

目 录

摘 要.....	I
Abstract.....	II
引 言.....	1
1 销售与收款业务内部控制的概述.....	3
1.1 销售与收款业务的概念.....	3
1.2 销售与收款业务的特点.....	3
1.3 内部控制的概述.....	4
2 沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司销售与收款业务现状.....	5
2.1 沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司销售业务现状.....	5
2.2 沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司收款业务现状.....	6
3 销售与收款业务存在的问题.....	8
3.1 缺乏充分的信息沟通，销售回款速度慢.....	8
3.2 内部控制制度不健全，岗位人员职责划分不明晰.....	8
3.3 风险防控意识弱，销售风险增加.....	9
3.4 内部监督不到位，收款签约流程部分行为不规范.....	10
4 完善销售与收款业务的对策建议.....	11
4.1 加强信息的沟通，制定销售回款奖罚政策.....	11
4.2 实行岗位责任制，健全内部控制制度.....	11
4.3 提高风险评估意识，降低销售风险.....	12
4.4 规范收款签约流程，加强内部监督.....	12
结 论.....	14
参考文献.....	15
致 谢.....	17

摘 要

销售与收款作为经营业务的环节一直是我们整个企业获得经营利润的主要收入来源。从商品的销售到货款的回笼，整个销售与收款的环节，贯穿着企业的整个经营管理过程。所以，销售与收款业务环节对于企业来说，是整个企业经营的关键所在，也是最容易导致企业出现经营风险失控等问题的环节。因此，销售与收款业务环节的内部风险控制在企业经营管理整体的内部控制中一直占据着重要的主导地位。通过深入研究企业销售与收款业务环节内部控制，可以使企业管理者更加重视内部控制制度建设，加强企业经营风险的内部防范与风险评估意识程度，进一步提高整个企业的管理与经营的水平，促进企业可持续发展。

本文以沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司为例，通过深入了解销售与收款内部控制相关的基本概念，运用文献研究法和实地调研法，分析了沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司销售与收款业务的具体流程以及现状。发现在销售与收款业务的过程中，该公司存在的问题主要有：缺乏充分的信息沟通，销售回款速度慢；内部控制制度不健全，岗位人员职责划分不明晰；风险防控意识弱，销售风险增加；内部监督不到位，收款签约流程部分行为不规范。因此，本文针对发现的沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司销售与收款业务内部控制存在的问题，结合公司的实际情况进行合理分析，提出了相关的对策建议，包括：加强信息的沟通，制定销售回款奖罚政策；实行岗位责任制，健全内部控制制度；提高风险评估意识你，降低销售风险；规范收款签约流程，加强内部监督。

关键词： 销售业务；收款业务；房地产企业；内部控制

Abstract

As a link of business operation, sales and collection have always been the main source of income for our whole enterprise to obtain operating profit. From the sale of goods to the collection of payment for goods, the whole process of sales and collection runs through the whole business management process of the enterprise. Therefore, the sales and collection business is the key to the operation of the whole enterprise, and it is also the most likely link to cause the business risk out of control and other problems. Therefore, the internal risk control of sales and collection business has been playing an important role in the overall internal control of enterprise management. Through in-depth study of the internal control in the sales and collection business of enterprises, the managers of enterprises can pay more attention to the construction of internal control system, strengthen the awareness of internal prevention and risk assessment of business risks, further improve the management and operation level of the whole enterprise, and promote the sustainable development of enterprises.

Taking Shenyang Hehong Jiarui Real Estate Development Co., Ltd. as an example, this paper analyzes the specific process and current situation of the sales and collection business of Shenyang Hehong Jiarui Real Estate Development Co., Ltd. through in-depth understanding of the basic concepts related to the internal control of sales and collection, using literature research and field research. It is found that in the process of sales and collection business, the main problems of the company are: lack of sufficient information communication, slow speed of sales collection; imperfect internal control system, unclear division of responsibilities of post personnel; weak awareness of risk prevention and control, increased sales risk; inadequate internal supervision, part of the behavior of collection signing process is not standardized. Therefore, in view of the problems found in the internal control of sales and collection business of Shenyang Hehong Jiarui Real Estate Development Co., Ltd., this paper makes a reasonable analysis based on the actual situation of the company, and puts forward relevant countermeasures and suggestions, including: strengthening the communication of information, formulating the reward and punishment policy for sales return; implementing the post responsibility system, improving the internal control system; improving the awareness of risk assessment

You, reduce the sales risk; standardize the collection and signing process, and strengthen internal supervision.

Keywords: sales business; collection business; real estate enterprise; internal control

引 言

随着市场环境不断的变化，我国大多数中小企业的经营模式单一，没有足够的能力去处理复杂的市场变化。为了使企业能够平稳的可持续发展，销售与收款作为企业经营管理的两个核心环节，就显得尤为急切和重要^[1]。销售与收款的内部控制是管理层加强销售管理、控制销售活动、提高货款回收效率所凭借的主要手段，也是企业提升自身内部治理有效性、防备销售与回款风险、保持行业竞争能力的重要内容^[2]。

企业在销售与收款业务环节涉及的细节多、资金量大，对企业发展有着直接重大的影响^[3]。而销售和收款是企业经营的两个极其关键的环节，不仅对企业的盈利能力和资金周转效率有影响，还影响着企业的运行。所以为了企业稳定的发展，需要对了解企业销售与收款业务进行深入了解，然后发现存在的问题并解决。企业制定符合企业目前情况的发展战略和合理的销售与收款制度，对提高企业经济效益，提高企业竞争力有着十分重要的现实意义。

因此，本文将销售与收款业务内部控制作为研究的方向，对沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司销售与收款业务的具体流程以及现状进行分析，总结出该公司销售与收款业务存在的主要问题，并针对性的提出完善该公司销售与收款业务对策建议，以此增强公司发展的优势和竞争的核心力量。

近几年来，我国经济的不断提升，市场经济的变化无穷，致使同行业企业的竞争更为激烈。为了保证企业的稳定发展，企业不断加强对销售与收款环节内部控制的程度。研究销售与收款业务的学者也越来越多，如郭志丰（2017）指出部分房地产企业定价标准控制与折扣的优惠政策控制流于表面^[4]。谢砚君（2018）提出有些企业组织结构不合理，岗位间权责利相互监督制衡的制度体系不完善^[5]。韦俊峰（2019）提出收款业务跟踪不及时，往来账目混乱，没有专人来核对赊销时间与账龄分析，收款与销售信息不对称，容易造成本该到期的应收账款无人过问^[6]。徐昀（2019）指出有些企业对销售人员管理松懈，导致客户的资料全掌握在销售人员手中，一旦销售人员出现离职情况，企业无法继续跟进，拖延进度，造成损失^[7]

。如林健（2016）提出由于管理者对销售该节的内部控制不够重视，销售质量问题严重，客户满意度较低，影响了企业整体运营活动的正常进行^[8]。

本文主要通过两种方法进行研究，一是文献研究法，通过查阅国内外关于销售与收款业务内部控制的相关文献，明确研究方向与内容；二是实地调研法，通过在沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司进行调研，实地了解该公司销售与收款业务的现状^[9]。

基于对于研究内容的思考，本文主要分成四个部分进行论述，第一部分主要介绍销售与收款业务相关概念，包括销售与收款业务的概念、销售与收款业务的特点以及内部控制的概述。第二部分通过沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司销售与收款业务的具体流程，总结出该公司销售与收款业务的现状；第三部分将分析该公司在销售与收款业务中存在的主要问题；第四部分针对该公司销售与收款业务存在的问题，提出相应的对策建议，以此增强该公司发展的优势和竞争的核心力量。

1 销售与收款业务内部控制的概述

1.1 销售与收款业务的概念

销售是指以出售、租借或其他任何方式向第三方提供产品或服务的行为，包括为促进该行为进行的有关辅助活动。销售是指实现企业生产成果的活动，是服务于客户的一场活动^[10]。收款指的是企业经授权发货后与客户结算的环节。按照发货时是否收到货款，可以分为现销和赊销两种方式。所以销售与收款业务主要指的就是企业销售商品并获取货款的行为^[11]。

销售与收款业务流程主要有：处理客户订单，信用批准，供货与发运，开具账单，记录销售与收款业务，定期对账和收回账款，审批销售退回与折让，审批坏账的注销等^[12]。

1.2 销售与收款业务的特点

销售与收款过程较为复杂。企业的销售与收款业务并不是一个简单的一手交钱、一手交货的过程^[13]。整个业务过程大致分为：收到客户的订购信息、洽商交易事项并签订合同、货品的交接、货款的支付，其中还可能会出现退货和折让的状况。在这一过程中，企业需要竭力组织客户需要的货品，满足客户的需求，与客户进行价格谈判，并对客户的信用状态进行调查了解。除此之外，还需要敏捷地处理销售折让和销售退回的情况。运行环节多，风险因素多，控制难度大，极易产生舞弊和低效率。

销售与收款业务存在较大的风险。销售与收款是一个非常繁杂的过程，它不仅仅要将商品交接给客户，更重要的是要款项的回笼，这才是实现销售的最终目标。但是，在实际的交易过程中，由于各种因素的影响，如果企业应收账款平均占用额过大，回收期过长，周转速度慢，坏账就随时可能产生，也可能造成资金周转不灵^[14]。

销售与收款业务的会计处理工作繁杂。销售的频繁性，使得销售与收款业务的工作量和会计处理的工作量相当大^[15]。按照《企业会计准则第4号收入》中的相关条款规定，销售与收款业务同时必须满足五大条件的，才能对企业予以收入确认。而一项企业的销货与收款业务的能否发生，在很大程度上还要依赖于会计人员的职业知识准确判断。如果企业在收入确认的过程中出现了错误，会直接导致企业会计信息的失真，影响整个企业财务和企业经营管理成果的真实性和信息的准确性。

1.3 内部控制的概念

内部控制是指企业董事会、经理层及其各级管理层为确保资产安全、财务报告及其相关信息真实完整，提高经营效率和效果，促进企业实现发展战略，建立规范的公司治理和工作规程，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制，并予以规范化、系统化，使之成为一个严密而完整的控制体系^[16]。

内部控制的五要素分别为：内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督^[17]。

制定合理有效的内部控制制度，对企业发展起到至关重要的作用^[18]。做好销售与收款环节内部控制，不但可以帮助企业规范销售与收款行为，全面记录销售与收款业务过程，加强对货款回笼和售后服务的监督、控制，还能减少销售与收款业务出现差错和发生舞弊的可能性。若全体员工在各环节遵循健全的内控制度，不仅可以增加企业抵御风险的能力，也可以更有效地保障企业持续平稳发展。

2 沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司销售与收款业务现状

沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司是 2009 年在辽宁省沈阳市注册成立的有限责任公司，至今为止已经经营 11 年。沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司的经营范围是：房地产开发，商品房销售，自有房屋租赁，车位租赁^[9]。此外，沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司与沈阳和泓物业服务有限公司、江苏省苏中建设集团有限公司、中天建设集团有限公司等企业有着密切的合作联系。

沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司注册资金 24000 万人民币，该公司 2019 年拥有的总资产 128795 万元，总负债 144275 万元，全年共实现销售总额 40092 万元，销售净利润 36139 万元。

2.1 沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司销售业务现状

沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司在沈阳共有 5 个地块项目，分别是“和泓半岛公馆”项目、“和泓观澜”项目、“和泓尚品”项目、“和泓国际花园”项目及“和泓长白府”项目。目前正在进行建设销售的是“和泓长白府”项目。长白地区目前在售楼盘共计 7 个，周边市场竞争激烈。“和泓长白府”属于公寓式住房，并且为期房，2020 年 5 月正式交房。

该公司销售业务的具体流程如图 2.1 所示：

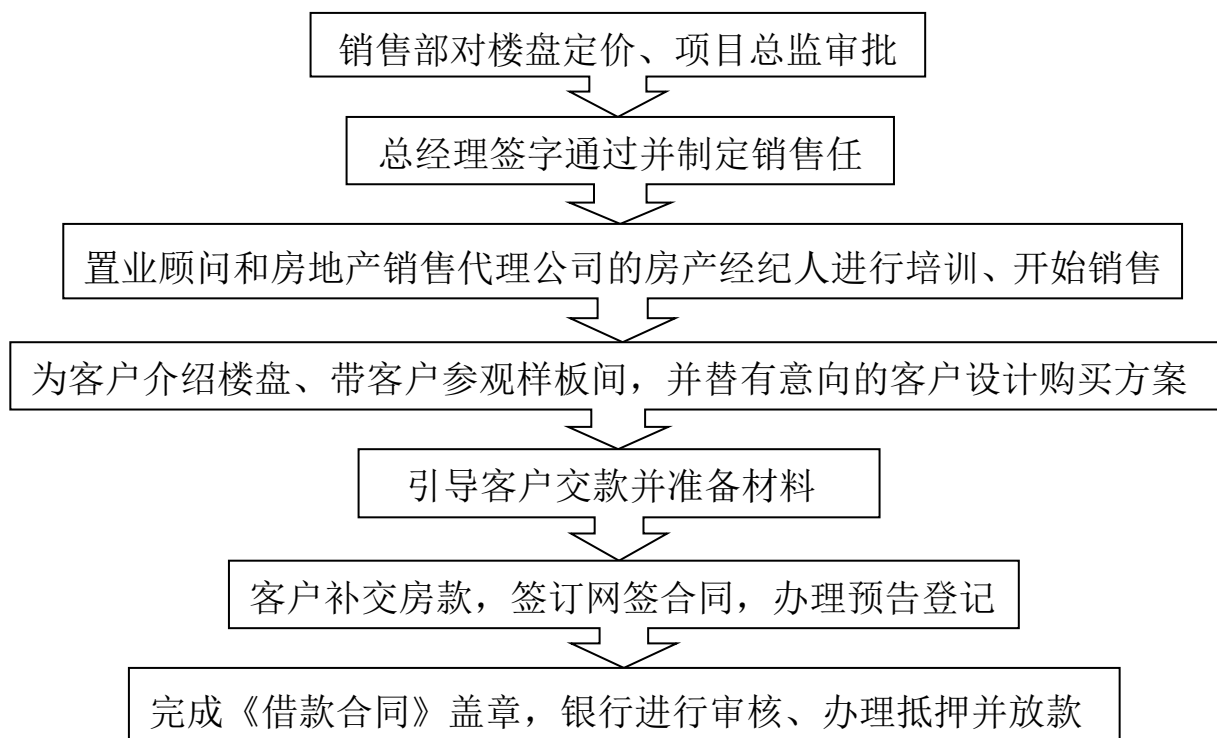


图 2.1 沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司销售业务的具体流程

通过上图可知，在销售过程中，部分置业顾问需要对客户信用等情况进行充分了解，并及时与银行代办沟通，以防出现客户贷款条件不足，银行不予贷款的情况，影响回款进度。

在认购过程中，销售单价需要经过销售经理核实签字，打印明源单据，并将客户的身份证复印件进行留档，用于留档的客户资料如果出现丢失现象能及时应对。

在网签过程中，销售内勤要按照约定的时间与客户签订网签合同并打印预告登记表、询问笔录，并及时完成所有材料的盖章，并送往房产局办理预告登记，此环节易出现积压客户材料一起盖章现象，不能做到当日完成所有的盖章，并及时送往房产局。除此之外，每日都需进行当天合同订立、签约预览情况的日报填写。

沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司销售业务体系较为成熟，销售推广渠道多且效果显著，“特价房”策略也吸引了众多消费者，扩大了企业知名度。销售顾问能够做到为客户推荐更适合的房源以及购房优惠，并能掌握客户的基本情况。销售部门人员能做到按时报日报，并不定期开展研究会议。

2.2 沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司收款业务现状

公司的收款业务环节均由财务部人员负责。公司销售的会计核算业务由财务部统一办理，收回销售回款存入公司开设的银行账号并交由财务部管理，并对应收账款的情况进行统计、总结分析^[20]。

该公司财务部人员及工作安排如图 2.2 所示：

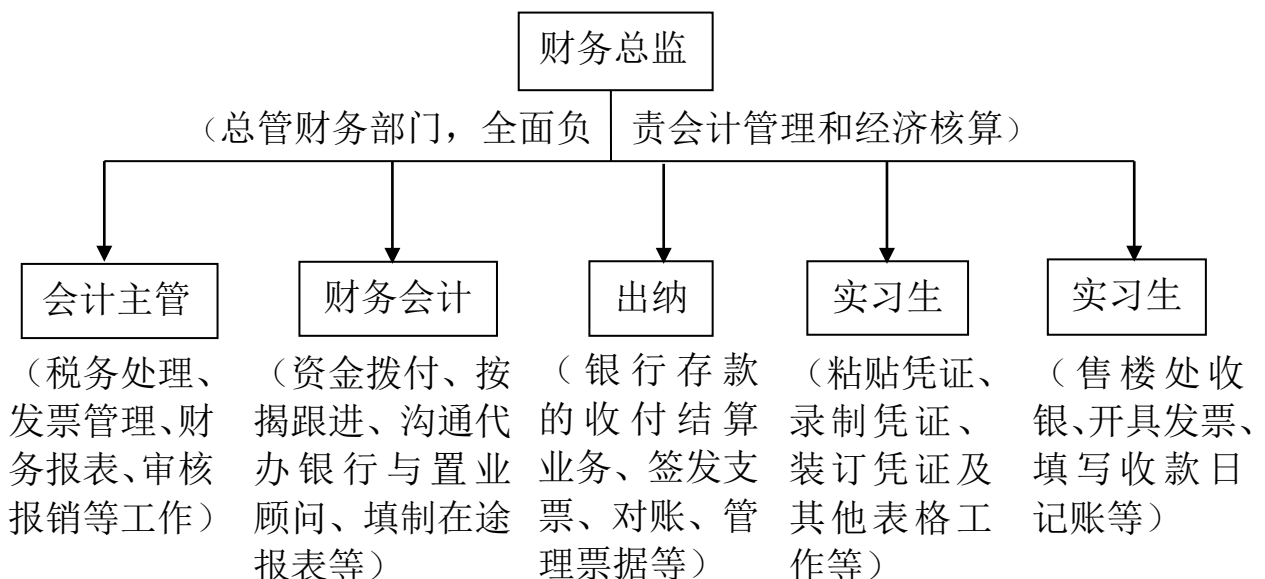


图 2.2 沈阳和泓嘉瑞房地产开发有限公司财务部人员及工作安排

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/808002103006006105>