

现金、银行本票、汇票等应及时缴存银行并登记入账。防止由销售人员直接收取款项，如必须由销售人员收取的，应由财会部门加强监控。

(七) 客户服务

客户服务是指在企业与客户之间建立信息沟通机制。对客户提出的问题，企业应予以及时解答、反馈和处理，不断改进商品质量和服务水平，提升客户满意度和忠诚度。客户服务包括产品维修、销售退回、维护升级等。该环节的主要风险是：客户服务水平低，消费者满意度不足，影响公司品牌形象，造成客户流失。

主要管控措施：第一，结合竞争对手客户服务水平，建立和完善客户服务制度，包括客户服务内容、标准、方式等。第二，设专人或部门进行客户服务和跟踪。有条件的企业可以按产品线或地理区域建立客户服务中心。加强售前、售中和售后技术服务，实行客户服务人员的薪酬与客户满意度挂钩。第三，建立产品质量管理制度，加强销售、生产、研发、质量检验等相关部门之间的沟通协调。第四，做好客户回访工作，定期或不定期开展客户满意度调查；建立客户投诉制度，记录所有的客户投诉，并分析产生原因及解决措施。第五，加强销售退回控制。销售退回需经具有相应权限的人员审批后方可执行；销售退回的商品应当参照物资采购入库管理。

(八) 会计系统控制

会计系统控制是指利用记账、核对、岗位职责落实和相互分离、档案管理、工作交接程序等会计控制方法，确保企业会计信息真实、准确、完整。会计系统控制包括销售收入的确认、应收款项的管理、坏账准备的计提和冲销、销售退

回的处理等内容。该环节的主要风险是：缺乏有效的销售业务会计系统控制，导致企业账实不符、账证不符、账账不符或者账表不符，影响销售收入、销售成本、应收款项等会计核算的真实性和可靠性。

主要管控措施：第一，企业应当加强对销售、发货、收款业务的会计系统控制，详细记录销售客户、销售合同、销售通知、发运凭证、商业票据、款项收回等情况，确保会计记录、销售记录与仓储记录核对一致。具体为：财会部门开具发票时，应当依据相关单据（计量单、出库单、货款结算单、销售通知单等）并经相关岗位审核。销售发票应遵循有关发票管理规定，严禁开具虚假发票。财会部门审核销售报表等原始凭证中的销售价格、数量等，并根据国家统一的会计准则制度确认销售收入，登记入账。财会部门与相关部门月末应对当月销售数量，保证各部门销售数量的一致性。第二，建立应收账款清收核查制度，销售部门应定期与客户对账，并取得书面对账凭证，财会部门负责办理资金结算并监督款项回收。第三，及时收集应收账款相关凭证资料并妥善保管；及时要求客户提供担保；对未按时还款的客户，采取申请支付令、申请诉前保全和起诉等方式及时清收欠款。对收回的非货币性资产应进行评估和恰当审批。第四，企业对于可能成为坏账的应收账款，应当按照国家统一的会计准则规定计提坏账准备，并按照权限范围和审批程序进行审批。对确定发生的各项坏账，应当查明原因，明确责任，并在履行规定的审批程序后作出会计处理。企业核销的坏账应当进行备查登记，做到账销案存。已核销的坏账又收回时应当及时入账，防止形成账外资金。■

● 简讯

财政部要求做好2010年年报工作

2010年是实现我国大中型企业全面执行企业会计准则目标的关键之年。为了促进我国上市公司和非上市大中型企业更好地执行会计准则，全面提升企业会计信息质量，财政部近日发布《关于执行企业会计准则的上市公司和非上市企业做好2010年年报工作的通知》（财会[2010]25号，以下简称《通知》），要求各地财政部门、各地财政监察专员办事处、会计师事务所及注册会计师切实履行好各自职责，做好2010年年报编制工作。

《通知》特别强调了各类企业执行会计准则和2010年年报工作应当重点关注的问题，内容涉及首次执行企业会计准则的新旧衔接、同一交易或事项在A股和H股财务报告中的会计处理、公允价值的运用、企业合并和合并财务报表的会计处理、对因发行权益性证券而发生的有关费用的会计处理等九个方面。为了给2011年企业内部控制规范的正式施行做好准备，《通知》还要求各地财政部门等有关方面关注和重视本地区各类企业的内部控制建设与实施工作，鼓励有条件的企业按照《企业内部控制评价指引》的要求，对本企业内部控制的有效性进行自我评价，披露内部控制评价报告，同时可以聘请会计师事务所对财务报告内部控制的有效性进行审计并出具审计报告。

按照《通知》规定，各省级财政部门应当参照财政部会计司上市公司年度分析报告的形式，完成本地区上市公司2010年年报分析报告，同时形成非上市大中型企业执行企业会计准则情况的工作总结，于2011年5月31日前报送财政部会计司。

（本刊记者）