

Mc
Graw
Hill Education

工商管理经典译丛
信用管理系列

信用管理手册

[美]赛西尔·邦德 著

(Cecil J. Bond)

北京华译网翻译公司 译

CREDIT
MANAGEMENT
HANDBOOK



中国人民大学出版社



工商管理经典译丛
信用管理系列

信用管理手册

[美]赛西尔·邦德 著
(Cecil J. Bond)

北京华译网翻译公司 译

图书在版编目 (CIP) 数据

信用管理手册/ (美) 邦德著; 北京华译网翻译公司译.

北京: 中国人民大学出版社, 2004

(工商管理经典译丛·信用管理系列)

ISBN 7-300-06114-1

I. 信…

II. ①邦…②北…

III. 企业管理-信贷管理-手册

IV. F830.56-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 111726 号

工商管理经典译丛·信用管理系列

信用管理手册

[美] 赛西尔·邦德 著

北京华译网翻译公司 译

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511239 (出版部)

010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 河北涿州星河印刷有限公司

开 本 787×1092 毫米 1/16

版 次 2004 年 12 月第 1 版

印 张 34 插页 2

印 次 2004 年 12 月第 1 次印刷

字 数 708 000

定 价 69.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



CREDIT MANAGEMENT HANDBOOK

内 容 简 介

本书自出版以来,十几年畅销不衰,是目前国内引进的第一本涵盖了信贷运营和信用管理所有细节的实用手册。

本书旨在为企业管理者和信用管理工作提供信用和应收账款管理方面的有效指导,以期能够帮助其成功地解决各种信用管理问题。

本书系统地阐述了公司信用管理政策的目标,说明了如何起草信用管理政策,并对公司可能遇到的一般性和具体性信用问题及其解决方法进行了全面的阐释。为企业管理者和信用管理工作提供内容全面的指导方法,包括问题出现的情况和正确的解决办法。书中列举了详尽的例子(包括各种表格、书信格式、特定情况下书信的写法以及信用管理政策范例等),此外,书中分别针对短期和长期计划提出了解决应收账款,以及减少通货膨胀和通货紧缩影响的办法,还给出了应对中长期经济衰退的信用风险对策。

本书涉及多个领域的信用管理问题,包括如何建立企业和社会的信用管理部门或信用管理职能;公司各种信用账户的管理;有效解决信用账户问题的各种方法;以及可能影响公司信用功能的相关问题。

本书主要面向全国各商学院财务与金融管理专业的教师和学生;同时也适用于各类商业银行信贷部门的经理和从业人员,以及企业管理者、信用和财务管理人员的培训和自学;还可作为对信用管理感兴趣的社会自学者的必读参考书。

作

者

简

介

赛西尔·邦德

(Cecil J. Bond)先生有30多年公司信用管理和企业经理人的经验，并为半导体、计算机、橡胶、地板材料及食品加工与包装等行业的厂商提供信用管理咨询服务。他还曾供职于法庭指定的债权人委员会，帮助那些破产或濒临破产边缘的公司解除信用危机。邦德先生是美国加州中北部的全国信用管理协会(NACM)前任董事，曾任NACM的地区信用管理委员会及南海湾信用经理人委员会的主席。他的著作包括《Credit and Collections for Your Small Business》(1989)和《Hands-On Financial Controls for Your Small Business》(1991)。



CREDIT MANAGEMENT HANDBOOK

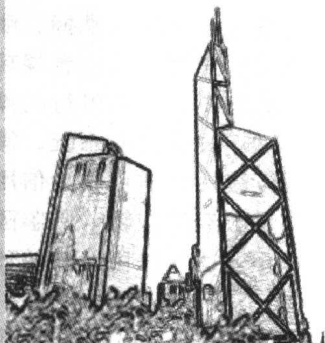
策划人 闻洁

责任编辑 段呈伟 王荣静 陈晓清

封面设计 李尘工作室

版式设计 北京楠竹文化发展有限公司

译者前言



信用管理是西方现代管理的重要组成部分，经过长久的发展演变，在美国等西方国家已经形成了完整的体系。在世界经济全球化、中国经济国际化的历史背景下，学习借鉴西方先进的信用管理技术和经验，提高企业自身的竞争力以应对挑战，已为越来越多的有识之士所认同。

20 世纪 60 至 70 年代，当美国刚刚度过经济危机、步入繁荣的时候，美国企业存在着高坏账率、高应收账款率的情况，很多企业因此破产和倒闭。也是在这个时候，企业信用管理开始受到高度的重视。各个企业都在建立科学的信用管理机制、成立信用管理部门、规范赊销行为。不到 5 年时间，美国企业的平均坏账率和应收账款率大幅下降，同时，赊销比例也逐渐上升。

经过 20 多年的改革开放，我国市场经济得到了高速发展。按照国际测算标准，人均 GDP 达到 2 000 美元后，国家将进入信用经济时代。西方观察家分析，考虑到中国的经济发展速度和地区经济差异等因素，中国将在未来几年全面进入信用经济时代。

信用经济是高度市场化带来的，依靠信用作为交易链接的一种经济形态，是市场经济发展到一定阶段的必然产物。信用经济对扩大市场规模和金融规模、减少流通成本、扩大就业、信息开放、规范市场经济秩序等诸多方面都有巨大而深远的作用。西方各国尤其是美国庞大而活跃的经济，很大程度上得益于其健全完善的信用管理体系。

良好的信用环境是信用经济发展的基础。然而，我国经济转型期的信用状况令人恒忧。在经济活动中，不论是消费者信用状况还是企业信用状况，都存在严重的失信现象。从经济学角度来看，由于失信总成本远远低于失信总利益，失信能够获得更多的利益而非损失，人们受到利益的驱使



而失信。我国市场经济秩序的混乱，其根源就是诚信问题。如果这种状况继续存在下去，必然严重影响我国的经济的发展。

《信用管理手册》是目前国内引进的第一本信用管理领域的经典名著，由美国著名学者塞西尔·J·邦德撰写。邦德先生是信用实务方面的专家，而且早期在其企业工作中积累了很多信用方面的经验。本书的特点是通过大量的实例以及一些具体直观的表格和案例，帮助信用管理人员解决在日常的信用工作中如何制定信用决策、管理应收账款、掌握收账技巧，并提供了解决信用问题的模式。这本书从实务的角度，向读者展现了信用管理的各种相关问题和领域，简单明了的概念介绍、务实可行的操作方法在该书中协调地融为一体。本书结构安排合理、内容全面系统、操作性与理论性并重的优点使其出版后一直受到外国读者的欢迎，成为信用管理人员的必读书。随着我国经济的发展和逐渐与世界经济接轨，借鉴国外的先进经验对于我国的企业尽早建立信用管理体系，适应信用经济的环境，对我国经济的发展有很大的帮助。

由于时间紧迫，译者水平有限，再加上目前信用管理方面的中文论著很少，书中不少专业术语尚无比较统一的中文译法。在翻译和校对过程中虽然几经推敲，一定还有很多不妥之处，敬请读者批评指正。

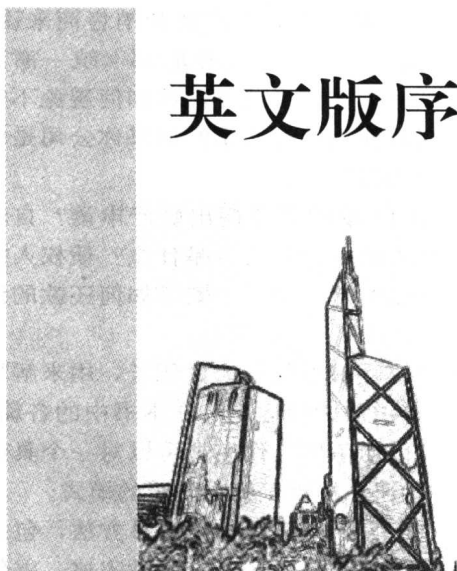
本书由北京华译网翻译公司学术顾问中国政法大学郭武文博士、对外经济贸易大学的邹亚生副教授、北京航空航天大学经济管理学院方虹教授和北京理工大学的刘瑞红老师主持翻译，参加初稿翻译和校对等辅助工作的有甄伟、甄宏、吴艳辉、赵宝华、谢金锋、朱怡然、洪洋、国利军、刘余华、徐翔、刘文成、郭宁、汪志华、吴京芳、高建光、吕新杰、高秀娟、姜慧娟、冯啸、米俊、孙琳、卢强、李莹、肖青华、袁霞、刘寅龙、孙宇、张瑞莲、孙静、赵学秀、崔莹、张学昌、陈凌宇、马凤涛、王玉生、季卫华、王庆华等，全书由北京华译网翻译公司甄宏博士审校。

在阅读和使用本书的过程中，如发现有疏漏和不妥之处，请与我们联系。电子信箱：edubook@sohu.com；网址：www.chinatrading.net。

北京华译网翻译公司

2004年5月

英文版序言



《信用管理手册》的目的是为信用工作人员提供信用和应收账款管理上的指导方法，以期能对解决各种有关问题有所帮助。《信用管理手册》先是给读者介绍了公司信用政策的目标，又说明了如何起草信用政策，接着就公司可能遇到的一般性和具体性的信用问题及其解决方法做了阐释。本书给信用管理人员提供了找到他们必需的答案和解决方案的各种途径，并为回答和解决具体问题提供了一般通用的方法。

《信用管理手册》是对信用和应收账款提供全面指导的一本书，涉及到了各个领域、问题，包括如何建立信用部门或是信用职能、管理公司各种信用账户、有效解决信用账户问题的各种方法以及可能影响公司信用功能的相关管理问题。

下面是本书通过举例或阐释所涉及的几个话题：

信用部门的工作是否将公司从银行借款的数额降到了最低程度？如果没有，原因在哪里？主要问题是什么，出在哪里？必须采取何种措施加以纠正？（信用功能没有充分发挥的明显表现就是现金流动太慢。）

你公司的应收账款是否代表安全并可及时变现的流动资产？欠款的期限是否与本行业平均水平差不多？有一两项相当还是与所有行业的平均期限均相差较大？（行业的平均期限或许不错，但不一定适合你的公司。你公司的应收账款可能要求比行业平均水平具有更高的流动性。）

你公司的海外销售业绩如何？你理解商务部管理出口贸易的规则吗？你是否知道何时以及如何申请出口许可证？如果你公司领到一份许可证，你将如何处理？什么是成套单据，它为什么必须完整且准确？你们公司除了不可撤消的信用证以外是否应该接受其他支付方式？你知道如何准备信用证吗？信用证的指示为什么必须完全严格遵守？



联邦《统一商法典》的目的是什么？对于许多生产商和销售商来说，它意味着安全保障还是潜在损失的危险？你能正确制作联邦《统一商法典》文本吗？完好文本和不完好文本的区别在什么地方，该如何避免不完好文本呢？什么是后续文本，在什么时候使用此类文本？如果你公司是债权人，你必须采取何种措施来保证公司的担保权益？

什么人可以按照联邦《破产法》第 11 章的规定提出破产申请？自愿和非自愿破产的规定有什么差别？受托人的职责和义务是什么？债权人委员会的目的是什么？什么是后续还款计划？是一份关于安排如何还款的计划吗？

这些是《信用管理手册》的主要内容。书中附了大量例子，用来解释《信用管理手册》的材料在日常决策制定中该如何运用？在本书中的各篇、各章及各节之间有许多交叉的内容，可以使信用工作人员可以对一个具体或是一般的问题集中研究。《信用管理手册》提供了解决问题的模式。

《信用管理手册》为信用工作人员提供了内容全面的指导方法，包括问题出现的情况和正确的解决办法。书中有详尽的例子（各种表格、书信格式、特定情况下书信的写法以及信用政策范例等），在书后附录中还针对各篇、各章和各节列出了出处和页码。此外，书中针对短期和长期计划，提出了解决应收账款受通货膨胀和通货紧缩影响的办法，还给出了应对中长期经济衰退的信用风险的对策。

读过我此前的两本书——《小公司信用管理和收账》和《小公司财务管理实务》（均由麦格劳—希尔出版社公司出版）的读者会发现，《信用管理手册》在解决信用管理问题的深度上和广度上都比《信用管理和收账》更进了一步。本书为信用管理提供了更全面的解决办法，但在写作上，我的目标是为各类信用管理人员提供深层次的帮助，包括为经验非常有限的人员和年销售额上千万的公司的信用管理人员。《信用管理手册》将信用管理置于一本书中，同时采用了“自助”这种正确而又颇受欢迎的模式。

赛西尔·J·邦德

目录



第 I 篇 信用部门

信用部门尽到责任了吗?	3
如何改进绩效和结果?	5
第 1 章 信用部门的组织与重组	6
业务计划	6
信用部门的整改	11
信用政策(三种基本类型)	11
信用操作规程	15
部门预算	16
信用经理的聘用	22
辅助人员	26
数据处理系统	27
辅助服务	28
第 2 章 信用部门的运作	32
建立/维持高效标准	33
如何评价信用部门工作的有效性?	35
信用与销售的关系	36
与客户、其他供应商及其他部门的交往	39
预测自有资金流量	42
怎样进行付款、提供信用/信用记录?	46
第 3 章 信用信息的搜集	48
信用申请表(及信函)	49



财务报表的重要性	54
联系供应商与银行见证人	57
整合信用信息	59
信用评级与报告服务	61
客户经验数据表	67
潜在客户名单	70
合伙企业	71
母公司/分公司/子公司	73
假定或虚构企业名称/行业类型	75
调整贸易的立法与反垄断法	75
第4章 信用信息的整合与分析	82
“知情权”	82
客户信息分析表	84
可信赖的客户	86
“他还不错”现象	88
第5章 授权/复核信用额度	93
临时性信用的审批	96
通知客户	98
资料是否完整可靠?	99
资料是不完整的还是可疑的?	101
信用授权或复核额度中的不当之处	103
有条件销售而不是信用销售	104
第6章 信用决策	108
好的决策、一般的决策与差的决策	109
盲目决策与仓促决策的后果	113
决策过程的微调	114
付款很慢的客户——赌博还是合理的风险?	115
空头支票——合作关系的终结	116
第7章 其他重要的管理职责	118
确保公司稳步发展	118
与其他供应商、银行以及信用服务机构的交往	123
可流通票据	125
合同(口头合同及书面合同)	126
是否使用代理?	130

第Ⅱ篇 应收账款

进行经销的制造商的选择	133
服务型企业的选择	134
提供信用服务的零售商	134
第8章 应收账款管理	136



严格的审查程序	137
控制新客户的风险	139
要不间断地对客户进行监督	141
更新信用档案	143
折扣——已授权的与未经授权的	145
应收账款报告	150
比率与趋势	156
第 9 章 过期试算余额报告	158
保持快速周转的应收账款基础	159
高质量的应收账款——一个可达到的目标	160
支付模式的变化	160
过期欠款余额	163
未清偿销售额天数	163
第 10 章 分散应收账款风险	166
如何分析你公司的风险	167
风险类型	169
将风险因素降到最低	171
广泛的账户基础与账户金额	173
不可接受的风险	174
现金流要求及产品利润率	175
把信用风险集中在一个地区	176
第 11 章 如何预测现金流?	178
预测现金流	178
精确的预测计划的重要性	179
从银行借款以增加现金流	181
产品的季节性结构导致现金流的波动	183
使高峰与低谷平缓化	185
克服现金短缺	186
第 12 章 收账技巧	188
保持其合法性	189
收账——程序与目标	193
收账工作的次序	194
信用经理的噩梦	196
客户的支付模式	198
客户为什么不付款?	198
那可是你的钱	199
客户电话记录簿	200
收款电话	203
收款信函(包括最后通牒)	208
委托第三方收款机构	212
日常后继安排	215



向小额案件法庭起诉	216
第 13 章 坏账	232
提取准备金	232
坏账的冲销	233
如何使坏账注销额达到最小?	236
坏账准备金不足	237
没有损失? 信用政策是否过于严格?	237
用文件证明你的收款努力	238
第 14 章 使用代理	240
改善现金流情况的又一途径	240
代理公司的应收账款	241

第Ⅲ篇 《统一商法典》

《统一商法典》存档文件和你的公司	244
法规的统一性如何?	245
不同州和不同辖区《统一商法典》的区别	246
第 15 章 何时及如何使用《统一商法典》存档文件?	248
《统一商法典》:各篇的内容	249
欺骗性财产转移	253
债权人的补救措施	254
担保权	254
《统一商法典》的文件存档与货物的装船	258
“优先保护”规则	263
存档程序	263
《统一商法典》存档的 5 种类型	266
《技工留置权法》	268
为什么你公司应该存档?	269
第 16 章 担保交易(《统一商法典》第九篇)	270
第九篇的范围及其重要性	270
如何正确利用第九篇?	274
可以担保的交易	275
动产筹措资金	278
为什么需要有效的担保利益?	278
取得抵押财产的所有权	279
寄售人与承售人的利益	279
承售人的债权人的权利	281
第 17 章 创设担保利益	283
如何创设担保利益?	283
你公司为什么应该这样做?	285
担保利益的认可	286



非占有性担保利益	288
后取得的财产	288
第 18 章 使你公司的担保利益生效	290
潜在价值的重要性	291
通过登记通知生效	292
存档的持续期间	293
担保协议作为筹资报告	294
当被担保的债务未被履行时	295
清算担保财产	296
债务人的“公平价值”利益	297
各州《统一商法典》存档的差异	298
第 19 章 筹资报告	300
筹资报告的存档要求	300
必须包括的内容	313
存档费用	314
修改筹资报告	315
错误存档的有效程度为多少?	315
对担保财产全部或部分的放弃	316
担保利益的转让	317
终止声明	317
留置权债权人	318
第 20 章 设立优先权	319
谁享有优先权?	320
如何设立优先权?	321
货物购买方的权利	322
当货物被混合时谁享有优先权?	323
在担保财产中相互冲突的担保利益	323
留置权债权人	325
被安装的财产	326
无效的担保利益	327
第 21 章 存档表格及其如何使用?	330
对信息的请求	332
筹资报告	336
筹资报告的修改	339
存续声明	342
放弃担保财产	343
被担保方利益的转让	343
对原始筹资报告的修改	347
终止存在于货物中的利益	348



第Ⅳ篇 《破产法》

企业、客户与《破产条例》	351
术语	351
对债权人最为重要的章	352
有财产担保的债权人的情况	353
无财产担保的债权人情况如何？只能为生存而拼搏！	354
第 22 章 债务人申请保护的情况	356
提交破产申请	356
向债权人通告破产申请	358
破产法院的司法权限	361
任命破产托管人(监督人)	365
选举破产托管人	366
债权人委员会	367
关键术语	369
有财产担保的债权与无财产担保的债权	369
对《统一商法典》存档的质疑	371
对整顿计划的介绍	372
第 23 章 破产人对债权人的义务	374
债权人第一次会议	375
破产中的违法行为、法院工作人员等	379
权限、职能及其遵守	380
债务人的财产	381
对破产债权证据的质疑	382
优先财产转让	383
欺诈性的财产转让	386
向破产托管人移交国外财产	386
不受破产中债务解除影响的债务	387
第 24 章 破产过程中的费用支出	390
执行破产程序的费用/经费开支	392
公司职员的代价	394
职员工资债权	395
税金债权	398
其他的优先债权	399
房地产所有人	400
第 25 章 客户如何应付破产清算？	402
债权人拒绝延续计划	402
是否存在适于销售的破产资产？	406
强制拍卖	410
有财产担保的债权	411
无财产担保的债权人	413



不能被接受的延续计划或者重组计划	414
第 26 章 客户提交的可接受的整顿计划	416
是整顿计划还是延续计划?	416
重组计划的内容	417
接受整顿计划的原则	420
对重组计划的修改	422
对重组计划的批准	422
对重组计划的批准与反对	424
批准重组计划将产生的结果	426
重组计划中涉及到的有价值证券	427

第 V 篇 国际信用销售

第 27 章 公司是否为出口销售做好了准备?	433
首先——坚实的国内市场基础	434
是否有过剩的生产能力?	435
公司自己销售或雇佣协议销售代理	436
了解国内外法律	437
是否已准备好从事出口贸易?	438
第 28 章 风险最小化	439
国际贸易的国内机构	440
国际贸易的国际机构	440
关于外国购买者的信息	441
出口信贷保险	442
对小企业的支持	461
美国国际贸易委员会	466
第 29 章 国际赊销的支付方式	469
信用的批准	470
许可证	477
分销许可证的持有人	479
对出口控制的内部检查	481
由谁来执行内部检查?	481
检查应何时进行	482
商务管制目录	484
国际交易	492
什么交易要求出口援助和签证?	492
什么决定应使用何种出口许可证?	493
公共领域的技术信息	493
运输与运输单据	495
进出口代理人	495
出口的分销许可证	495



非法出口	497
第 30 章 与官僚政治共存	498
信用部门的作用	498
《跟单信用证统一惯例》	499
第 31 章 需要的运输单据	502
出口许可证	502
当买方不是最终受托销售方时	506
外国受托销售方支持特别许可证申请的声明	506
最终受托销售方和买方的声明	507
请求修正	512
请求转口授权	514
出口商的原产地证书(加拿大)	516
加拿大海关发票	518
航空发票(国际航空运送公司)	520
商业运输发票	521
《国际贸易术语解释通则》、发票、缩略语和一般术语	521
《国际贸易术语解释通则》	523
国际商务问题的仲裁	524
发票	524
出口中经常使用的缩略语	526
对外贸易中使用的一般术语	526