



客户关系对企业活动的影响：一个综述

孙红霞 西南石油大学经济管理学院

摘要：近年来，各国会计准则以及证券交易委员会提出了向主要客户依次披露信息的法规和要求。客户和企业间的关系作为在供应链中难以复制的无形资产，成为企业间竞争的利器。本文企图从客户关系与企业经营活动、财务活动这两个角度出发对国内外相关文献进行梳理，讨论客户关系对企业发展的影响和意义。

关键词：客户关系；客户集中度；企业

一、客户关系与经营活动

关于客户关系的研究较多关注在客户集中度。从国内文献看，焦小静等（2017）发现客户集中度越高，则越会抑制管理层的机会主义行为，从而会提升企业业绩。李姝（2018）发现客户集中度会抑制创新，而客户的不稳定性将加强对企业创新的抑制作用，企业规模则可以减轻这种负面影响。吉利（2019）研究发现客户集中度与创新业绩正相关，最近的地理距离和较强的议价能力，对这种关系有加强作用。从国外文献看，Patatoukas（2012）发现盈利企业的客户集中度与经营业绩是正相关关系，但Patatoukas研究没有考虑到非营利公司。Patatoukas（2016）发现客户集中度与企业库存持有量负相关，且持有时间变短，也不太可能产生过剩库存。

二、客户关系与财务活动

从国内文献看，陈峻等（2015）发现企业的客户群集中度越高，供应链整合越有效，资本成本也越低。王雄元等（2016）的研究发现客户关系的稳定性越高，公司的盈利能力就越好，盈余稳定性就越强。王立荣（2017）研究得出客户集中度与销售费用率呈显著负相关，与财务费用率、总资产周转率呈显著正相关，客户集中度越高，企业绩效越好。李欢（2018）发现客户集中度越高的公司经营业绩ROA越差。程敏英（2019）研究发现客户集中度提高会负向影响盈余持续性。从国外文献

看，Klasa（2012）研究发现信息不对称现象在公司和客户之间广泛存在，信息不对称程度会影响公司财务决策，而客户集中度和会计稳健性正相关。Itzkowitz（2013）发现客户集中度高的企业现金持有较多，Wang（2012）发现客户集中与股利支付负相关。BaeKH, Wang, J.（2015）的研究发现具有依赖关系的企业现金持有量高，并在发生负面冲击时用作缓冲关系。

三、述评及展望

学者们在客户关系方面将更多关注点放在客户集中度上，这一指标从定量的角度描述公司与其客户之间的关系，但较少有文献用定性的指标进行公司与其客户间关系的描述。衡量定性指标采用连续两年客户名称重复的个数，但是手工整理相关数据存在不少缺失值，这是信息披露不完整导致的。这在一定程度上可以为企业和政府提出建议，鼓励企业披露更多关于客户和供应商的名称信息。

参考文献

- [1] 焦小静, 张鹏伟. 客户集中度影响公司股利政策吗: 治理效应抑或风险效应 [J]. 广东财经大学学报, 2017 (4): 70-81.
- [2] 李姝, 翟士运, 古朴. 大客户关系如何影响企业技术创新? [J]. 科学学研究, 2018 (7): 1314-1324.
- [3] 吉利, 陶存杰. 供应链合作伙伴可以提高企业创新业绩吗? ——基于供应商、客户集中度的分析 [J]. 中南财经政法大学学报,

2019 (1): 38-65.

[4] Patatoukas, P.N. Customer-base Concentration: Implications for Firm Performance and Capital Markets [J]. The Accounting Review, 2012 (87).

[5] 陈峻, 王雄元, 彭旋. 环境不确定性、客户集中度与权益资本成本 [J]. 会计研究, 2015 (11): 76-83.

[6] 王雄元, 彭旋. 稳定客户提高了分析师对企业盈余预测的准确性吗? [J]. 金融研究, 2016 (5): 56-172.

[7] 王立荣, 周德明, 王伊, 陆强. 供应商-客户集中度对企业绩效的影响——基于高端制造业上市公司的实证研究 [J]. 南京财经大学学报, 2017 (1): 81-90.

[8] 李欢, 郑杲婷, 李丹. 大客户能够提升上市公司业绩吗? ——基于我国供应链客户关系的研究 [J]. 会计研究, 2018 (4): 58-65.

[9] 程敏英, 郑诗佳, 刘骏. 供应商/客户集中度与企业盈余持续性: 保险抑或风险 [J]. 审计与经济研究, 2019 (4): 75-86.

[10] ITZKOWITZ J. Customers and cash: how relationships affect suppliers' cash holdings [J]. Journal of Corporate Finance, 2013, 19: 159-180.

[11] WANG J. Do firms' relationships with principal customers/suppliers affect shareholders' income? [J]. Journal of Corporate Finance, 2012, 18 (4): 860-878.

作者简介：孙红霞（1995—），女，汉族，湖北荆门人，学历：在读硕士研究生，单位：西南石油大学经济管理学院，研究方向：工业工程。