

新编财务与会计培训丛书

专家委员会主任 葛家澍

应收账款管理 与催收技巧

微利时代下，建立“完全销售、全数收款”的观念、提高管理应收账款的能力，以及具备催收不良债权的技巧，是人人需要培养的。获得利润的秘诀，除了要全心全力大量销售你的产品之外，更要学会怎样捷足先登，收回你的债权。

——林有田（台湾成功学导师、两岸三地收款管理权威专家）

王 静 / 编著

做自己企业的催收专家

关注企业账款动态

完善企业风险管理

识别往来客户优良

避免企业赊销损失



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

应收账款管理

与

催收技巧

王 静/编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

应收账款管理与催收技巧/王静编著. - 北京: 企业管理出版社, 2006. 3

ISBN 7 - 80197 - 392 - 5

I. 应… II. 王… III. 企业管理: 财务管理

IV. F275

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 016041 号

书 名: 应收账款管理与催收技巧

编 著: 王 静

责任编辑: 张 莉

书 号: ISBN 7 - 80197 - 392 - 5/F · 393

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

成品尺寸: 170 毫米 × 230 毫米 16 开本 18.75 印张 225 千字

版 次: 2006 年 4 月第 1 版 2006 年 4 月第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

新编财务与会计培训丛书

专 家 委 员 会

主任

葛家澍 著名会计专家、中国会计学会副会长、厦门大学教授、博士生导师

专家顾问 （排名不分先后，以姓氏笔划为序）

王君彩 中央财经大学会计学院教授、博士生导师

祁怀锦 中央财经大学会计学院教授、博士生导师

曲晓辉 厦门大学会计发展研究中心主任、教授、博士生导师

陈国辉 东北财经大学津桥商学院院长、会计学教授、博士生导师

杜兴强 厦门大学会计系教授、博士生导师

杨周南 财政部科研所教授、会计电算化专家、博士生导师

荆 新 中国人民大学会计系教授、博士生导师

赵德武 西南财经大学副校长、会计学教授、博士生导师

盖 地 天津财经大学会计系教授、纳税筹划专家、博士生导师

丛 书 主 编 侯立新
总策划 申 明

前言

Foreword

“客户是上帝”是企业商家一致赞同的格言，因为客户是企业创造利润的源泉。但是，当您的企业在财务上出现了呆账、坏账时，您还认为“客户是上帝”吗？显然，企业在进行经营的同时，不仅要识别客户的优良，同时对不良客户引起的财务问题还要进行科学的管理和具体的分析，最大限度地避免企业的损失。

一般情况下，企业都愿现销，不愿赊销，但为了稳定销售渠道、扩大产品销路，不得不面向客户提供信用业务。这些业务累积的款项，就是“应收账款”，它是企业顺利运营的前提，但也增添了不少企业风险。

规范信用风险管理、加强应收账款催收技巧，已成为我国企业最亟待解决的问题。据统计，我国企业赊销后，坏账严重，账款拖欠时间长，平均坏账率达 5% ~ 10%，而美国企业则为 0.25% ~ 0.5%；我国企业逾期账款时间平均为 90 多天，而美国企业只有 7 天；我国企业的赊销比例为 20%，而美国企业则高达 90%。由此可见，我国企业应收账款管理薄弱暴露无遗。

如果将应收账款的管理归结为要账，那一定是不科学的，应收账款管理应该是一个连续、完整的过程，它的时间跨度涵

盖了对客户资信调查和分析的事前管理、赊销后应收账款日常管理的事中控制以及信用期满以后应收账款回收的事后控制。《应收账款管理与催收技巧》的编写，正是针对这一过程，从不同方面进行了详细的分析和阐述，首先从正确理解应收账款管理谈起，进而是做好企业应收账款分析、销售与收款业务内部控制、应收账款的日常管理、会计应收项目的核算，接下来是客户会计报表的分析、完善企业应收账款风险管理、客户信用资料的收集与管理，最后以应收账款的催收安排、账款催收技巧与实战案例结束。

本书的特点是内容通俗易懂，体系全面、完整，并结合部分案例进行具体分析，便于读者更直观、更清晰的了解相关问题。但由于编者水平有限，难免出现疏漏和错误，恳请广大读者给予批评指正，并提出更好的建议和想法！

希望通过本书的阅读，读者能够掌握适应自身企业的应收账款管理方法和催收技巧，并将其运用到应收账款管理系统的建设中去，进一步完善、提高，使企业在不断的发展中取得更大的效益！

编 者

目 录

第 1 章

正确理解应收账款管理

- 1.1 对信用环境的理解 /3
- 1.2 应收账款的性质和作用 /6
- 1.3 应收账款管理不善的弊端 /8
- 1.4 传统应收账款管理误区 /10
- 1.5 应收账款问题解决办法 /12

第 2 章

做好企业应收账款分析

- 2.1 应收账款的成本分析 /19
- 2.2 应收账款管理的财务指标分析 /21
- 2.3 应收账款分析评价方法 /24
- 2.4 应收账款绩效不良的内因 /27
- 2.5 建立应收账款管理体系案例分析 /33
- 2.6 企业逃废债务的原因分析 /36

第 3 章

销售与收款业务内部控制

- 3.1 内部会计控制的内容 /41
- 3.2 销售与收款——岗位分工与授权批准 /44

- 3.3 销售与收款——销售和发货控制 /46
- 3.4 销售与收款——收款控制 /48
- 3.5 销售与收款会计管理目标与管理要点 /50
- 3.6 销售与收款会计管理方法 /52
- 3.7 企业销售信用政策 /54
- 3.8 销售确认、发货业务流程 /56
- 3.9 销售出货管理流程 /57
- 3.10 货款回收管理规定 /58

第4章

应收账款的日常管理

- 4.1 应收账款的管理目标 /63
- 4.2 应收账款管理制度 /64
- 4.3 应收票据、应收账款处理准则 /67
- 4.4 呆账管理办法 /70
- 4.5 问题账款管理办法 /74
- 4.6 逾期账款管理流程 /78
- 4.7 会计员账款回收考核办法 /79
- 4.8 应收账款账龄分析 /80
- 4.9 应收账款的管理政策 /82
- 4.10 应收账款保理业务 /87
- 4.11 企业对应收账款进行保理的程序 /90
- 4.12 应收账款日常管理案例评析 /92

第5章

会计应收项目的核算

- 5.1 应收票据的核算 /101
- 5.2 应收票据贴现的核算 /105
- 5.3 应收账款形成与收回的核算 /107
- 5.4 坏账损失的核算 /110

第 6 章

- 5.5 其他应收款的核算 /115
- 5.6 应收债权出售和融资的核算 /117

客户会计报表的分析

- 6.1 会计报表分析的主要内容 /123
- 6.2 会计报表分析的步骤 /125
- 6.3 对资产负债表的分析 /130
- 6.4 对利润表的分析 /135
- 6.5 对现金流量表的分析 /140
- 6.6 会计报表粉饰的方法 /143
- 6.7 会计报表的局限性 /145
- 6.8 报表分析方法的局限性 /148

第 7 章

完善企业应收账款风险管理

- 7.1 应收账款风险及其防范 /153
- 7.2 强化应收账款风险管理的措施 /156
- 7.3 应收账款收账政策 /159
- 7.4 企业应收账款管理策略 /163
- 7.5 如何减少和防范坏账的发生 /167
- 7.6 中小企业的应收账款管理 /170
- 7.7 应收账款风险的管理与识别 /175

第 8 章

客户信用资料的收集与管理

- 8.1 客户信用状况评价表 /179
- 8.2 客户资信情况评估的“5C”法 /180
- 8.3 收集客户的全面信息 /182
- 8.4 信用标准分析评价表 /185
- 8.5 了解信用基础知识 /186

第9章

- 8.6 设立信用管理部门 /188
- 8.7 赊销风险与信用风险 /191
- 8.8 客户的选择与维护 /192
- 8.9 客户信用状况评价表 /195
- 8.10 信用条件分析评价表 /196
- 8.11 信用管理责任的考核 /197

应收账款的催收安排

- 9.1 业务员收款守则 /203
- 9.2 催款人的知识基础 /206
- 9.3 应收账款的回收方式 /209
- 9.4 收款政策分析评价表 /212
- 9.5 应收账款收款日程安排表 /213
- 9.6 收款通知单 /215
- 9.7 债务纠纷与讨债 /216

第10章

账款催收技巧与实战案例

- 10.1 债务催收方法概谈 /221
- 10.2 电话催收技巧 /224
- 10.3 信函催收技巧 /227
- 10.4 面访催收技巧 /230
- 10.5 账款未收回的惩罚措施与法律诉讼 /232
- 10.6 实战案例一：欲擒故纵，短予长取 /235
- 10.7 实战案例二：笑里藏刀，避实就虚 /237
- 10.8 实战案例三：牵线搭桥，兼并还款 /240
- 10.9 实战案例四：以逸待劳，有效催款 /242
- 10.10 实战案例五：一箭双雕，一谋多利 /244
- 10.11 实战案例六：声东击西，实现债权 /246

Contents

- 10.12 实战案例七：擒贼先擒王，催款找目标 /248
10.13 实战案例八：死地求存，完“币”归赵 /250

附 录

- 一、讨债的场合 /252
二、识别欠款客户的借口及巧妙应对 /260
三、《中华人民共和国会计法》 /265
四、《企业会计准则》 /277

参考文献 /288

第 1 章

正确理解应收账款管理

内容提要

- 1.1 对信用环境的理解
- 1.2 应收账款的性质和作用
- 1.3 应收账款管理不善的弊端
- 1.4 传统应收账款管理误区
- 1.5 应收账款问题解决办法

1.1 对信用环境的理解

市场经济是信用经济。信用是市场经济赖以存在和发展的基础,建立良好的社会信用秩序是社会主义市场经济的必然要求。良好的社会信用体系能降低交易成本和融资成本,保证竞争行为的有序开展,提高社会资源的配置效率。

1. 我国信用环境状况

我国目前社会经济生活中不讲信用的现象还比较普遍,诚信正在成为一种极度稀缺的资源,这种现象严重侵蚀着国民经济健康发展的根基。

(1) 企业之间“三角债”和相互拖欠货款现象十分严重,坏账损失率过高。据统计,我国企业之间相互拖欠货款呈逐渐上升趋势。2001年全国企业“三角债”高达1.5万亿元;因逃废债务造成的直接损失约1 800亿元;因恶意违约造成的直接损失约55亿元;因“三角债”和现款交易而增加的财务费用达2 000亿元。近几年这种现象更为严重。又据国家统计局统计,我国企业目前无效成本约占销售收入的14%。

目前,欧美各国企业80%~90%的交易采用赊销方式进行,而我国企业目前平均赊销率不足20%。除此之外,我国企业坏账损失率高达5%,而发达国家平均只有0.2%~0.5%。以美国企业为例,美国企业的坏账率是我国企业的1/10~1/20。同样是1亿元的销售额,美国企业比我国企业少支出1 100万元。

除了应收账款总量过大和坏账损失率过高外,企业应收账款的结构也不合理。据有关部门对全国57 469户国有及国有控股工

业企业的调查显示：在 7 887 亿元的应收账款中，属于拖欠的应收账款约有 5 500 亿元，约占全部应收账款的 70%；而账龄在 3 年以上、事实上难以收回的约占 24%。从拖欠的原因来看，类似“三角债”或指令性的“政策性”拖欠占 8%；由于企业破产倒闭或其他原因造成的占 15%。

(2) 逃废金融债务的行为屡见不鲜，并有不断恶化的趋势。据统计，在四大国有独资商业银行开户的 6 万多家改制企业中，约有 50% 以上存在着逃废银行债务的行为；存在逃废银行债务的改制企业与改制企业总户数之比，工商银行为 49%，农业银行为 48%，中国银行为 57%，建设银行为 47%；改制企业在工、农、中、建和交通银行的贷款本息共计 5 564.78 亿元，经认定逃废贷款本息达 2 290.64 亿元，占改制企业贷款本息的 41.2%。企业之间相互拖欠货款和企业拖欠银行贷款是相互联系的。当销货企业不能及时收回货款、归还银行贷款时，银行的不良贷款必然增加；而银行不良贷款增加会减轻对企业回收货款的促进和推动力度，进而助长了企业之间相互拖欠货款的行为。

2. 造成社会信用环境恶劣的主要原因

(1) 信用观念扭曲，信用意识不强。社会上存在着“欠钱有理”、“遵守信用是笨蛋”等扭曲心态，而拖欠货款的企业得不到应有的处罚反而因此受益的现象更加助长了信用观念的扭曲。企业、特别是国有企业存在着对应收账款漠不关心的现象，导致应收账款余额居高不下，应收账款账龄普遍偏长。

(2) 政府行为不规范，地方保护主义盛行，维护社会信用不力。政府出于政绩或寻租等自身利益需要，对市场的失信行为听之任之，导致市场环境恶劣，严重损害了社会信誉的基础。

(3) 法律体系不健全，执法不力，导致拖欠者不但没有受到

应有的惩处，反而得到了好处，进一步助长了失信行为的蔓延。

(4) 没有建立统一的社会信用体系。统一的社会信用体系的建立能够使失信者无法立足于社会，使失信者站到全社会的对立面。但是，缺乏统一的社会信用体系建设，使失信者得不到应有的严厉惩处。

我国目前的信用环境很不乐观，并且形成这种状况的因素在短期内很难消除。因此，企业应该对所面临的宏观信用环境有清醒的认识，保持足够的谨慎，从而最大限度地避免风险的发生。

1.2

应收账款的性质和作用

1. 应收账款的性质

商业信用是信用发展的最初形式。伴随着经济的不断发展,过去存在于简单商品经济条件下的赊购和赊销现象得到了广泛的发展。在企业资本循环过程中,企业之间的生产时间和流通时间存在不一致,造成了一些企业的商品正待出售,而另一些需要这些商品的企业又因为现金不足无法立即购买的现象。倘若只允许现金销售,必然会导致商品待售时间的延长和企业生产过程的延迟和中断,进而将会导致整个国民经济再生产过程的延迟和中断。因此,基于经济发展需要,赊购和赊销现象的产生和发展就有了客观基础。

在整个信用体系中,商业信用和银行信用是基本的信用形式,商业信用又是银行信用乃至整个信用体系的基础。商业信用的不断发展推动着银行信用、消费信用和国家信用的产生和发展。

在企业资产中,赊销行为的表现形式是应收账款。应收账款在本质上是商业信用。一般把企业因销售商品、产品或提供劳务而应向购货单位或接受劳务单位收取的款项称为应收账款。随着改革开放和现代化建设事业的不断推进,我国社会主义市场经济体制逐步确立,国民经济的市场化程度日益提高,企业应收账款的数额迅速增加,应收账款管理也日益成为企业资产管理尤其是流动资产管理的的重要组成部分。

2. 应收账款的作用

(1) 扩大销售,增加企业的市场份额。