

主管实用财务丛书

客户服务主管 财务一点通

Kehu Fuwu Zhuguan Caiwu Yidiantong

代义国◎编著

- 全程图解 •
- 紧扣新准则 •
- 贴近工作，易学易懂 •
- 让非财务人员轻松上手 •
- 不懂财务就当不好客户服务主管 •



机械工业出版社
China Machine Press



主管实用财务丛书

客户服务主管 财务一点通

Kehu Fuwu Zhuquan Caiwu Yidiantong

代义国◎编著

全程图解 •

紧扣新准则 •

贴近工作，易学易懂 •

让非财务人员轻松上手 •

不懂财务就当不好客户服务主管 •



机械工业出版社
China Machine Press

本书是主管实用财务丛书中的一本，它介绍了客户服务管理者应知应会的财务知识，包括会计基础知识、客户信用销售、客户赊销管理、客户服务相关法律问题、销售税务知识、会计报表及其分析。本书语言精练、形式直观、层次清晰，是客户服务管理者及企业管理人员易读易懂的财务知识读物。

图书在版编目 (CIP) 数据

客户服务主管财务一点通/代义国编著. —北京: 机械工业出版社, 2010. 1

(主管实用财务丛书)

ISBN 978-7-111-28678-3

I. 客… II. 代… III. ①企业管理: 财务管理—商业服务②企业管理: 财务管理 IV. F274 F275

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 208561 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 任淑杰 责任编辑: 赵树尧

责任印制: 李 妍

中国农业出版社印刷厂印刷

2010 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

170mm × 242mm · 13.25 印张 · 1 插页 · 207 千字

0001—5000 册

标准书号: ISBN 978-7-111-28678-3

定价: 32.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

门户网: <http://www.cmpbook.com>

销售一部: (010) 68326294

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售二部: (010) 88379649

读者服务部: (010) 68993821

封面无防伪标均为盗版

前 言

在市场经济快速发展的今天，财务已经渗透到企业的各个部门，其不仅是财务人员要掌握的知识，也是各个部门主管必修的一堂课。不论是创造利润的部门，还是纯消耗性的部门，都要用到财务知识，财务数字与企业的发展壮大息息相关。财务工作在企业经营管理中的特殊地位，要求各部门非财务人员也要掌握财务基本知识和技能。从现实情况来看，除了财务部门外，企业其他部门的主管基本上都没有财务背景，非常缺乏财务知识。为此特推出主管实用财务丛书。

本书是主管实用财务丛书中的一本，它不仅介绍了通用的财务知识，也结合了客户服务本身的特点，对客户服务所涉及的财务知识进行了详尽的介绍。本书的真正目的在于帮助客户服务主管掌握财务知识，从而了解企业的整体及本部门的财务状况。本书的特点如下：

1. 语言精练

本书突破财务理论的框架，用最简洁、最精练的语言介绍客户服务主管应掌握的财务知识，把财务知识点精化，从而避免了长篇大论地对知识点进行介绍。

2. 通俗易懂

财务知识的专业化较强，而会计语言本身也比较晦涩难懂，这给客户服务主管的学习造成了很大的困难。为了解决这个问题，本书把原来条例化、教材化的语言通俗化，使读者读起来轻松易懂。

3. 形式直观

通常财务方面的图书形式都比较死板，阅读时会有一种压抑的感觉。本书采用图解的形式展现客户服务方面的财务知识，使知识点看起来层次分明，脉络清晰。

4. 实战实用

本书在写作上既注重理论与实践相结合的特点，更注重实际工作的需要。结合客户服务管理者在实际工作中经常会遇到的财务问题，深入浅出地介绍相关的财务知识。所有财务理论知识的介绍，都是从实战、实用的角度出发的。

5. 内容全面

本书共分为六章，从会计基础知识、客户信用销售、客户赊销管理、客户服务相关法律问题、销售税务知识、会计报表及其分析方面对相关财务知识进行系统、全面的介绍。

本套丛书的作者不仅具有丰富的理论知识，而且还有过在企业工作的实践经验，对于哪些知识是需要介绍的，哪些知识应该讲解到什么程度，哪些知识该用什么样方式去阐释，都已经到了炉火纯青的地步。读者通过阅读此套丛书，成为财务方面的专家可能还有差距，但可以满足工作岗位对财务知识的要求。

在前言最后，我要感谢为本套丛书的写作、整理、修改付出艰辛劳动的人，他们是：李剑锋、侯海洋、杨家丽、汤俊、赵耸伟、孙志芳、董会芳、熊兰菊、郭森、王利辉、王冬建、张永春、孙宏勤、王月坤、刘丽英。

让我们一同成长！

目 录

前言

第一章 会计基础知识

一、会计要素 / 2

(一) 资产 / 2

(二) 负债 / 4

(三) 所有者权益 / 5

(四) 收入 / 8

(五) 费用 / 9

(六) 利润 / 11

二、会计账户 / 12

(一) 账户的概念和分类 / 12

(二) 账户的基本结构 / 13

三、借贷记账法 / 14

(一) 借贷记账法的概念 / 14

(二) 借贷记账法的优点 / 14

(三) 借贷记账法的记账规则 / 15

第二章 客户信用销售

- 一、信用销售概述 / 18
 - (一) 信用销售的概念 / 18
 - (二) 信用销售的意义 / 18
 - (三) 影响企业信用销售的因素 / 19
- 二、客户信用调查 / 21
 - (一) 客户信用调查时机 / 21
 - (二) 客户信用调查的内容 / 22
 - (三) 客户信用调查方法 / 23
- 三、信用销售管理功能 / 24
- 四、信用销售形式 / 25
- 五、信用政策及其影响因素 / 26
- 六、信用政策类型 / 27
- 七、信用额度 / 30
 - (一) 信用额度定义及其类别 / 30
 - (二) 确定信用额度的逻辑 / 30
 - (三) 总体信用额度的确定 / 31
- 八、信用评价 / 34
 - (一) 信用评价定义及内容 / 34
 - (二) 信用评价基本程序 / 35
 - (三) 信用评价指标 / 36

第三章 客户赊销管理

- 一、赊销成本构成 / 40

- 二、赊销信用条件 / 42
- 三、应收账款日常管理 / 42
- 四、未到期应收账款的管理 / 44
- 五、应收账款质量分析 / 47
 - (一) 账龄分析法 / 47
 - (二) 比率分析法 / 49
 - (三) 形成原因分析法 / 49
 - (四) 应收账款的追踪分析 / 50
 - (五) 应收账款收现保证率分析 / 51

第四章 客户服务相关法律问题

- 一、合同的相对性 / 54
- 二、合同的订立 / 55
 - (一) 合同的内容 / 55
 - (二) 合同的形式 / 57
 - (三) 合同的订立程序 / 57
- 三、合同的效力 / 60
 - (一) 合同的生效 / 60
 - (二) 效力待定的合同 / 61
 - (三) 无效合同、可撤销合同及其法律后果 / 62
- 四、合同的履行 / 65
 - (一) 实际履行原则 / 65
 - (二) 合同约定不明的处理 / 65
 - (三) 涉及第三人的合同 / 66
 - (四) 抗辩权 / 67

(五) 代位权 / 67

(六) 撤销权 / 69

五、合同的担保 / 70

(一) 合同担保概述 / 70

(二) 保证 / 75

六、合同的变更与转让 / 79

(一) 合同的变更 / 79

(二) 合同的转让 / 79

七、合同的终止 / 81

(一) 合同的解除 / 81

(二) 抵消 / 82

(三) 提存 / 83

八、违约责任 / 83

第五章 销售税务知识

一、增值税 / 86

(一) 增值税概述 / 86

(二) 增值税的纳税义务人 / 87

(三) 增值税的征税范围 / 88

(四) 增值税的税率和计算方法 / 91

(五) 小规模纳税人 / 101

(六) 特殊情况下应纳增值税的计算 / 102

(七) 进口货物应纳增值税的计算 / 103

(八) 出口货物退税增值税的计算 / 105

二、消费税 / 112

- (一) 消费税的定义及法律依据 / 112
- (二) 消费税的特点及作用 / 112
- (三) 消费税的纳税义务人 / 115
- (四) 消费税的计算 / 115
- 三、营业税 / 123
- (一) 营业税的定义及法律依据 / 123
- (二) 营业税的特点 / 123
- (三) 营业税的纳税义务人 / 124
- (四) 营业税的计算 / 124
- 四、企业所得税 / 128
- (一) 企业所得税的概念 / 128
- (二) 企业所得税的作用 / 128
- (三) 企业所得税的纳税义务人 / 129
- (四) 企业所得税的税率 / 129
- (五) 企业所得税的计税依据 / 130

第六章 会计报表及其分析

- 一、会计报表的内容 / 144
- 二、会计报表的作用 / 145
- 三、编制会计报表的要求 / 145
- (一) 会计报表编制的准备工作 / 145
- (二) 会计报表编制的要求 / 146
- 四、资产负债表 / 147
- (一) 资产负债表的定义 / 147
- (二) 资产负债表的作用 / 147

(三) 资产负债表的格式 / 148

(四) 资产负债表的编制 / 148

(五) 资产负债表的分析 / 151

五、利润表 / 170

(一) 利润表的定义 / 170

(二) 利润表的作用 / 170

(三) 利润表的格式 / 171

(四) 利润表的填列方法 / 171

(五) 利润表的分析 / 172

六、现金流量表 / 187

(一) 现金流量表的概述 / 187

(二) 现金流量表的作用 / 188

(三) 现金流量表的编制 / 188

(四) 现金流量表的分析 / 189

七、会计报表说明书 / 198

(一) 会计报表附注 / 198

(二) 财务情况说明书 / 200

第一章

会计基础知识

- 会计要素
- 会计账户
- 借贷记账法

一、会计要素

会计要素的定义及分类如图 1-1 所示。

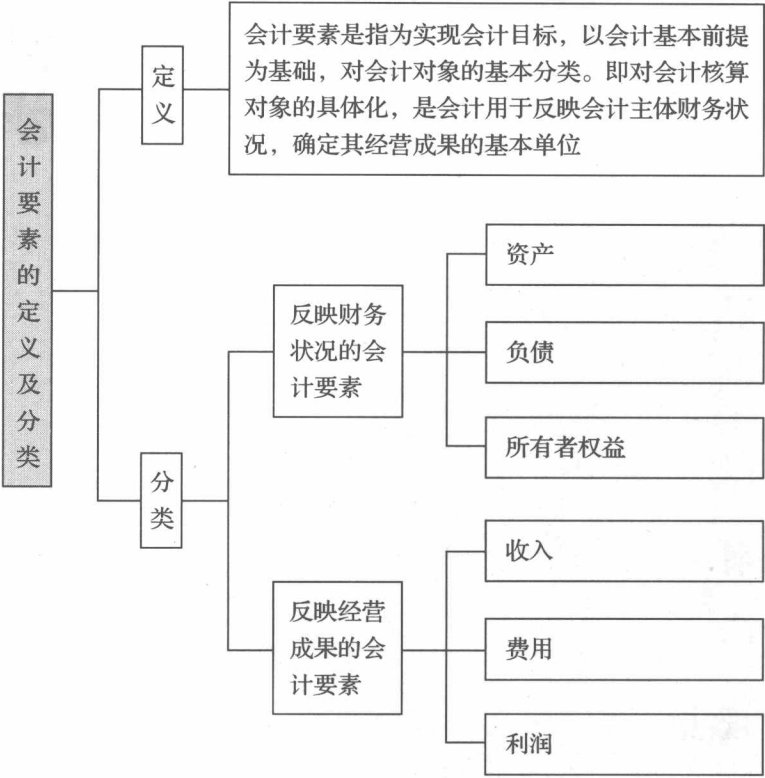


图 1-1 会计要素的定义及分类

（一）资产

1. 资产的概念

资产的概念如图 1-2 所示。

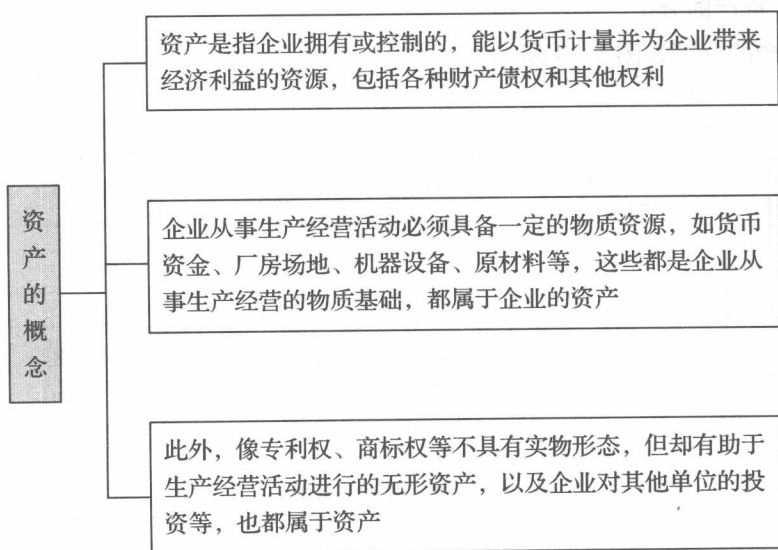


图 1-2 资产的概念

2. 资产的特征

资产的特征如图 1-3 所示。

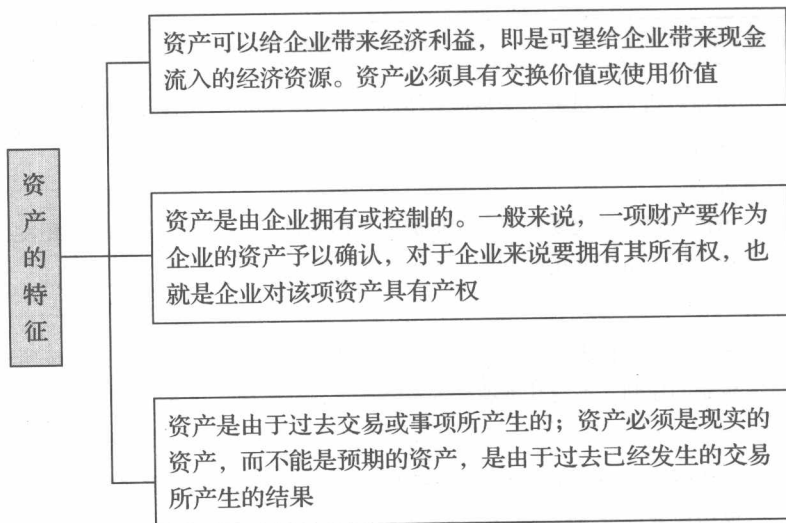


图 1-3 资产的特征

3. 资产的分类

资产的分类如图 1-4 所示。

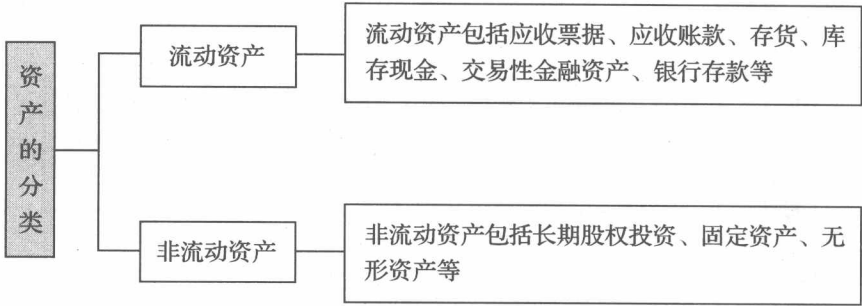


图 1-4 资产分类

(二) 负债

1. 负债的概念及特征

负债的概念及特征如表 1-1 所示。

表 1-1 负债的概念及特征

名 称	具 体 内 容
概念	负债是指企业过去的交易或者事项形成的，预期会导致经济利益流出企业的现时义务
特征	负债是过去的交易或事项所形成的当前的债务。企业预期在将来要发生的交易或事项可能产生的债务，不能作为会计上的负债处理
	负债是企业将来要清偿的义务。对于某些已经形成的支付义务，按照权责发生制的原则，不论其款项是否实际支付，都要把它作为企业的负债处理
	企业需要在将来通过转移资产或提供劳务予以清偿。在大多数情况下，负债要用现金进行清偿；在有些情况下，负债也可以用商品或其他资产或者通过提供劳务的方式进行清偿；有些负债还可以通过举借新债抵补

2. 负债的分类

负债的分类如图 1-5 所示。

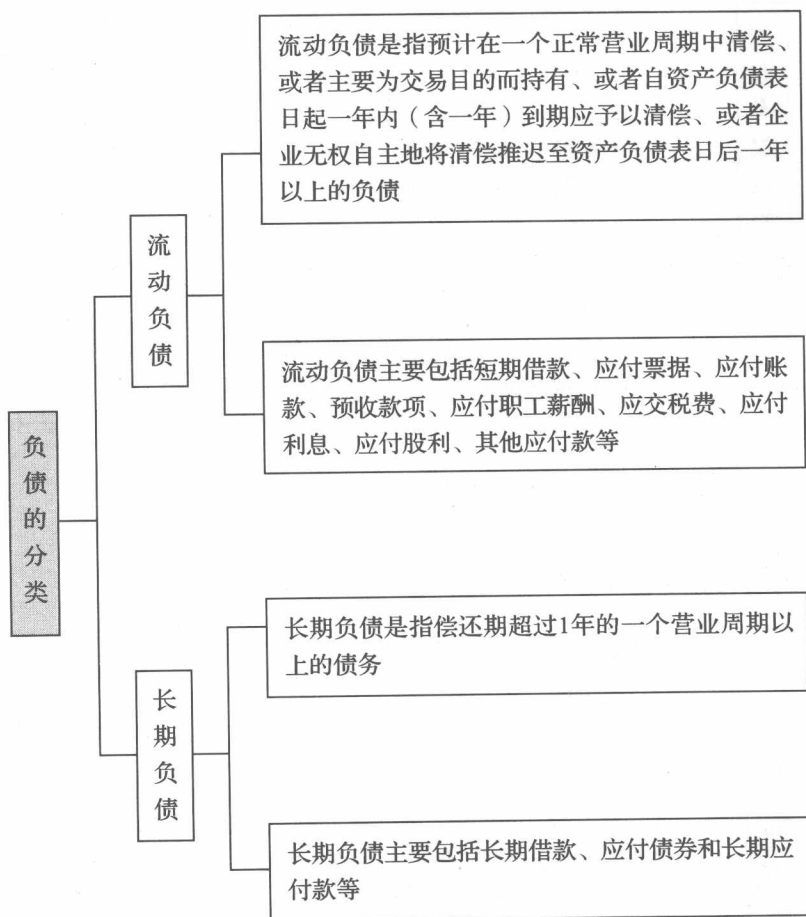


图 1-5 负债的分类

（三）所有者权益

1. 所有者权益的概念

所有者权益的概念如图 1-6 所示。

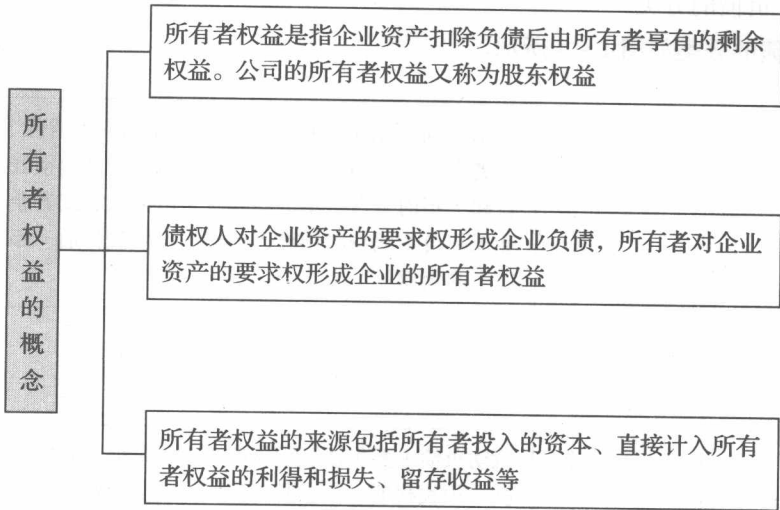


图 1-6 所有者权益的概念

2. 所有者权益的特征

所有者权益的特征如图 1-7 所示。

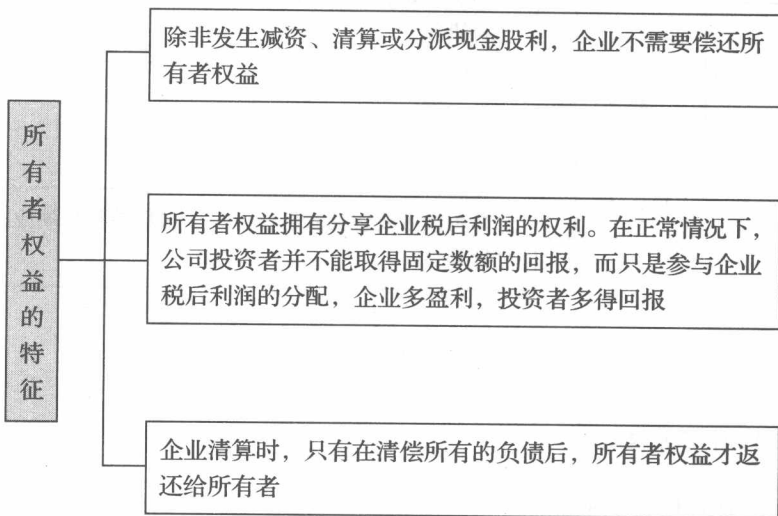


图 1-7 所有者权益的特征