

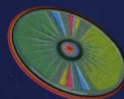
中国市场学会信用工作委员会推荐读物

A Practical Manual Of Enterprise Credit Management

“信用管理师”培训参考读物

企业信用管理 操作实务

江苏省企业信用管理协会 编著
上海万事达商业征信服务有限公司



随书附光盘



中国方正出版社

中国市场学会信用工作委员会推荐读物

A Practical Manual Of Enterprise Credit Management

“信用管理师”培训参考读物

企业信用管理

操作实务



江苏省企业信用管理协会 编著
上海万事达商业征信服务有限公司



中国方正出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

企业信用管理操作实务/江苏省企业信用管理协会、上海万事达商业征信服务有限公司编著. —北京: 中国方正出版社, 2005. 6
ISBN 7-80216-012-X

I. 企... II. ①江... ②上... III. 企业管理: 信贷管理 IV. F830. 56

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第054874号

企业信用管理操作实务

江苏省企业信用管理协会 编 著
上海万事达商业征信服务有限公司

责任编辑: 康 弘

封面设计: 梁琪辉

出版发行: 中国方正出版社

(北京市西城区平安里西大街41号 邮编: 100813)

发行部: (010) 66124758 门市部: (010) 63094573

编辑部: (010) 83085204 出版部: (010) 66510958

网址: www.fzpress.com

策划: E-mail: khl1111@126.com

经 销: 新华书店

印 刷: 南京人民印刷厂 电话: (025) 57711569

开 本: 787毫米×980毫米 1/16

印 张: 34.5

字 数: 268千字

版 次: 2006年4月第2版 2006年4月第2次印刷

(版权所有 侵权必究)

ISBN 7-80216-012-X

定价: 50.00元 (随书附光盘)

(本书如有印装质量问题, 请与印刷厂联系退换)

序

信用是人类文明进步的成果，是经济社会赖以维系和发展的基础。诚实守信是中华民族的传统美德，中国素有一诺千金之说，商鞅徙木立信传为千古美谈。在构建社会主义和谐社会、完善社会主义市场经济体制、更高层次更宽领域参与国际经济技术合作与竞争的新形势下，诚信愈显重要与必须。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，是建设现代市场体系的必要条件，也是规范市场经济秩序的治本之策。

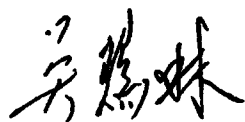
江苏是中国民族工商业的发源地，素有诚信为本的优良传统与诚信工商企业的成功范例。新时期“诚信江苏”社会信用体系建设的目标是：信用法规基本健全，信用市场有序发展，信用服务规范并初具规模，征信体系健全，信用监管和失信惩戒机制有效，诚实守信的社会经济环境与社会氛围为江苏经济社会可持续发展赢得新的竞争优势。

企业信用是社会信用体系最重要的组成部分。企业是市场主体，也是社会信用体系建设的主体。企业从要素采集加工到实现产品、服务商品化的“惊险一跃”，始终贯穿着信用行为，企业信用是企业经济实力、管理水平、技术水平和道德水平的综合反映，高度发达的企业信用是现代市场经济的一个显著特点，可以说没有企业信用就没有市场经济，因此，加强企业信用建设是建立社会信用体系的基点和重点。

企业信用管理是企业信用建设的基础。市场经济条件下的企业竞争，既面临如何有效发挥信用杠杆的作用实现价值最大化的问题，也面对如何有效防范失信行为规避经营风险的挑战。如何在这两种路径选择中寻求均衡，实现利己与利他的双赢，从而降低交易成本，增加社会福利，其中包含了诸多的理论与实践问题。企业信用管理从微观经济的角度和企业管理实践的角度，比较多地涉及了这些问题。无论

是作为管理学科的一个分支，还是作为企业管理的一项实践，对处于从计划经济向市场经济转型期、面对全球经济一体化背景的中国企业来说，企业信用管理都是一个重要的课题。目前国内了解熟悉企业信用管理的企业管理人员并不多，系统开展企业信用管理的企业更少，加强企业信用管理的理论研究、知识传播与技能培训，推动更多的企业系统开展信用管理，是一项重要而紧迫的任务。

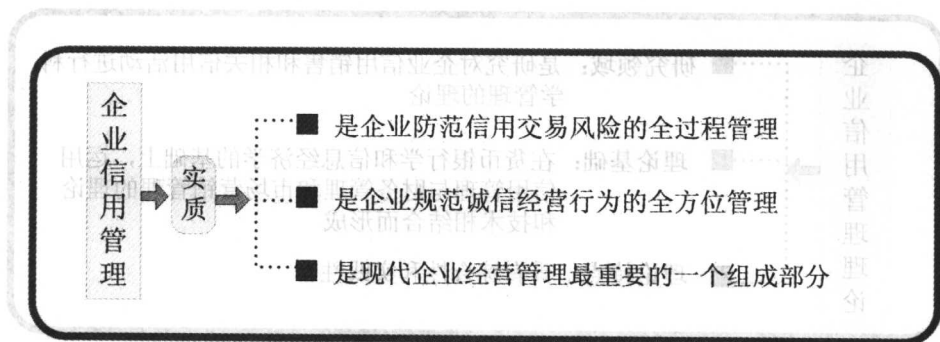
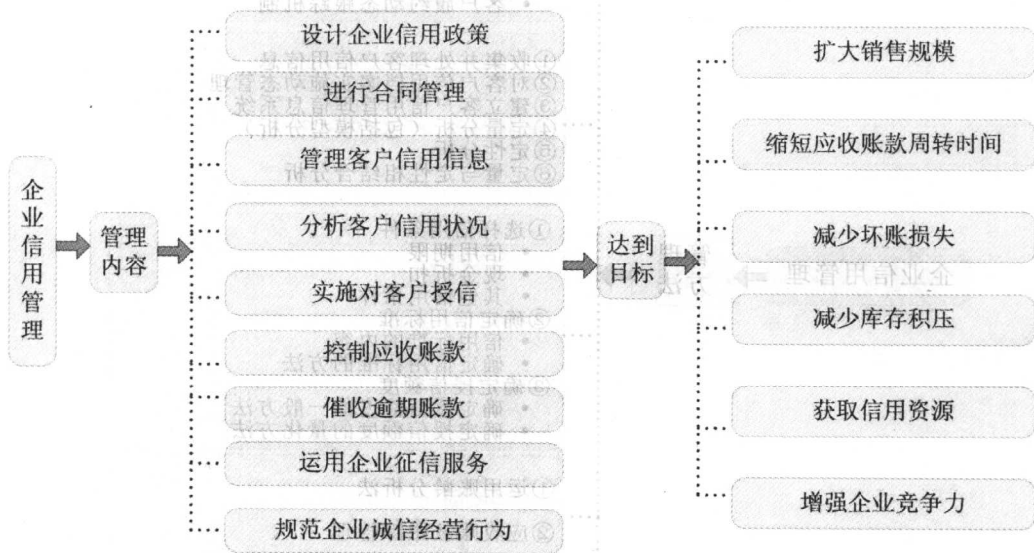
江苏省企业信用管理协会会同上海万事达商业征信服务有限公司编写的《企业信用管理操作实务》一书，是江苏省有关部门与单位在长期从事推进企业信用管理工作实践基础上，尤其在多年组织开展“重合同、守信用”活动、面向企业进行信用管理宣传培训评估工作取得实效的基础上，会同相关方面组织编写的。该书可以作为面向企业进行信用建设和信用管理的培训教材。这本书较全面地介绍了国内外企业信用管理的先进理念和方法技能，既有一定的理论深度，又有很强的可操作性。相信会给企业中高层管理人员、销售人员、财务人员及其他与信用管理相关的人员系统掌握信用管理知识，提高信用管理的实际操作应用能力提供帮助，也会对相关政府部门及社会中介机构中从事社会信用体系建设的工作人员及关心企业信用管理的各方人士有所助益，从而对推进包括企业信用建设在内的社会信用体系建设产生积极的作用。



二〇〇五年六月六日

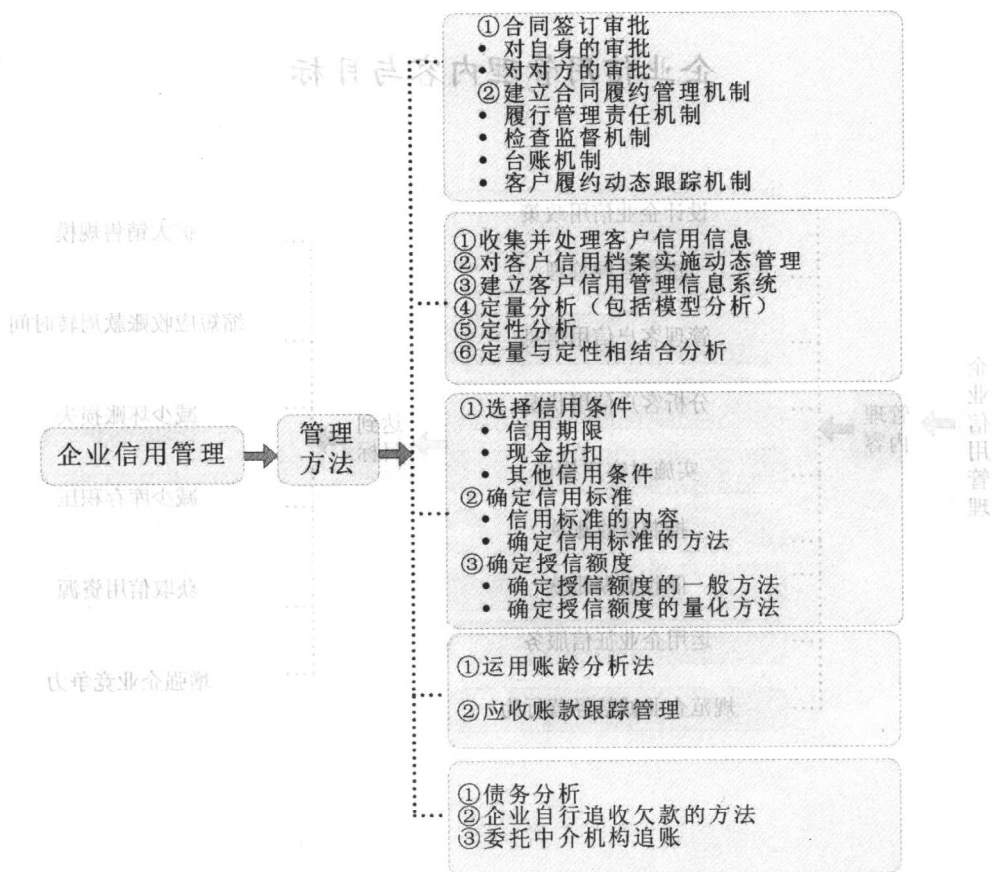
企业信用管理概要图示 (一)

企业信用管理内容与目标



企业信用管理概要图示（二）

企业信用管理的方法



企业信用管理理论

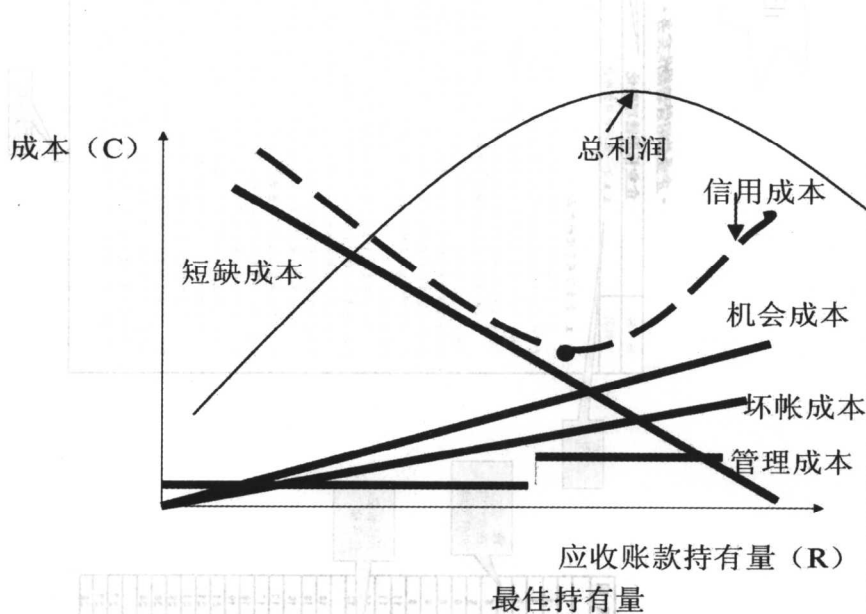
■ 研究领域：是研究对企业信用销售和相关信用活动进行科学管理的理论

■ 理论基础：在货币银行学和信息经济学的基础上，运用信用管理与财务管理和市场营销管理的理论和技术相结合而形成

■ 理论特点：具有综合性和实践性

企业信用管理概要图示（三）

企业信用管理的效果



企业信用管理实现效果：信用成本最小、利润总量最大

信用成本

- 机会成本：是指销售和生产没有达到最佳状态而错过的价值
- 坏账成本：是指进行赊销而无法收回的应收账款
- 管理成本：是指赊销全过程所有管理费用的总和
- 短缺成本：是指没有获得最大销售而产生的损失

正文頁碼

目 录

索 引	文 件 名	页 码
第一篇 企业信用管理概论		
第一章 企业信用管理概论		
1.1	企业信用管理的概念	1
1.1.1	企业信用管理的内涵	1
1.1.2	企业信用管理的特性	2
1.1.3	企业信用管理的目标	4
1.2	企业信用管理的发展历程	5
1.2.1	国外企业信用管理的产生与发展	5
1.2.2	我国企业信用管理的产生与发展	6
1.3	我国企业信用管理的现状	8
1.3.1	信用缺失问题突出	8
1.3.2	信用管理明显滞后	8
1.4	学习企业信用管理的意义	11
1.4.1	学习企业信用管理的现实意义	11
1.4.2	如何学习企业信用管理	11
1.4.3	企业信用管理的未来发展	12
第二章 企业信用管理与企业生存发展		
2.1	市场经济是信用经济	13
2.1.1	市场经济与信用经济	13
2.1.2	信用对经济发展的贡献	15
2.2	企业面临的信用风险	17
2.2.1	信用经济必然带来信用风险	17
2.2.2	企业信用风险产生的原因	18
2.2.3	企业信用风险的种类	19
2.3	企业在信用经济中生存发展	21
2.3.1	信用经济对企业经营管理的要求	21
2.3.2	企业在信用经济中的机遇与挑战	21
2.4	企业信用管理增强企业竞争力	23
2.4.1	信用管理与企业竞争力	23
2.4.2	信用管理在企业中的地位和作用	23
第三章 社会信用体系建设		
3.1	全国社会信用体系建设情况	27
3.1.1	社会信用体系建设的主要内容	27

3.1.2	社会信用体系建设的主要作用	28
3.1.3	社会信用体系建设的主要任务	29
3.1.4	社会信用体系建设的总体思路	30
3.2	江苏省社会信用体系建设情况	32
3.2.1	全省社会信用体系建设的指导思想	32
3.2.2	全省社会信用体系建设的基本原则	32
3.2.3	全省社会信用体系建设的总体目标	32
3.2.4	全省社会信用体系建设的主要任务	32
3.2.5	全省社会信用体系建设的组织领导	35
第四章 企业信用是社会信用体系的核心		
4.1	企业信用的内涵	37
4.2	企业信用的地位	38
4.3	企业信用建设的任务	39
4.3.1	建立健全企业信用管理制度	39
4.3.2	规范企业信用行为	41
4.3.3	树立良好信用形象	41
第五章 企业信用管理是“重合同、守信用”的基础		
5.1	全国“重合同、守信用”活动开展情况	44
5.1.1	活动开展背景	44
5.1.2	活动开展的做法	45
5.1.3	活动开展的作用	46
5.1.4	活动发展的方向	48
5.2	江苏开展“重合同、守信用”活动的做法	49
5.2.1	与推进“诚信江苏”建设相结合	49
5.2.2	与企业信用制度建设相结合	51
5.2.3	充分发挥协会的作用	52
5.2.4	建立企业信用（合同）评价体系	54
第二篇 企业信用管理实务操作		
第六章 企业信用管理部门		
6.1	概述	56
6.2	信用管理部门的建立	57
6.2.1	企业建立信用管理部门的必要性	57
6.2.2	信用管理部门设置方式的比较	57
6.2.3	信用管理部门与其他部门的关系	60
6.2.4	信用管理部门与客户的关系	64
6.3	信用管理部门的职能	65
6.3.1	企业信用管理部门的职责功能	65
6.3.2	信用管理部门的业务流程	69
6.3.2	企业信用管理部门的管理模式	70
6.4	信用管理部门的组织结构	73

6.4.1	信用管理部门岗位设置原则	73
6.4.2	信用管理部门岗位设置	74
6.5	信用管理部门的考核	79
6.5.1	考核的原则	79
6.5.2	考核指标	79
6.5.3	考核报告	82
第七章 企业信用政策和管理制度		
7.1	概述	83
7.2	信用政策的基本内容	84
7.3	信用政策的制定原则和影响因素	85
7.3.1	制定信用政策的原则	85
7.3.2	影响信用政策制定的因素	86
7.4	信用政策的类型	87
7.4.1	财务型信用政策	87
7.4.2	销售型信用政策	87
7.4.3	均衡型信用政策	88
7.5	信用政策的分类运用	89
7.5.1	不同类型客户的信用政策	89
7.5.2	不同风险级别客户的信用政策	90
7.5.3	不同产品的信用政策	91
7.6	企业信用管理制度	93
7.6.1	信用管理制度的概念	93
7.6.2	信用管理制度的内容	93
7.6.3	信用管理制度的制定过程	96
7.6.4	企业信用（合同）管理制度参考样本	97
第八章 管理客户信用信息		
8.1	概述	115
8.1.1	管理目的	115
8.1.2	管理内容	115
8.1.3	工作流程	116
8.2	确认客户合法身份	117
8.2.1	企业法人营业执照的形式	117
8.2.2	识别营业执照的注意事项	119
8.2.3	相关证明合法身份的资料	120
8.3	管理客户信用档案	121
8.3.1	客户信用档案的内容	121
8.3.2	客户信用档案的建立	121
8.3.3	客户信用档案的作用	123
8.3.4	管理客户信用档案的方法	124
8.4	收集并处理客户信用信息	125
8.4.1	客户信用信息的内容	125

8.4.2	客户信用信息的来源	127
8.4.3	客户信用信息的调查收集方法	131
8.4.4	客户信用信息的审核处理方法	133
8.5	建立客户信用管理信息系统	135
8.5.1	建立客户信用管理信息系统的目的	135
8.5.2	客户信用管理信息系统的功能	135
8.5.3	建立客户信用管理信息系统的方法	136
第九章 分析客户信用状况		
9.1	概述	137
9.1.1	管理目的	137
9.1.2	管理内容	137
9.1.3	分析评价的流程	138
9.2	根据五C要素评价客户信用	139
9.2.1	品行	139
9.2.2	能力	139
9.2.3	资本	139
9.2.4	抵押	140
9.2.5	环境	140
9.3	建立信用分析评价体系	141
9.3.1	建立评价指标体系	141
9.3.2	确定指标的权数	143
9.3.3	评分标准和评分方法	145
9.3.4	评分过程	146
9.3.5	信用等级的含义	147
9.4	信用分析模型	149
9.4.1	Z 计分模型	149
9.4.2	巴萨利模型	150
9.4.3	特征分析模型	150
9.4.4	营运资产模型	153
第十章 客户授信管理		
10.1	概述	157
10.1.1	管理目的	157
10.1.2	管理内容	157
10.1.3	授信管理的程序	159
10.2	确定授信的标准	160
10.2.1	确定企业的整体信用额度	160
10.2.2	设定企业的标准信用期限	162
10.3	确定客户的赊销额度	166
10.3.1	销售量法确定客户的信用额度	166
10.3.2	回款额法确定客户的信用额度	169
10.3.3	快速测算的方式	169

10.4	授信管理	171
10.4.1	授予客户信用额度的基本程序	171
10.4.2	不同类型客户的授信	172
10.4.3	使用现金折扣	174
10.4.4	其他信用条件的使用	176
10.4.5	向客户告知授信结果	178
10.4.6	持续的信用监控	181
第十一章 应收账款管理		
11.1	概述	183
11.1.1	管理目的	183
11.1.2	管理内容	183
11.1.3	管理流程	184
11.2	持有应收账款的成本分析	185
11.2.1	持有应收账款的成本	185
11.2.2	如何确定持有应收账款的合理水平	187
11.3	应收账款管理	191
11.3.1	应收账款的管理机制	191
11.3.2	账龄记录与分级管理	192
11.3.3	使用 DSO 指标考核企业应收账款管理	194
11.3.4	应收账款的收款程序	201
11.3.5	早期逾期账款预警	204
11.4	逾期应收账款的管理	206
11.4.1	诊断逾期账款的性质	206
11.4.2	逾期账款的催收策略	207
11.5	逾期账款的催收	208
11.5.1	逾期账款的催收程序	208
11.5.2	逾期账款的催收方式	209
11.5.3	自行催收逾期账款的技巧	209
11.5.4	收款考核报告	213
第十二章 债权保障和风险转移管理		
12.1	概述	214
12.2	担保	215
12.2.1	担保的概念	215
12.2.2	担保合同的特性	215
12.2.3	担保方式	216
12.2.4	担保的主要操作步骤	217
12.2.5	担保应注意的问题	219
12.3	保理	220
12.3.1	保理的概念	220
12.3.2	保理业务的分类	220
12.3.3	保理业务的流程及特点	221

12.3.4	保理业务的风险	222
12.4	信用保险	224
12.4.1	信用保险的概念	224
12.4.2	信用保险的内容和种类	224
12.4.3	出口信用保险的保险责任范围	224
12.4.4	出口信用保险业务特点	225
12.4.5	信用保险存在的问题	226
12.5	银行保函	227
12.5.1	银行保函的定义	227
12.5.2	银行保函的内容和种类	227
12.5.3	银行保函办理程序	228
第三篇 企业合同管理实务操作		
第十三章 合同全程管理		
13.1	概述	229
13.1.1	管理目的	229
13.1.2	管理内容	229
13.1.3	工作流程	229
13.1.4	合同管理与信用管理的关系	231
13.2	合同文本管理	232
13.2.1	标准合同文本的管理	232
13.2.2	合同内容	232
13.2.3	格式条款的应用	234
13.2.4	合同示范文本的使用	235
13.3	合同授权委托和专用章管理	236
13.3.1	授权委托办理	236
13.3.2	授权委托书要点及样式	239
13.3.3	授权委托书的管理	244
13.3.4	合同专用章的保管和使用	245
13.4	合同签订审批管理	247
13.4.1	合同的效力	247
13.4.2	合同签订前的准备事项	249
13.4.3	合同签订前的审批	250
13.5	合同担保管理	255
13.5.1	使用担保的时机	255
13.5.2	注意几种担保形式的优先受偿权	255
13.5.3	几种担保形式应注意点	256
13.5.4	第三方为主合同作担保时应注意要点	259
13.5.5	作为担保人时的担保业务管理	260
13.6	合同履行信用管理	262
13.6.1	合同自身履行信用管理	262

13.6.2	合同对方履行信用管理	263
13.6.3	台帐管理	263
13.7	合同变更、转让、和解除管理	266
13.7.1	合同变更管理	266
13.7.2	合同转让管理	267
13.7.3	合同解除管理	268
13.8	合同档案管理	269
13.8.1	合同统计分析	269
13.8.2	合同档案管理内容	270
13.8.3	合同档案管理	270
第十四章 合同风险防范		
14.1	合同风险概述	277
14.1.1	合同风险涵义	277
14.1.2	合同风险的来源	277
14.1.3	合同风险防范的涵义	277
14.1.4	合同风险的主要环节和内容	278
14.2	合同签订常见问题与防范措施	279
14.2.1	合同主体方面的常见问题	279
14.2.2	合同形式方面的常见问题	280
14.2.3	合同条款方面的常见问题	281
14.2.4	合同签订常见问题的防范措施	282
14.3	合同履行的常见问题与对策	285
14.3.1	产品交付、验收方面的常见问题	285
14.3.2	产品数量、质量方面的常见问题	286
14.3.3	款项结算方面的常见问题	287
14.3.4	合同履行常见问题的防范措施	287
14.4	合同变更、转让的常见问题与对策	290
14.4.1	合同变更的常见问题	290
14.4.2	合同变更常见问题的防范措施	290
14.4.3	合同转让的常见问题	291
14.4.4	合同转让常见问题的防范措施	292
14.5	合同结算风险防范	293
14.5.1	结算方式的选择	293
14.5.2	常见的票据风险表现	295
14.5.3	票据结算的风险防范措施	298
14.6	合同欺诈预防措施	299
14.6.1	合同欺诈的涵义	299
14.6.2	合同欺诈的表现	299
14.6.3	合同欺诈预防措施	302
第十五章 合同纠纷处理与争议解决		
15.1	概述	304

15.1.1	合同纠纷概念	304
15.1.2	合同纠纷处理的四种解决途径	304
15.2	合同纠纷管理	306
15.2.1	合同纠纷日常管理要点	306
15.2.2	合同纠纷处理的登记和统计	307
15.3	行政调解的特点和办理程序	310
15.3.1	行政调解的原则	310
15.3.2	行政调解的特点	310
15.3.3	行政调解程序	310
15.4	仲裁注意要点	312
15.4.1	仲裁的范围	312
15.4.2	仲裁的特点	312
15.4.3	仲裁制度	313
15.4.4	仲裁程序	313
15.4.5	涉外仲裁的特别规定	314
15.5	诉讼注意要点	316
15.5.1	诉讼前的必要准备	316
15.5.2	起诉须知	316
15.5.3	应诉须知	317
第四篇 企业信用评价		
第十六章 信用评价		
16.1	信用评价概述	318
16.1.1	信用评价的概念	318
16.1.2	信用评价的作用	319
16.2	信用评价的产生与发展	322
16.2.1	国际信用评价行业的产生与发展	322
16.2.2	国内信用评价行业的产生与发展	325
16.3	信用评价的种类	327
16.3.1	信用评价的分类	327
16.3.2	信用评价等级符号解读	331
16.4	信用评价的程序和方法	335
16.4.1	信用评价的原则	335
16.4.2	信用评价的程序	335
16.4.3	资信评价指标	338
16.4.4	信用评价的方法	339
16.5	国内外信用评价机构	340
16.5.1	国外信用评价机构	340
16.5.2	国内信用评价机构	342
第十七章 江苏省企业信用（合同）评价体系		
17.1	概述	343