


“信用管理师”资格培训参考书

企业信用 管理

◆朱荣恩◆丁豪樑/编著

企业研究信用管理的良师益友
企业实施信用管理的必备工具

CREDIT RISK MANAGEMENT

 中国时代经济出版社

“信用管理师”资格培训参考书

企业信用 管理

◆朱荣恩◆丁豪樑/编著

企业研究信用管理的良师益友
企业实施信用管理的必备工具

CREDIT RISK MANAGEMENT

◆中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

企业信用管理/朱荣恩,丁豪樑编著. —北京:中国时代经济出版社,2005.5

ISBN 7 - 80169 - 730 - 8

I . 企… II . ①朱… ②丁… 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 032624 号

企业信用管理

朱荣恩
丁豪樑
编著

出版者	中国时代经济出版社
地址	北京东城区东四十条 24 号 青蓝大厦 11 层
邮政编码	100007
电话	(010)68320825 68320496
传真	(010)68320634
发行	各地新华书店
印刷	北京市优美印刷有限责任公司
开本	787 × 1092 1/16
版次	2005 年 5 月第 1 版
印次	2005 年 5 月第 1 次印刷
印张	26
字数	410 千字
印数	1 ~ 5000 册
定价	39.00 元
书号	ISBN 7 - 80169 - 730 - 8/F·338

版权所有 侵权必究

序

“信用”一词的起源最早可以追溯到古罗马时代，礼仪之邦的中国自古以来就崇尚与人为善、与人为信，诚实守信在中国几千年的文明发展进程中被不断倡导。俗话说：“人无信不立，信无诚不成”、“言必信，行必果”、诚实守信乃做人之本，这都是从道德规范上对信用的理解。但现代信用已经超越了道德范畴，而成为一个法律概念和商业概念。信用不仅仅只是“诚实守信”，还表现为一种资源、一种商品，守信能给企业带来潜在的经济利益，失信将使企业遭受巨大损失。

近十年来，我国的社会主义市场经济一直处于高速增长状态，中国经济是世界经济中少有的亮点。而在经济发展的同时，市场上也出现了严重的信用缺失，不仅资本市场上的会计丑闻屡见不鲜，如银广夏的“世纪骗局”、琼民源的财务造假、红光实业的欺诈上市，产品市场上的销售欺诈也是日渐泛滥，如制假售假、企业间的不信守合同、相互拖欠、外贸欺诈等，这类事件可谓层出不穷，很多问题已经发展到非常严重的程度，信用缺失着实令人触目惊心。同时，现代市场竞争异常激烈，产品市场上的信用销售是企业必须采取的销售方式，是企业提高竞争力的必要手段，而信用销售的前提则是成熟的市场、追求诚信的市场，但现实正好相反，市场上的失信现象如此严重，致使很多企业陷入“不赊销等死，赊销找死”的两难境地。这些问题长期得不到根本解决，使国家遭受了巨大的经



济损失，市场经济的健康发展也受到了严重影响。从更长远的角度看，它还会降低全社会的信任程度，会对我国的精神文明和物质文明建设造成很大的破坏。因此解决市场上的信用缺失已是迫在眉睫！

如何解决市场交易中的信用缺失，进一步整顿和规范市场经济秩序，这是亟待解决的问题，也是一个难题。最根本的解决方法就是建立我国的社会信用体系，通过建立政府、企业和个人的信用制度，进行科学的信用管理，这样才能达到全面有效地惩戒失信的目的，从而形成一个诚实守信、适应信用交易发展的市场环境。

社会信用体系建设涉及社会和经济的各个领域，涉及法律法规、制度、道德、管理、服务、信息等许多方面的工作，为加快推进社会诚信体系的建设，上海市的社会信用制度已在紧锣密鼓的建设之中。根据上海市政府《关于加强本市社会诚信体系建设的指导意见》和《上海市 2003 ~ 2005 年社会诚信体系建设三年行动计划》的指导思想，以“建立面向个人和企业、覆盖社会经济生活各个方面的社会诚信体系，营造诚实守信的社会经济环境”为总目标，今后三年上海社会诚信体系建设主要从五个方面推进：社会信用联合征信服务系统建设、行业信用管理和服务、企业信用管理建设、信用法规建设、诚信环境建设。其中企业信用管理是一个重要方面。企业信用管理建设的目标是首先推动一大批大中型企业开展信用档案管理试点。三年后，力争全市 80% 的大型企业和 50% 的中小企业建立信用管理制度。

根据上述上海市关于信用体系建设相关政策的精神，上海新世纪资信评估投资服务有限公司（原上海新世纪投资服务有限公司）陆续出版信用管理系列丛书，《企业信用管理》是其中一本。该书由新世纪公司总经理朱荣恩和常务副总经理丁豪樑主编，他们既有多年的信用管理的教学实践，也有长期从事企



业信用管理咨询的实务经验，在写作中将信用管理理论和实践相结合，从一个独特、新颖的角度为企业设计信用管理模式，既有一定的理论深度，也有对加强企业信用管理的现实指导意义。

该书较为系统、全面地介绍了企业信用管理，着重点放在微观层面上，如企业信用管理的具体操作，强调企业如何规划科学的信用管理流程，具体包括客户资信调查、信用风险分析和控制、信用风险的转移、信用政策的制定和执行以及应收账款管理等几个方面。另外，由于现代信息技术的快速发展，计算机技术在企业管理中的应用日益广泛，本书还就信用管理信息化问题进行专门论述，同时还涉及相关制度层面的建设，例如介绍了与企业信用管理有关的法律法规。

该书的出版，对企业加深认识和理解信用管理、掌握信用管理知识、提高信用管理的实际操作能力大有裨益；同时对加快上海市社会信用制度建设，促进企业开展信用管理，也将起到积极的推动作用。

潘洪董

2005年4月20日

(注：作者为上海新世纪资信评估投资服务有限公司董事长)



前 言

诚实守信是做人做事的首要原则，无论对政府、对企业抑或是对普通老百姓，信用都不再是一个陌生的话题。信用是市场经济运行的基础，随着中国市场经济的快速发展，人们对交易中的诚实守信原则的要求越来越高。现代市场以买方市场为主；市场竞争非常激烈，赊销即信用销售，它已成为企业获取市场竞争力的必要手段和经营方式，赊销的基础是交易双方的诚实守信。

但是在目前，无论国际市场还是国内市场都存在严重的信用不足，信用缺失现象也非常严重。赊销是一把“双刃剑”，在给企业带来获利机会的同时也带来了巨大的风险。如何在机会和风险之间进行取舍呢？这是困扰企业的难题。如何解决这个难题？最根本的措施在于建立我国的社会信用体系，其中一个重要方面是加强企业信用管理。所谓企业信用管理，就是通过资信调查，收集客户的各种信用信息与数据，进行综合处理、判断，对客户的信用质量作出评价，在风险与收益之间进行权衡，进行恰当的信用决策，并对产生的应收账款进行跟踪管理。信用管理的宗旨是是企业安全发展，实现收益最大化和风险最小化的目标。信用管理对一个企业的发展至关重要，不仅影响到企业经营目标的实现，而且关系到企业的兴衰成败！

近些年来，企业对信用管理的重视程度在不断提高。但是到目前为止，大多数企业中信用管理的地位仍然是可有可无。企业对信用管理的认识还很肤浅，至于如何做好信用管理，很多企业都还没有一个完整的概念。作者撰写本书的意图正是因此而来。首先要让企业加深对信用管理的认识，了解信用的意义和重要性，



进而为企业如何进行信用管理提供一个整体框架。

本书主要分为四部分：

第一部分是第一章总论，对信用进行总括性的介绍，包括介绍信用的实质和发展历史，侧重说明企业信用管理的内涵、意义及其运作机理，并对我国目前信用缺失的现状进行剖析，展望企业信用管理的未来。

第二部分是第二章，主要介绍信用管理的主体，即信用管理部门的组织结构和人员，并详细分析了信用管理部门与其他部门之间的关系。

第三部分是本书的重点，包括第三章、第四章、第五章、第六章、第七章、第八章。在第三章规划科学的信用管理流程基础上，接着分五章详细介绍信用管理实务，内容涵盖资信调查、信用风险分析和控制、信用销售政策的制定、信用风险转移和应收账款管理等五个部分。

第九章、第十章为第四部分，对企业信用管理信息化以及信用管理中的相关法律问题进行介绍。

本书由上海新世纪资信评估投资服务有限公司（原上海新世纪投资服务有限公司）总经理朱荣恩和常务副总经理丁豪樑担任主编，朱荣恩负责全书的组织和编写工作，并最后总纂定稿。本书编写人员为：朱荣恩、丁豪樑、何芹、陈永。在该书编写过程中，我们试图搜集现实案例说明相关问题，但由于条件和时间的局限，案例主要来源于相关网站、报纸和专著，在此编者对相关文献资料的作者和提供者一并表示感谢！

从2004年初动笔至今，经过将近一年的写作，该书只能说基本实现了作者编写本书的初衷。由于资料的不足，加之编者水平有限，错漏之处在所难免，望读者批评指正并提出宝贵意见。

编者

2005年4月



[上海新世纪资信评估投资服务有限公司简介] 上海新世纪资信评估投资服务有限公司是专业从事资信评估、债券评级、企业征信、财产征信、企业信用管理和咨询等信用服务的中介机构。公司成立于1992年7月,主要股东有中国金融教育发展基金会、上海财经大学、申能(集团)公司等。

公司具有中国人民银行和国家发展改革委员会授予的全国企业债券信用评级业务资质;中国保险监督管理委员会认可的信用评级机构资格;中国人民银行上海分行授予的上海市贷款企业资质信用等级评估业务资格;中国证券监督管理委员会授予的证券投资咨询业务资质。公司连续四届被评为“上海市科委信誉咨询公司”。

公司依照“公正、规范、准确、高效”的服务原则,坚持“市场、客户、服务”的经营理念 and “业绩、成本、激励”的管理宗旨,逐步形成“协作、务实、奉献、拼搏”的企业文化。

公司始终坚持理论研究和应用技术并重的原则,以上海财经大学丰富的人才资源和公司坚实的专业化队伍来保证和推动公司业务发展,并积极参与我国信用体系的建设,为国内外投资者提供一流的信用增值服务。

目 录

序 前 言

第一章 总论

第一节 信用概述 / 3

- 一、信用的内涵和实质(3)
- 二、信用的种类(5)
- 三、信用的产生和发展(8)
- 四、信用与市场经济(9)
- 五、信用风险(10)

第二节 企业信用管理 / 10

- 一、企业信用管理释义(10)
- 二、企业信用管理职能(13)
- 三、企业信用管理目标(14)
- 四、企业信用管理意义(15)

第三节 企业信用管理的现状与未来 / 18

- 一、我国企业信用管理的现状与对策(18)
- 二、信用管理的未来(23)

小结(31) 重要概念(31) 思考题(32)

第二章 信用管理的机构和人员

第一节 信用管理部门 / 35

- 一、信用管理部门的设置原则(35)
- 二、信用管理部门的规模(37)
- 三、信用管理部门的组织结构(38)
- 四、信用管理部门的设置方式(40)

第二节 信用管理部门的岗位设置 / 46

- 一、信用经理(46)
- 二、信用管理监理或主办(48)
- 三、信用调查人员(49)
- 四、客户档案管理人员(49)
- 五、信用分析人员(50)
- 六、逾期应收账款催收人员(51)
- 七、信用申请窗口人员(53)

第三节 信用管理人员的培训 / 54

- 一、企业信用管理人员应关注的问题(54)



二、企业信用管理人员培训的内容(55)

三、建立企业信用管理人员后续教育制度(56)

第四节 信用管理部门与其他部门之间的关系 / 57

一、信用管理部门与销售部门的关系(57) 二、信用管理部门与财务部门的关系(59)

三、信用管理部门与企业内部其他部门的关系(60)

四、信用管理部门与企业外部的关系(60)

小结(62) 重要概念(62) 思考题(62)

第三章 企业信用管理流程

第一节 概述 / 65

一、科学信用管理流程的重要性(65) 二、如何规划科学的信用管理流程(66)

第二节 科学信用管理流程的内容 / 67

一、客户资信调查与信用风险分析(67) 二、信用政策的制定和执行(75)

三、应收账款管理和逾期账款追收(77)

第三节 企业信用管理模式简介 / 79

一、“3+1”科学信用管理模式(79) 二、全程信用管理模式(81)

三、双链条全过程控制方案(87)

小结(88) 重要概念(88) 思考题(88)

第四章 资信调查

第一节 信用要素学说简介 / 91

一、“C”要素学说(91) 二、“F”要素学说(93) 三、六“C”要素细目分析(94)

四、其他要素学说(97)

第二节 资信调查的过程 / 99

一、确定目标和范围(99) 二、制定调查计划(100) 三、确定收集资料的策略(100)

四、收集并整理信息(101) 五、形成调查报告(101) 六、制作客户档案(101)

第三节 客户信息的收集 / 101

一、客户信息的来源(102) 二、客户信息的内容(106)

第四节 客户信息的核实、整理与更新 / 114



- 一、客户信息的核实和整理的必要性(114)
- 二、客户信息的核实(115)
- 三、客户信息的整理——资信调查报告(118)
- 四、客户信息的更新(128)

第五节 客户档案 /130

- 一、客户档案的建立原则(130)
- 二、书面档案(132)
- 三、电子档案(132)
- 四、客户档案的利用(134)

第六节 案例 / 135

- 小结(138)
- 重要概念(138)
- 思考题(138)

第五章 信用风险分析和控制

第一节 信用风险概述 / 141

- 一、信用风险的内涵和特点(141)
- 二、信用风险管理的重要性(143)
- 三、信用风险的来源(144)

第二节 财务分析 / 148

- 一、财务报表的类型(149)
- 二、财务比率分析法(157)
- 三、趋势分析法(165)
- 四、现金流量表分析(168)
- 五、会计政策对财务分析的影响(170)
- 六、财务分析的局限性(171)

第三节 信用风险分析模型 / 171

- 一、Z值模型(172)
- 二、A值模型(173)
- 三、马萨利模型(174)
- 四、营运资产分析模型(175)
- 五、特征分析模型(175)
- 六、其他模型(176)
- 七、信用风险分析模型的问题和难点分析(178)

第四节 信用风险控制 / 178

- 一、事前控制(179)
- 二、事中控制(180)
- 三、事后控制(182)

第五节 案例 / 184

- 一、信用风险分析案例(184)
- 二、信用风险控制案例(191)

- 小结(193)
- 重要概念(193)
- 思考题(194)

第六章 信用销售政策

第一节 信用销售概述 / 197

- 一、信用销售的概念(197)
- 二、信用销售的意义(198)
- 三、信用销售的过程(200)



四、信用销售的管理(201) 五、信用销售的形式(203)

第二节 信用销售政策 / 204

一、影响企业制定信用政策的因素(205) 二、信用政策的三种类型(206)
三、信用政策的内容及制定(209) 四、其他销售条件(215)

第三节 信用额度 / 216

一、设立信用额度的必要性(216) 二、信用额度的内容(217)
三、信用额度的计算方法(220) 四、信用额度的再评估(226) 五、过度授信(227)

第四节 对信用政策的评价 / 228

一、评价原则(228) 二、评价方法(229)

第五节 案例 / 236

小结(243) 重要概念(243) 思考题(244)

第七章 信用风险转移

第一节 概述 / 247

一、信用风险简介(247) 二、信用风险转移的重要性(247)

第二节 担保 / 248

一、担保方式的选择(248) 二、担保的操作流程(251) 三、担保的注意事项(252)

第三节 保理 / 252

一、保理的概念和种类(252) 二、保理的基本流程(254)
三、采用国际保理方式的优点(255) 四、保理业务市场分析(256)
五、保理注意事项(256) 六、双保理业务流程案例研究(257)

第四节 信用保险 / 259

一、国内信用保险(259) 二、出口信用保险(260) 三、出口信用保险案例(263)

第五节 其他金融工具 / 266

一、信用证(266) 二、备用信用证(271) 三、银行保函(273)

小结(277) 重要概念(277) 思考题(278)

第八章 应收账款管理

第一节 应收账款概述 / 281



一、应收账款的形成(281) 二、应收账款持有成本分析(282)

三、企业持有应收账款的意义(284)

第二节 应收账款管理 / 285

一、应收账款管理的内容(285) 二、应收账款管理的目标(286)

三、应收账款管理的方法(288) 四、应收账款管理的流程设计(298)

第三节 未到期应收账款的管理 / 289

一、未到期应收账款的日常管理(289) 二、合理的应收账款持有水平(292)

三、应收账款质量分析(295) 四、应收账款的及时收回(298)

第四节 逾期应收账款的管理 / 300

一、逾期应收账款的形成原因(301) 二、逾期应收账款的分析诊断(303)

三、逾期应收账款的催收目标(306) 四、处理逾期应收账款的原则和催收技巧(307)

五、逾期应收账款的催收程序和方法(311) 六、法律诉讼或仲裁(313)

第五节 坏账管理 / 315

一、设立坏账准备金(316) 二、全额计提坏账准备(317)

三、最小化坏账(317) 四、账簿登记的要求(318)

第六节 应收账款融资 / 318

一、应收账款融资的动因(319) 二、应收账款融资的准备(319)

三、应收账款融资的具体方式及其特点(321)

第七节 案例 / 328

小结(333) 重要概念(334) 思考题(334)

第九章 信用管理信息化

第一节 信用信息管理的目标、原则以及专业化 / 337

一、企业信用信息管理的基本目标(337) 二、企业信用信息管理的基本原则(338)

三、企业信用信息管理的专业化(339)

第二节 信用管理信息化的条件 / 340

一、客户数据库的建立(340) 二、网络技术支持(343)

第三节 信用管理系统的建立 / 344

一、信用申请处理系统(344) 二、客户档案管理系统(346)



三、客户资信评级系统(347) 四、账龄分析系统(348)

五、应收账款催收系统(349)

第四节 信用管理软件介绍 / 350

一、CMS——全程信用管理软件系统(350)

二、邓白氏风险评估管理系统(352) 三、其他软件(353)

第五节 案例 / 355

小结(363) 重要概念(363) 思考题(364)

第十章 信用管理中的相关法律问题

第一节 签订和履行合同 / 367

一、商事合同概述(367) 二、签订合同(368) 三、履行合同(370)

第二节 签订和履行合同的法律问题 / 372

一、签订合同的注意事项(372) 二、履行合同的注意事项(375)

三、如何防范合同欺诈(376)

第三节 结算中的法律问题 / 379

一、结算方式的选择(379) 二、票据风险与防范(383)

第四节 担保中的法律问题 / 384

一、世界各国对担保法的规定(384) 二、我国对企业签订担保合同的规定(385)

三、签订担保合同应注意的问题(386)

第五节 客户破产的法律问题 / 391

一、破产法简介(391) 二、破产预防(394) 三、破产对策(396)

第六节 其他相关法律问题 / 397

一、个人信用立法(397) 二、信用经济方面的立法(398)

小结(399) 重要概念(399) 思考题(400)

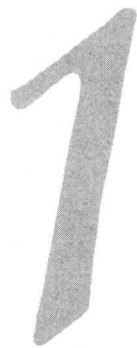
参考文献 / 401



企业信用管理☆☆



CREDIT RISK MANAGEMENT



第一章 总论

