出的人才调出信用部门，信用管理者的薪酬变得越来越低。所有这些因素都导致了对信用管理的较低预期，较少权威，较少的责任，较低的薪水，最后导致信用管理水平下降。由此产生了信用管理的恶性循环：公司不再寻找最合格的信用管理人员，信用管理员也不认为自己所承担的角色非常重要，信用管理部门要得到其必需的各种信息变得十分困难。

过去数十年的发展同时也表明，很多国家的大部分公司并没有赋予信用管理员以相应的权威和责任。简言之，很多公司的信用管理员并没有对公司的信用进行风险管理。大量的中小公司的信用政策都以销售为目标，只要谁需要商品就把商品卖给谁。有些公司中的信用管理员只是象征性的，他们实际管理的并不是公司的信用，而只是就公司的预算提些建议，和在公司与信用机构、信用协会、收款机构或法官建立关系上出力，但是否发展这种关系，把这种关系发展到什么程度等决策却属于公司中的高层管理者或公司的财会部门。在很多公司中，信用管理员不是信用管理员，而是冠以别的称号，如人事管理、簿记员、财务主管等等。他们负责信用管理，但并非专职，无法就信用管理所需资源向公司高层主管做出计划，进行说明。公司高层主管并不知道信用管理工作所需资源的多少。由于信用管理员角色不受重视，信用管理不受重视，其结果是大量的公司应收款质量不高，呆坏账比例过大，信用管理员工作环境不佳。

为什么信用管理不受重视？其根本原因在于衡量信用管理的办

法有问题。公司的高层管理人员并不知道如何衡量信用管理部门对公司的贡献，不是将其视为公司最大化其利润的有价值的工具，而是认为信用管理限制了交易、影响了顾客关系，把信用管理看成是成本中心而不是利润中心。

二、中国目前面临严重的信用问题

我国古代是很重视信用的，孔子提倡“去食、去兵，不可去信”，经商的人提倡“童叟无欺”、“诚信为本”。但在我国由计划经济向市场经济转轨之际，却出现了严重的信用不足，信用缺失发展到令人触目惊心的程度。突出表现在：（1）企业拖欠银行贷款比较严重，企业逃废银行债务现象严重。据统计，截止到2000年末，在四家国有独资商业银行开户的改制企业62 656户，贷款本息5 792亿元，经过金融债权管理机构认定的逃废债改制企业32 140户，占改制企业51.29%，逃废银行贷款本息1 851亿元，占改制企业贷款本息的31.96%。（2）企业与企业之间相互拖欠现象十分严重。据有关部门前一阶段对全国57 469户国有及国有控股工业企业拖欠引发企业信用危机的调查显示，企业的应收账款7 887亿元中，属于拖欠的应收账款约有5 500亿元，占70%。（3）商业伙伴之间任意变更、撕毁合同现象比比皆是。据不完全统计，目前我国每年订立合同有40亿份，但合同的履约率只有50%多一点。另据一项商业信用调查显示，因商业伙伴不守信用而遭受损失的企业竟高达89.3%，而有87.3%的企业有不同程度的作假行为。（4）假冒伪劣产品充斥市场，欺诈、欺骗、坑害消费者的现象普遍存在。假化肥、假种子、注水猪肉、假冒药品、劣质电器等制假贩假案件有增无减；连续查出的有毒大米、有毒瓜子、有毒食油等令人不寒而栗。据有关部门统计，从1992年到1998年共发生重大假酒案件8