

THE UNIVERSITY OF HONG KONG 香港大學

PUBLIC OPINION PROGRAMME 民意研究計劃

Tel 電話：(852) 3921-2700 Fax 傳真：(852) 2517 6951 Website 網址：http://hkupop.hku.hk

Address: 5/F, Kennedy Town Centre, 23 Belcher's Street, Kennedy Town, Hong Kong

地址：香港堅尼地城卑路乍街二十三號堅城中心 5 樓



香港大學民意研究計劃
EOS Hong Kong Limited
合作進行

本地出口貿易公司對逾期還款問題
及應收賬款管理意見調查 2012

調查問卷

2012 年 6 月 12 日

The Public Opinion Programme (POP) was established in June 1991 at the Social Sciences Research Centre under the Faculty of Social Sciences of the University of Hong Kong. It was transferred to the Journalism and Media Studies Centre of the University of Hong Kong in May 2000, and then back to the Faculty of Social Sciences in January 2002.

香港大學民意研究計劃在一九九一年六月成立，初時隸屬香港大學社會科學學院的社會科學研究中心，二零零零年五月轉往香港大學新聞及傳媒研究中心，二零零二年一月再轉回香港大學社會科學學院管轄。

第一部分 自我介紹

喂，先生/小姐/太太你好，我姓_____，我係香港大學民意研究計劃既訪問員黎既，我地想訪問你一D有關**本地公司被客戶拖欠款項問題**既意見，只會阻你幾分鐘時間。請你放心，你既電話號碼係經由我地既資料庫隨機抽樣抽中既，而你提供既資料只會用作綜合分析，並且會絕對保密既。如果你對今次既訪問有任何疑問，你可以打 xxxx xxxx 同我地既督導員聯絡，或者喺辦公時間致電 xxxx xxxx 向香港大學非臨床研究操守委員會查詢呢次既調查。為左保障數據既真確性，我地既訪問可能會被錄音，但只會用作品質管制用途，並會係短期內銷毀。

[S1] 請問可唔可以開始訪問呢？

可以

唔可以 (skip to end)

[S2] 請問你既電話號碼係唔係 xxxx xxxx？

係

唔係 (skip to end)

第二部分 選出被訪者

[S3] 由於我地今次訪問對象係本港有做出口生意既公司，當中包括出口或轉口貨物或服務，所以首先想確定一下貴公司係唔係屬於呢個類別呢？[註：出口到中國內地都計]

是

不是 → 訪問完成，多謝合作，拜拜。

[S4] 請問閣下喺公司係唔係有決策權？或者有份參與作商業決定？[如合資格對象不在，可另約時間；如有此人/已離職/不方便做訪問，可找其他合資格員工代答]

是 → 正式開始訪問

不是 → 訪問完成，多謝合作，拜拜。

第三部分 問卷主體部分

I. 壞賬情況

Q1 請問貴公司既客戶會唔會係合約訂明既賒賬寬限期結束後都仲未找數？如果會，佢地平均會拖欠幾耐先還清所有款項？

_____月 / _____日 (入實數 或在下列選一項)

少於 30 天

30 至 60 天

61 至 90 天

91 至 120 天

多於 120 天

不會

唔知 / 難講

拒答

Q2 一般黎講，貴公司會將賒賬寬限期後繼續拖欠幾耐既未收款項撥為壞賬？【如被訪者表示“會視乎情況 / 客戶而訂”，再追問“咁通常既情況係繼續拖欠幾耐？”】

_____月 / _____日 (入實數 或在下列選一項)

少於 30 天

30 至 60 天

61 至 90 天

91 至 120 天

多於 120 天

無壞賬 ——> Skip to Q6

唔知 / 難講

拒答

Q3 以 2011 年計，請問貴公司既出口壞賬大約佔整體出口營業額百分之幾？

_____ % (入實數 或在下列選一項)

0%，即去年無錄得壞賬

少於 1%

1-5%

6-10%

11-20%

21-30%

31-40%

41-50%

多於 50%

唔知 / 難講

拒答

Q4 請問貴公司既壞賬客戶最初係透過乜野途徑搵番黎既呢？【訪員讀出 1-7 項，次序由電腦排列，可選多項】

貿易展覽活動
採購網站
傳統廣告(不包括電子方式廣告)
電子宣傳及網上廣告
電話推銷
商會網絡
其他介紹：例如朋友、客戶
其他(請註明)：_____

唔知／難講
拒答

Q5 貴公司既壞賬最主要來自邊一個出口國家或地區？【不讀答案，只選一項】

中國大陸	葡萄牙
日本	意大利
台灣	愛爾蘭
東南亞(如馬來西亞、印尼、越南)	希臘
美國	西班牙
加拿大	巴西
澳洲	南非
英國	印度
德國	俄羅斯
比利時	其他(請註明)：_____
無壞賬	
唔知／難講	
拒答	

Q6 如果出現壞賬，貴公司最經常採取以下邊一種方法追收？【訪員讀出每項，次序由電腦排列，只選一項】

由自己／同事負責追收	→ ask Q7
聘用專門協助追收壞賬的公司	→ go to Q8
採取法律行動	→ go to Q8
其他(請註明)：_____	→ go to Q8
唔知／難講	→ go to Q8
拒答	→ go to Q8

Q7 [只問 Q6 中表示「由自己／同事負責追收」者] 你認為由公司內部負責追收壞賬，最經常會出現乜野問題？【訪員讀出 1-6 項，次序由電腦排列，可選多項】

損害與客戶之間既關係
唔熟悉當地既法律制度／條例
語言不通
不夠專業／欠缺技巧
不能提供其他還款方法(如分期付款、合約式還款安排)
難聯絡到欠款客戶(如由於時差、地區限制關係)
其他(請註明)：_____

沒有問題
唔知／難講
拒答

Q8 [問所有人] 係未來一年，你估計客戶逾期還款既問題會增加、減少，定同而家差唔多呢？

增加
減少
差不多
唔知／難講
拒答

Q9 係中國內銷既比例日漸增加之下，貴公司追收欠款既困難係增加左、減少左，定同以前差唔多呢？

增加
減少
差不多
暫時冇增加中國內銷
唔知／難講
拒答

Q10 貴公司有冇採用 D 乜野措施去避免出現壞賬既情況？【不讀答案，可選多項】

根據自行搜集之資料來評估客戶的可靠性
對客戶進行信用調查
與客戶緊密聯繫，留意客戶的經營情況
不以賒賬方式進行交易
購買出口信用保險
購買應收賬融資 (factoring) 服務
設立內部收賬機制，為過期應收賬分類，並訂下不同的追收行動
其他(請註明)：_____

沒有任何措施
唔知／難講

拒答

II. 對應收賬款管理公司的認識

Q11 請問你有冇聽過「應收賬款管理公司」？

- 有聽過 → ask Q12
- 冇聽過 → skip to Q13
- 唔知／難講 → skip to Q13
- 拒答 → skip to Q13

Q12 [只問 Q11 中表示「有聽過」者] 你知唔知道呢類「應收賬款管理公司」既服務對公司業務有以下邊 D 作用？【訪員讀出 1-4 項，次序由電腦排列，可選多項】

- 降低壞賬風險
- 評估買家信貸能力
- 增加流動現金
- 協助拓展業務
- 其他(請註明)：_____
- 沒有作用
- 唔知／難講
- 拒答

III. 業界對追收賬款的支援

Q13 [問所有人] 你認為業界商會係追收壞賬方面應該提供以下邊 D 支援？【訪員讀出 1-4 項，次序由電腦排列，可選多項】

- 提供應收賬融資服務轉介
- 提供應收賬追賬服務轉介
- 開設「應收賬管理」培訓班：例如追收壞賬方法、應收賬融資方式
- 建立「壞賬公司黑名單」，或所謂「Negative Buyer List」
- 其他(請註明)：_____
- 沒有需要支援
- 唔知／難講
- 拒答

第四部分 個人資料部分

最後想問你一 D 背景資料，方便分析。如果你唔想提供，可以拒絕回答。

[DM1] 請問 貴公司既主要業務係屬於邊個行業？ [不讀答案，只選一項]

- | | |
|------------|------------------|
| 製衣業 | 食品 |
| 電子產品及零件 | 資訊科技 |
| 玩具、禮品或遊戲產品 | 印刷業 |
| 手表、珠寶產品 | 光學產品 |
| 皮革產品 | 原材料及金屬製品 |
| 機械設備 | 化工藥業及醫療用品 |
| 建造業 | 塑膠產品 |
| 紙或木業 | 家具製品 |
| 運輸、倉庫及通訊 | 其他 (請註明) : _____ |
| 拒答 | |

[DM2] 請問 貴公司喺香港既員工數目係：

_____ (入實數 或在下列選一項)

- 少於 20 人
- 21 - 40 人
- 41 - 50 人
- 51 - 60 人
- 61 - 80 人
- 81 - 100 人
- 多於 100 人
- 唔知 / 難講
- 拒答

[DM3] 每年營業額

- 港幣 1 千萬以下
- 港幣 1 千萬至港幣 5 千萬以下
- 港幣 5 千萬至港幣 1 億以下
- 港幣 1 億至港幣 5 億以下
- 港幣 5 億至港幣 10 億以下
- 港幣 10 億或以上
- 拒答

[DM4] 請問閣下既職位係：

僱主／主席／董事總經理／總裁
管理人員／經理／高級行政人員
其他行政人員（如會計、主任、秘書）
其他（請註明）：_____

拒答

多謝你接受訪問。如果你對呢個訪問有任何疑問，可以打熱線電話 xxxx xxxx 同我地既督導員聯絡，或者喺辦公時間致電 xxxx xxxx 向香港大學操守委員會查詢今次訪問既真確性同埋核對我既身份。拜拜！