

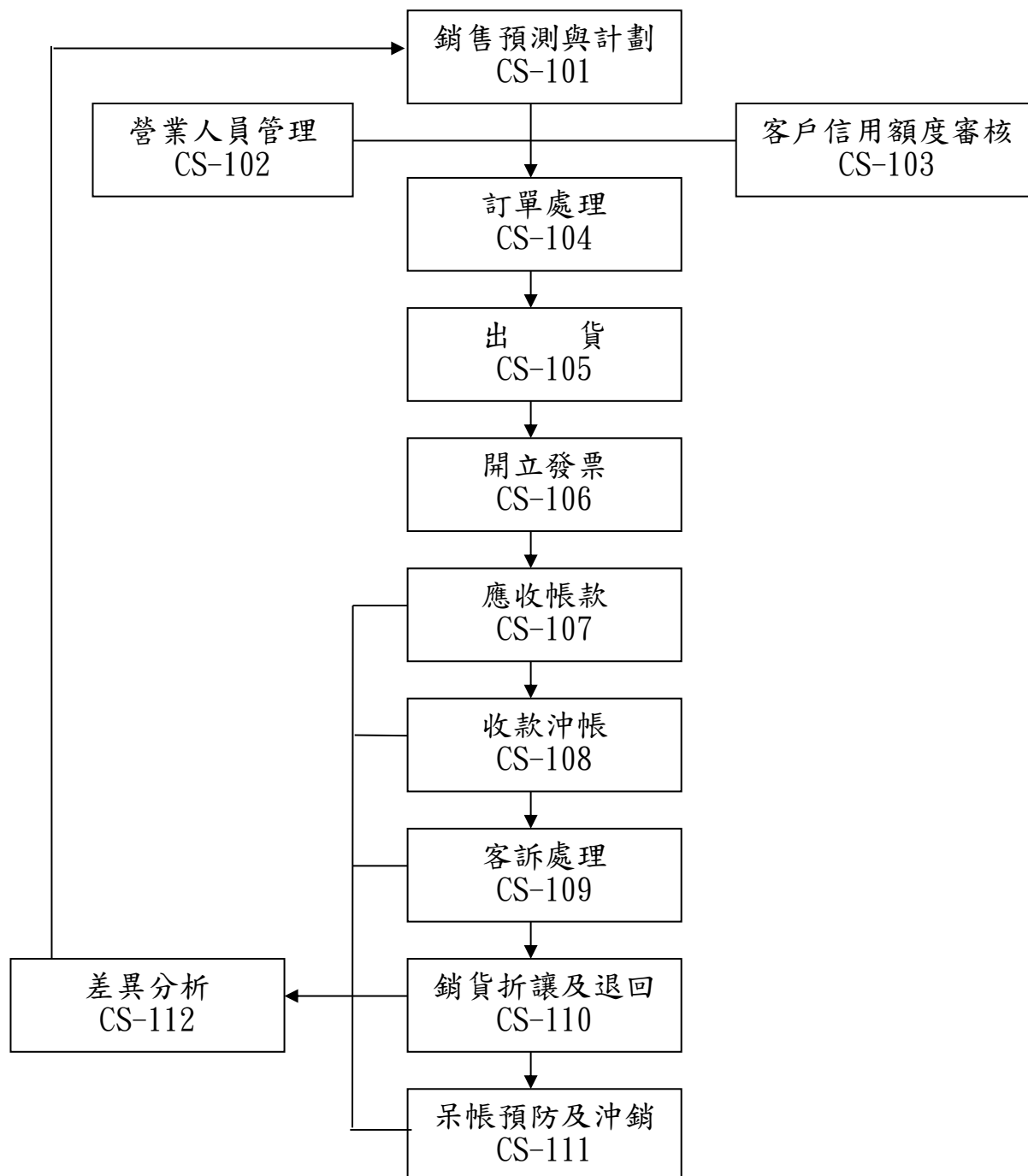
## 銷售及收款循環

中華民國 113 年 11 月 08 日

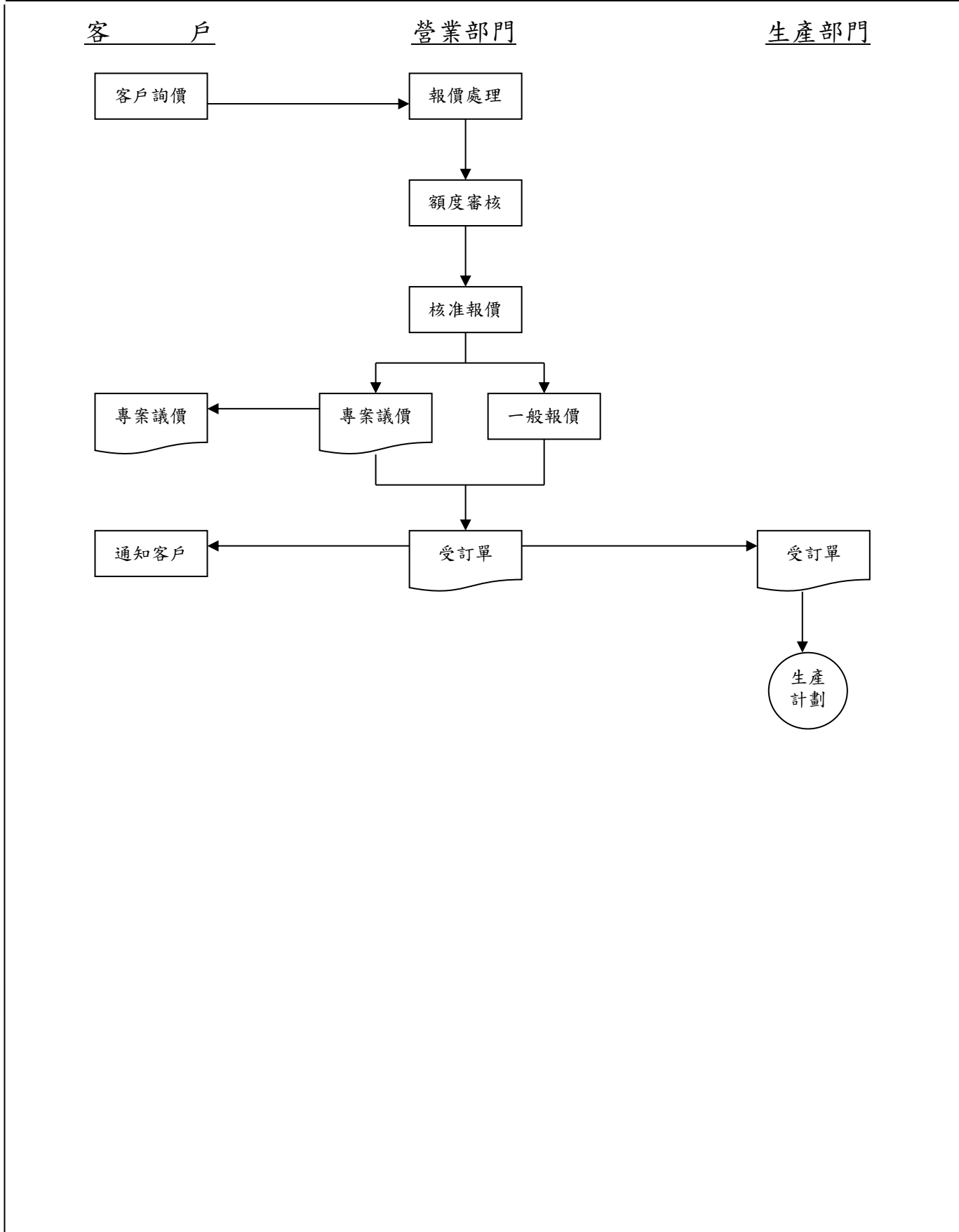


發行日期	89/01/15	流程圖	規章編號	CS-100
修改日期	113/11/08		頁 次	1

銷售及收款循環

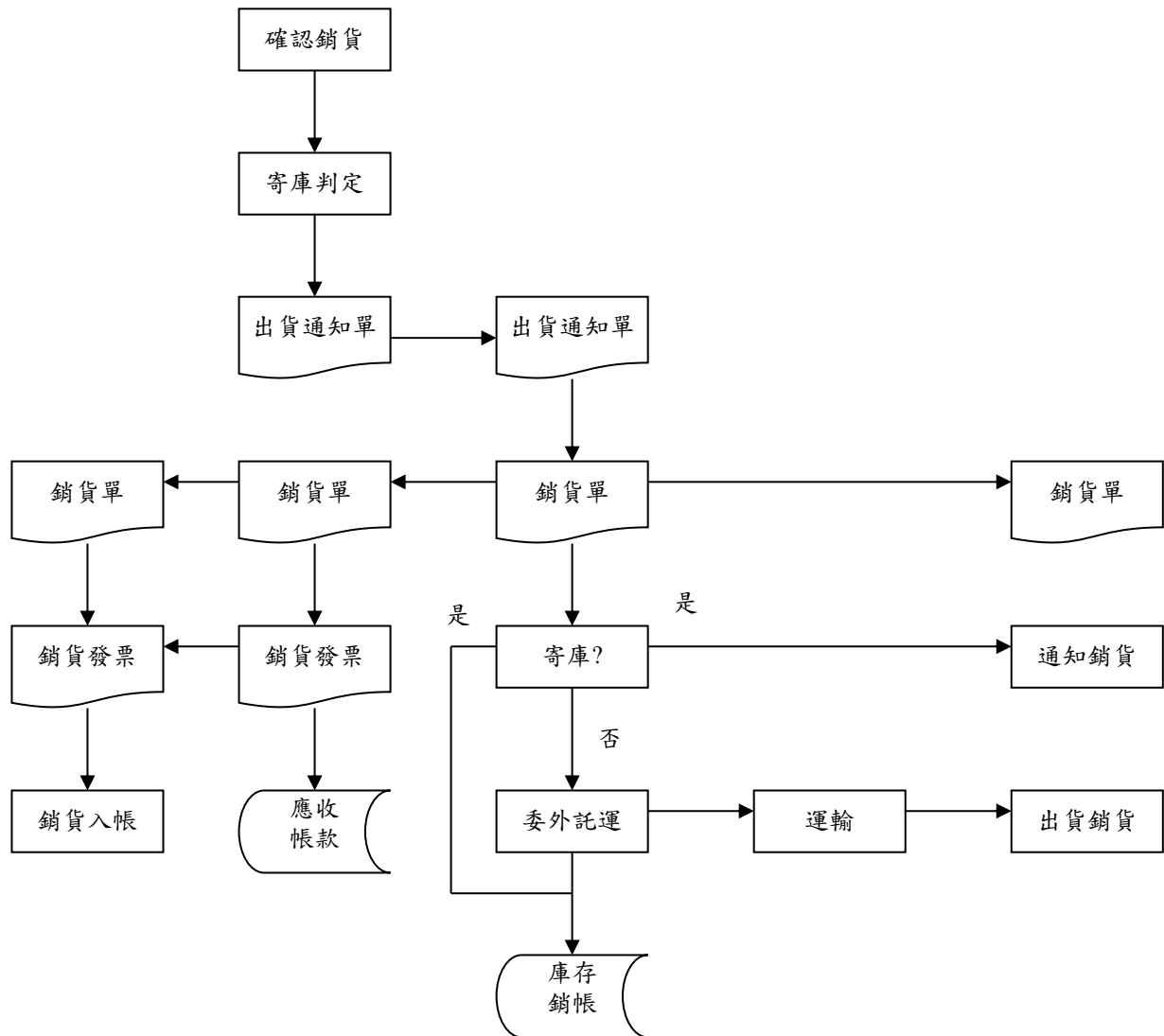


發行日期	89/01/15	訂單處理作業流程圖	規章編號	CS-100
修改日期	113/11/08		頁次	2

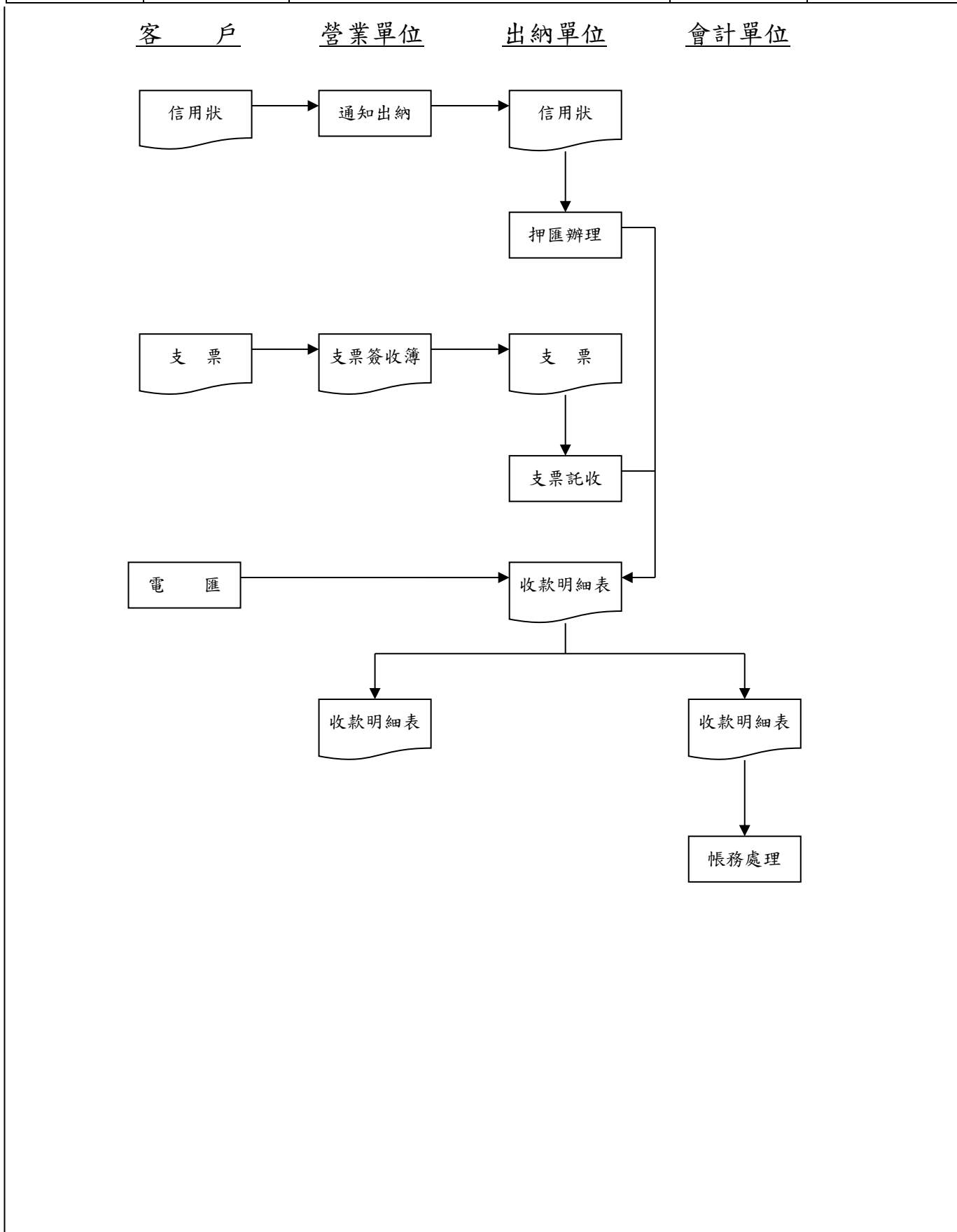


發行日期	89/01/15	出貨作業流程圖	規章編號	CS-100
修改日期	113/11/08		頁次	3

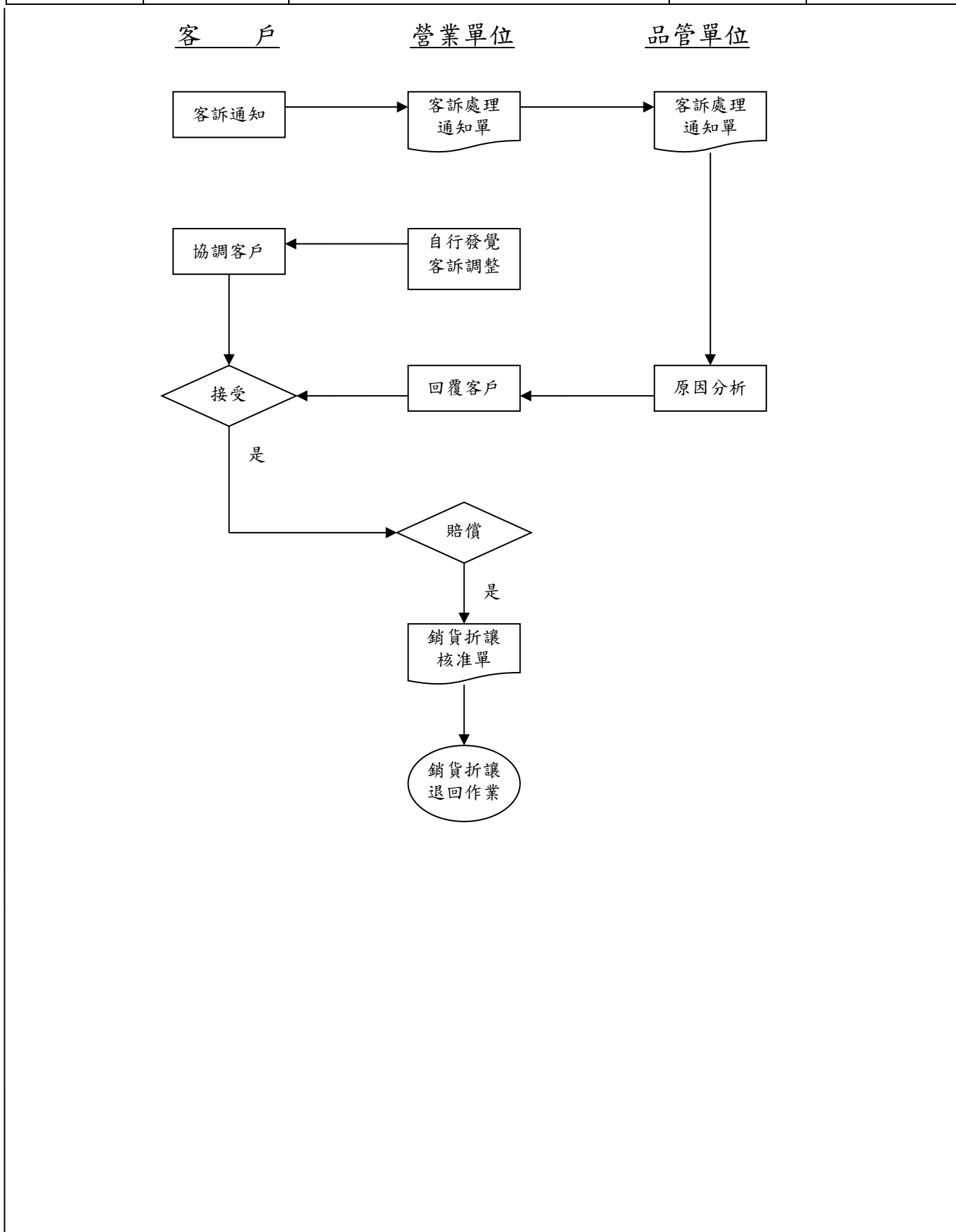
會計單位      營業單位      倉管單位      貨運公司      客 戶



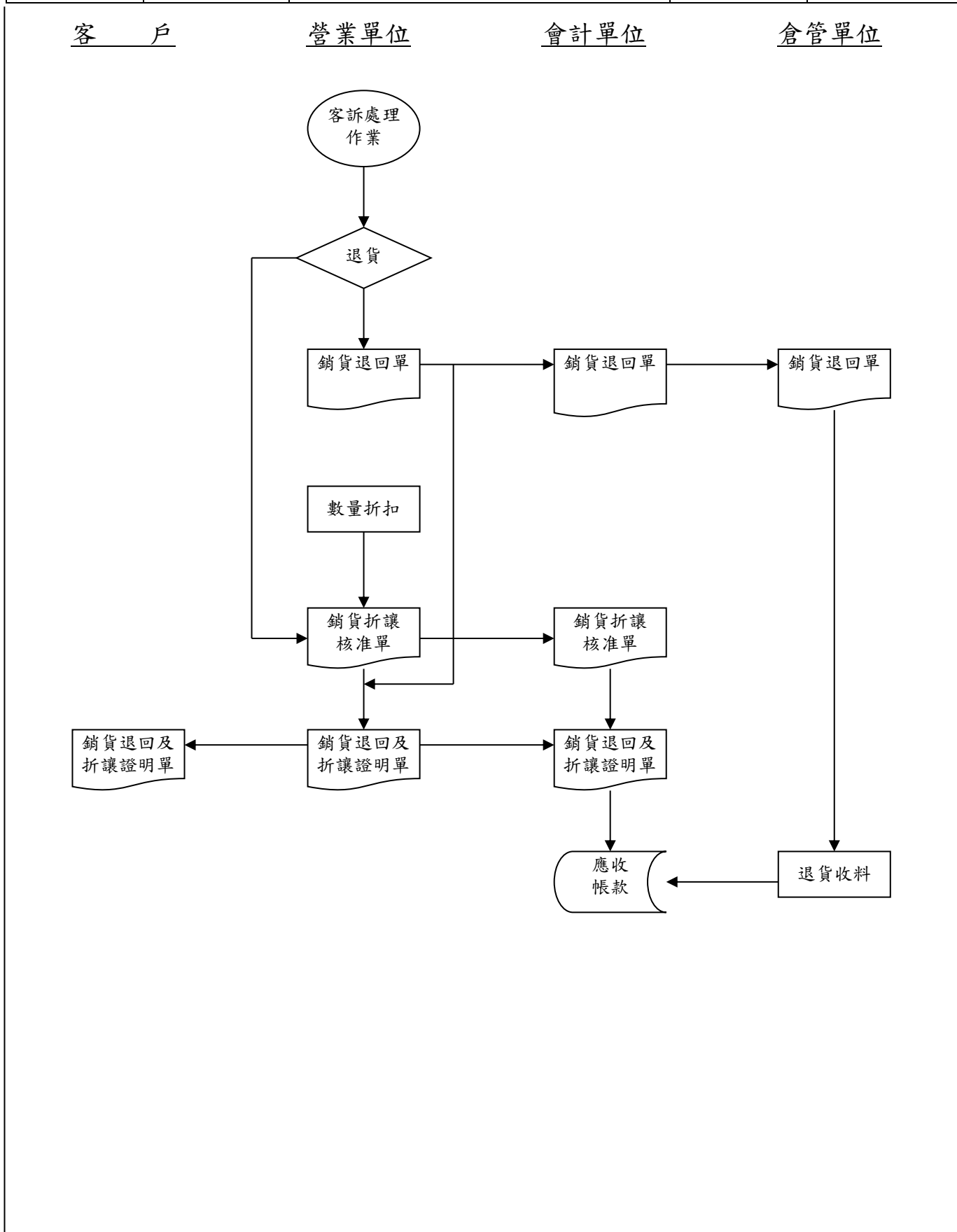
發行日期	89/01/15	收款沖帳作業流程圖	規章編號	CS-100
修改日期	113/11/08		頁次	4



發行日期	89/01/15	客訴處理作業流程圖	規章編號	CS-100
修改日期	113/11/08		頁次	5

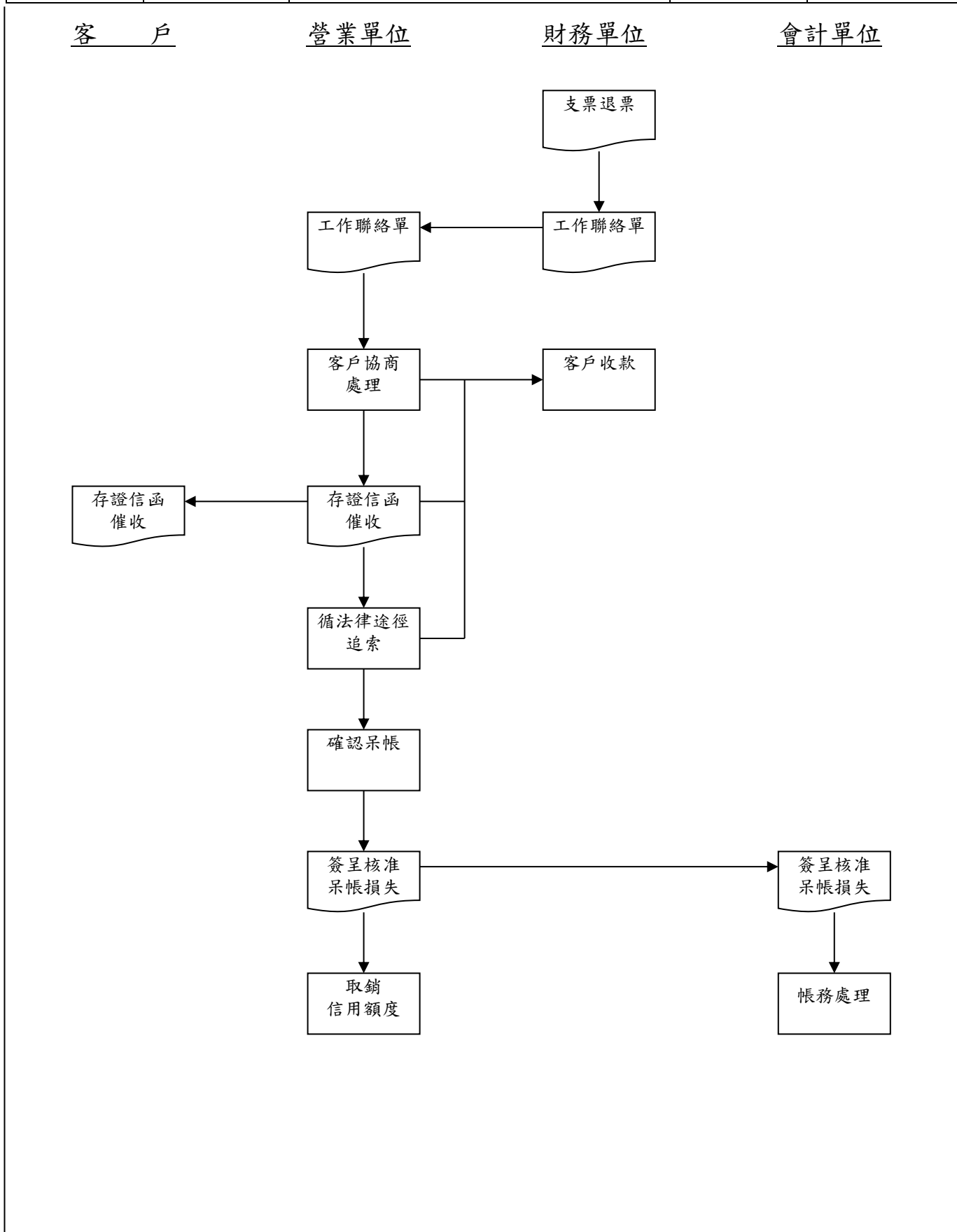


發行日期	89/01/15	銷貨折讓退回作業流程圖	規章編號	CS-100
修改日期	113/11/08		頁次	6





發行日期	89/01/15	呆帳沖銷作業流程圖	規章編號	CS-100
修改日期	113/11/08		頁次	7



發行日期	89/01/15	銷售預測及計劃	規章編號	CS-101
修改日期	113/11/08		頁 次	8

一、作業程序：

1. 銷售預測與計劃之編製準則

- 1.1. 銷售預測與計劃由營業部門負責擬訂。
- 1.2. 銷售預測與計劃之擬訂不得與公司既定之營業方針有所抵觸。
- 1.3. 銷售預測與計劃之擬訂應考慮歷史銷售資料、市場佔有率、預計成長率及設備產能限制等因素。
- 1.4. 銷售預測與計劃之擬訂應建立合理適當之假設。
- 1.5. 對於敏感性較大之基本假設（如匯率、售價等）應加以研究、分析及複核。並應提供假設變動之敏感度分析結果供決策者參考。
- 1.6. 銷售預測與計劃應建立適當之書面文件，並經權責主管之核准。
- 1.7. 銷售預測與計劃之結果應按月與實際結果作比較。
- 1.8. 銷售預測與計劃之資訊取得通常均須花費成本，故在蒐集資訊時，應同時考慮其成本與預期效益。
- 1.9. 銷售預測與計劃之編製常須引用大量資料，並經繁複計算，易滋錯誤，故編製過程宜審慎採用適當的計量工具，並建立防範、偵測及更正錯誤發生之程序。

2. 銷售預測與計劃之編製方法

- 2.1. 銷售預測與計劃主要為年度預測，各種預測亦得按商品別明細編製之。
- 2.2. 年度銷售預測與計劃以分月預測方式進行。
- 2.3. 年度銷售預測與計劃應於前一年度十二月底前完成。
- 2.4. 管理階層應先擬訂公司之經營目標與營業方針，作為編製銷售預測與計劃之依據。
- 2.5. 營業單位應依過去經驗及資料，及上項之經營目標與營業方針擬訂次年度或長期各年度之營運目標，包括銷售量及售價之變動情況，作為編製銷售預測與計劃之參考。
- 2.6. 營業單位應參酌公司目標、營業方針、國內外政治、經濟、科技、人文、法律等環境之變遷，以及市場調查所得之資料，設定關鍵因素及基本假設條件，編擬銷售預測與計劃，並將結果彙總，逐級報請權責主管核准。
- 2.7. 如關鍵因素與假設條件有重大變動，重大影響銷售預測與計劃結果時，應予修正。

二、控制重點：

1. 銷售預測與計劃之擬訂是否與公司既定之營業方針有所抵觸。
2. 銷售預測與計劃之擬訂是否考慮歷史銷售資料、市場佔有率、預計成長率及設備產能限制等因素。
3. 銷售預測與計劃之擬訂應建立合理適當之假設。
4. 銷售預測結果是否提供假設變動之敏感度分析結果供決策者參考。
5. 銷售預測與計劃是否建立適當之書面文件，並經權責主管之核准。

發行日期	89/01/15	銷售預測及計劃	規章編號	CS-101
修改日期	113/11/08		頁次	9

6. 銷售預測與計劃之結果是否按月與實際結果作比較。

三、使用表單

1. 年度營業預測表。

發行日期	89/01/15	營業人員管理	規章編號	CS-102
修改日期	113/11/08		頁次	10

一、管理要點：

1. 訂定內外銷個別業績目標。
2. 營業人員差旅費與交際費之控管。
3. 提供相關教育訓練，使其有自信及能力面對客戶。
4. 重視職業道德教育，強調操守之重要性。
5. 強調自動自發之自我管理。
6. 營業人員應每月填寫工作月報表。
7. 每月結算部門業績，將目標差異告知，以使其自我激勵。

二、控制重點：

1. 內外銷個別目標之訂定是否太低。
2. 營業人員差旅費與交際費之報銷情形。
3. 營業人員訓練是否足夠。
4. 營業人員是否積極主動。
5. 營業人員與客戶往來是否誠實，對公司是否忠誠。

三、使用表單

1. 工作月報表。

發行日期	89/01/15	客戶信用額度審核	規章編號	CS-103
修改日期	113/11/08		頁 次	11

一、作業程序：

- 營業部門接洽業務時，如係新客戶，應編定客戶代號，然後進行客戶資料之蒐集，並將蒐集到的客戶資料填製【客戶基本資料表】。
- 營業部主管依據【客戶基本資料表】相關資料議定「付款方式」與「信用額度」，經呈權責主管核准後，始得使用信用額度。
- 信用額度係指客戶之未到期票據及應收帳款總額，依據徵信資料或半年內銷售實績擬定之。任何客戶之未收現帳款不得超過信用限額，否則營業人員及營業主管負責所發生之倒帳賠償責任。
- 若經審核認定客戶信用有疑慮時，則由營業部門要求客戶提供抵押品或相關保證，經對客戶所提供之抵押品或相關保證審核無誤後，再送呈權責主管核准「信用額度」。
- 客戶提供之擔保品如具有效期限，營業部門於到期前須重新辦理保證手續。
- 客戶出貨將逾信用額度時，如屬客戶正常營運成長所致，應依1.2.規定方式辦理「信用額度」調整後始得出貨；如屬特例狀況（僅限當次）由營業部門以【簽辦單】方式述明原因及本次逾越金額，經呈權責主管核准後，始得依本次簽呈核准之額度出貨。
- 營業部門知悉下列情形時，應立即呈報權責主管核准後取消客戶信用額度：
  - 客戶組織、營運、負責人變更或突遭變故而影響其正常營運者。
  - 客戶所屬行業發生連鎖倒風或因客戶負責人經營其他事業失敗、影響其正常營運者。
  - 客戶有嚴重滯銷、退貨、原料不繼等現象，或營業停頓。
- 營業部門應不定期訪談客戶，如遇客戶資料變更時，應即更新【客戶基本資料表】，以保持客戶資料正確性。

二、控制重點：

- 營業部門是否確實填製【客戶基本資料表】。
- 【客戶基本資料表】是否經權責主管簽核。
- 客戶信用額度是否提供適足擔保品。
- 擔保品到期是否辦理續保作業。
- 逾越信用額度之出貨是否經簽核或辦理信用額度變更。
- 對客戶信用額度之取消是否掌握時效性。
- 【客戶基本資料表】是否適時更新。

三、使用表單：

- 客戶基本資料表。
- 簽辦單。

發行日期	89/01/15	訂單處理作業	規章編號	CS-104
修改日期	113/11/08		頁 次	12

## 一、作業程序：

### 1. 報價、議價作業

- 1.1. 國內市場報價部份，營業部門每月底參考原料價格與成品市場售價訂定公司次月鋼板之價格，經呈報權責主管核准後，作為次月客戶報價依據。
- 1.2. 國外市場報價部份，營業部門於接獲國外客戶詢價後，參考國際市場售價訂定公司鋼板之價格，經呈報權責主管核准後，作為客戶報價依據。
- 1.3. 營業部門在接獲客戶鋼板詢價時，應依據每月核准之報價，依據核權限於授權範圍內與客戶議價。
- 1.4. 如盤價未標示鋼品（原料、剔退板），則依進貨價格，依據核權限於授權範圍內與客戶議價。
- 1.5. 客戶不接受報價時，則依授權權限與客戶進行議價。

### 2. 接單作業

- 2.1. 若為新客戶則依客戶信用額度審核程序辦理後始得辦理接單。
- 2.2. 營業部門接獲客戶之訂單，應確認貨品規格與交期，填製【銷售訂單】呈權責主管核准後，始得接單。
- 2.3. 固定銷售客戶訂購量達折扣標準，則須呈權責主管核准後另簽訂【專案議價】。

### 3. 訂單變更或取消作業

- 3.1. 客戶下訂單後如欲變更或取消訂單內容時，營業部門於接獲書面通知後即以【工作聯絡單】聯絡相關單位，確認有無下列影響公司權益之事項：
  - 3.1.1. 原料已經購入，無法退貨，日後銷售可能性低。
  - 3.1.2. 原料已經投產，因產製規格特殊，日後銷售可能性低。
  - 3.1.3. 交期無法提前。
- 3.2. 客戶訂單變更或取消如無影響公司權益者，則由營業部門以【工作聯絡單】通知相關部門辦理。
- 3.3. 客戶訂單變更或取消如有影響公司權益者，營業部門應委婉拒絕客戶。如客戶執意變更或取消，營業部門應以【簽辦單】述明訂單變更或取消對公司之影響與造成公司損失之處理原則，經呈報權責主管核決後，始得通知客戶接受變更或取消。

## 二、控制重點：

1. 國內市場報價部份，營業部門是否於每月底參考原料價格與成品市場售價訂定公司次月鋼板之價格，經呈報權責主管核准後，作為次月客戶報價依據。
2. 國外市場報價部份，營業部門是否於接獲國外客戶詢價後，參考國際市場售價訂定公司鋼板之價格，經呈報權責主管核准後，作為客戶報價依據。
3. 新客戶接單前是否完成客戶信用額度審核程序。
4. 營業部門是否依據每月核准之【不銹鋼鋼板價格表】與客戶屬性，於授權減價額度內報價予客戶。



發行日期	89/01/15	訂單處理作業	規章編號	CS-104
修改日期	113/11/08		頁次	13

5. 如盤價未標示鋼品（原料、剔退板）是否依進貨價格與客戶屬性，於授權加價額度報價予客戶。
6. 營業部門接獲客戶訂購單時，對於客戶要求品質條件能否符合公司製作能力及雙方約定貿易條件等，有無適當註記於表單中。
7. 銷售訂單】是否經權責主管核准，並傳真予客戶確認。
8. 固定銷售客戶訂購量達折扣標準，是否呈權責主管核准後另簽訂【專案議價】。
9. 訂單變更或取消是否聯絡相關單位。
10. 訂單變更或取消如對公司造成損失是否呈報權責主管核決。

三、使用表單：

1. 不銹鋼鋼板價格表。
3. 銷售訂單。
4. 專案議價。
5. 工作聯絡單。
6. 簽辦單。

發行日期	89/01/15	出貨作業	規章編號	CS-105
修改日期	113/11/08		頁 次	14

一、作業程序：

1. 營業部門檢視庫存資料與交期資料，如無法按交期出貨，則通知客戶辦理延期交貨；如已備貨完成，則通知客戶辦理出貨事宜。
2. 如屬出貨銷貨，營業部門經與客戶確認出貨後，以【出貨通知單】或【外銷出貨通知單】通知倉管單位，倉管單位則依據營業部門的通知開立【出貨單】辦理出貨。
3. 倉管單位接獲營業部門通知後，應預先整理貨品並排定運輸工具。
4. 如屬寄庫銷貨，營業部門應以【出貨通知單】加註「寄庫」聯絡倉管單位，倉管單位於寄庫品黏貼寄庫標籤，並填製【出貨單】備註欄加註「寄庫」字樣。
5. 寄庫品待客戶通知出貨後，營業部門應以【出貨通知單】通知倉管單位，倉管單位則依據營業部門通知開立【出貨單】於表頭加註「寄庫」辦理出貨。
6. 如屬代工品出貨，營業部門應以【出貨通知單】通知倉管單位，倉管單位則依據營業部通知開立【出貨單】辦理出貨。
7. 倉管單位完成備貨程序後，將【出貨單】轉由營業部門，連同【出貨通知單】審核相符後，內銷部分則進行發票開立作業；外銷部分則確認相關出口文件及連絡事宜。
8. 倉管人員依據【出貨單】裝車，除注意穩固安全外，須會同司機清點裝車數量無誤後，請司機於【出貨單】簽名確認。
9. 凡以重量計價之貨品，運送車輛於入廠前應明確告知司機，於裝運前後均須過磅。
10. 警衛人員於貨品出廠時須確實核對【出貨單】之簽署欄是否完整、磅差重量是否在允差範圍及貨品是否相符，經確認無誤後始得放行；如有問題時，應連絡廠務主管處理後始得放行。

二、控制重點：

1. 營業部門延遲交貨是否通知客戶。
2. 營業部門辦理銷貨是否以【出貨通知單】或【外銷出貨通知單】通知倉管單位。
3. 營業部門辦理寄庫出貨是否以【出貨通知單】通知倉管單位。
4. 倉管單位是否依據營業部通知開立【出貨單】辦理出貨。
5. 寄庫銷貨時營業部門是否於【出貨通知單】加註「寄庫」；倉管單位是否於【出貨單】備註欄加註「寄庫」字樣，並於寄庫品黏貼寄庫標籤。
6. 寄庫品出貨時，營業部門是否重新發出出貨通知給倉管單位，作為寄庫品出貨依據，倉管單位針對寄庫品出貨有無在【出貨單】表頭標示「寄庫」辦理出貨。
7. 代工品出貨時，營業部門是否以【出貨通知單】通知倉管單位，倉管單位是否依據【出貨通知單】開立【出貨單】辦理出貨。



發行日期	89/01/15	出貨作業	規章編號	CS-105
修改日期	113/11/08		頁次	15

8. 【出貨單】是否連續編號，並按序加以歸檔保管。
9. 警衛人員於貨品出廠時是否確實核對【出貨單】之簽署欄是否完整、磅差重量是否在允差範圍及貨品是否相符。
10. 警衛人員於貨品出廠核對有誤時是否連絡廠務主管處理。
11. 磅秤設備是否有定期校驗記錄。

三、使用表單：

1. 出貨通知單。
2. 外銷出貨通知單。
3. 出貨單。
4. 地磅單。

發行日期	89/01/15	發票開立作業	規章編號	CS-106
修改日期	113/11/08		頁次	16

一、作業程序：

1. 營業部門依據【出貨單】與【銷售訂單】相關資料，內銷部分開立【電子計算機專用銷貨發票】；外銷部分則製作【INVOICE】。
2. 【電子計算機專用銷貨發票】開立後，發票之「收執聯」與「扣抵聯」視客戶付款方式，如信用狀押匯，則送交財務部門辦理押匯；否則寄送客戶。
3. 【電子計算機專用銷貨發票】發現錯誤，必須作廢重開時，營業部門應先取回原發票之「收執聯」與「扣抵聯」，連同「存根聯」一併裝訂，並加註作廢處理後，始得重新開立【電子計算機專用銷貨發票】。
4. 【電子計算機專用銷貨發票】作廢重開時，作廢之【電子計算機專用銷貨發票】與原銷貨單上應註明新開立發票號碼。
5. 已經會計帳務月結或已完成營業稅申報作業，則【電子計算機專用銷貨發票】不得作廢。

二、控制重點：

1. 【電子計算機專用銷貨發票】或【INVOICE】內容是否與【出貨單】與【銷售訂單】相符。
2. 有無發票跳開之情形。
3. 【電子計算機專用銷貨發票】作廢重開是否取回原發票之「收執聯」與「扣抵聯」連同「存根聯」一併裝訂，並加蓋作廢章與記錄新開立發票號碼。
4. 空白與作廢之【電子計算機專用銷貨發票】是否適當保存，並注意連號控管。

三、使用表單：

1. 出貨單。
3. 銷售訂單。
4. 電子計算機專用銷貨發票。
5. INVOICE。

發行日期	89/01/15	應收帳款作業	規章編號	CS-107
修改日期	113/11/08		頁 次	17

一、作業程序：

1. 營業部門每日彙整內銷部分之【銷售訂單】、【出貨單】與【電子計算機專用銷貨發票】；外銷部分之【銷售訂單】、【出貨單】、【出口報單】與【INVOICE】，經確認無誤後於送交會計單位。
2. 會計單位於審核營業部門送交之單據無誤後辦理入帳。
3. 公司收款以收取國內、外信用狀為原則，營業單位每日根據系統『未收款明細』向客戶催收，如遇異常或久未收回款項，會計單位應以【應收帳款明細帳】通知營業單位。
4. 營業部門應隨時掌控客戶營運狀況，如遇呆帳無法收回時，應先以【存證信函】進行催收，在確定帳款無法收回後，以【簽辦單】呈權責主管核准，並將【存證信函】與【簽辦單】轉送會計單位辦理應收帳款沖銷。
5. 因銷貨退回與折讓所發生之應收帳款沖帳參照銷貨退回與折讓作業。

二、控制重點：

1. 有異常或久未收回款項，會計單位是否提供【應收帳款明細表】交由營業部門辦理帳款催收。
2. 呆帳沖銷是否經【存證信函】催收與權責主管核准。
3. 公司提供商品及勞務，其收入認列是否符合下列國際財務報導準則的認列條件：
  - (1) 商品之顯著風險及報酬移轉予買方。
  - (2) 對於已出售之商品，既不持續參與管理，亦未維持其有效控制。
  - (3) 收入金額能可靠衡量。
  - (4) 與交易有關之經濟效益很有可能流向企業。
  - (5) 與交易相關已發生及將發生成本能可靠衡量。

三、使用表單：

1. 銷售訂單。
2. 出貨單。
4. 電子計算機專用銷貨發票。
5. 出口報單。
6. INVOICE。
7. 應收帳款明細表。
8. 存證信函。
9. 簽辦單。

發行日期	89/01/15	收款沖帳作業	規章編號	CS-108
修改日期	113/11/08		頁 次	18

### 一、作業程序：

#### 1. 信用狀押匯收款：

- 1.1. 營業部門於客戶【信用狀】開立前，應主動與客戶確認相關內容條款，如條款無法接受，即連絡客戶修正。
- 1.2. 營業部門收到客戶【信用狀】影本，應將【信用狀】影本送交出納單位。
- 1.3. 出納單位備妥相關押匯文件至銀行辦理押匯。
- 1.4. 出納單位經押匯入款後，製作【收款明細表】交由會計單位入帳並通知營業部門。

#### 2. 支票收款：

- 2.1. 營業部門收到客戶支票，應登記【應收票據收入明細表】後交出納單位簽收。
- 2.2. 出納單位於收到【支票】，依據下列原則審核無誤後，製作【收款明細表】交由會計單位入帳並通知營業部門。
  - 2.2.1. 到期日是否有誤。
  - 2.2.2. 發票人是否簽章。
  - 2.2.3. 金額大小寫是否有誤。
  - 2.2.4. 塗改部分是否有發票人簽章。
  - 2.2.5. 支票是否限存入帳戶。
- 2.3. 出納單位收取【支票】後送銀行辦理支票託收業務。

#### 3. 電匯收款：

- 3.1. 營業部門於收到客戶之【匯款通知書】或電話通知匯款後，應通知出納單位。
- 3.2. 出納單位接獲通知電匯後，經向銀行確認入款後，製作【收款明細表】交由會計單位入帳並通知營業部門；如尚未入款則通知營業部門連絡客戶處理。

### 二、控制重點：

1. 各式收款是否由出納單位製作【收款明細表】交由會計單位入帳並通知營業部門。
2. 營業部門收到客戶支票是否登記【應收票據收入明細表】後交出納單位簽收。
3. 出納單位是否依據原則審核【支票】無誤。
4. 出納單位是否將【支票】送銀行辦理託收業務。
5. 營業部門於收到客戶之【匯款通知書】或電話通知匯款後，是否通知出納單位查詢。

### 三、使用表單：

1. 信用狀。
2. 收款明細表。

發行日期	89/01/15	收款沖帳作業	規章編號	CS-108
修改日期	113/11/08		頁次	19

3. 支票。
4. 應收票據收入明細表。
5. 匯款通知書。

發行日期	89/01/15	客訴處理作業	規章編號	CS-109
修改日期	113/11/08		頁 次	20

一、作業程序：

1. 營業部門接獲客戶之客訴，應主動派員了解客訴原因，後填製【客訴處理通知單】。
2. 若客訴性質非屬品質異常者，由營業部門自行依據原因判斷責任歸屬，並將處理原則告知客戶；如客訴性質屬品質異常，則以【客訴處理通知單】通知品管單位，進一步檢討調查發生原因。
3. 品管單位依據【客訴處理通知單】會同相關部門調查異常原因，並將調查結果填入【客訴處理通知單】，並回覆營業部門，以作為與客戶結案之參考。
4. 營業部門與客戶協議之處理方式應填入【客訴處理通知單】，並經權責主管核准後始得通知客戶確認。
5. 客訴如須折讓或退貨處理者，依據銷貨折讓及退回作業辦理。

二、控制重點：

1. 營業部門接獲客戶之客訴是否主動派員了解客訴原因並填製【客訴處理通知單】。
2. 品質異常客訴是否由品管單位調查結果填入【客訴處理通知單】，並回覆營業部門，以作為與客戶結案之參考。
3. 營業部門與客戶協議之處理方式是否填入【客訴處理通知單】，並經權責主管核准後通知客戶確認。

三、使用表單：

1. 客訴處理通知單。



發行日期	89/01/15	銷貨折讓及退回作業	規章編號	CS-110
修改日期	113/11/08		頁 次	21

一、作業程序：

1. 銷貨折讓作業：

1.1. 數量折讓

1.1.1. 客戶當月銷貨數量達折扣標準，由營業部門依據【專案議價】與【客戶出貨明細】統計折扣金額，並與客戶確認後製作【銷貨折讓核准單】，經呈權責主管核准後開立【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】，連同【專案議價】、【客戶出貨明細】、【銷貨折讓核准單】送會計單位辦理折讓。

1.1.2. 會計單位依據【專案議價】、【客戶出貨明細】、【銷貨折讓核准單】與客戶簽回之【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】辦理入帳，並以沖銷客戶應收帳款。

1.2. 客訴折讓

1.2.1. 如屬客訴折讓，營業部門依據經權責主管核准之【客訴處理通知單】製作【銷貨折讓核准單】，經簽核後開立【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】，連同【客訴處理通知單】、【銷貨折讓核准單】送會計單位辦理折讓。

1.2.2. 會計單位依據【客訴處理通知單】、【銷貨折讓核准單】與客戶簽回之【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】辦理入帳，並以沖銷客戶應收帳款。

1.3. 其他折讓

1.3.1. 如屬公司內部自行發現需更正之折讓，由營業部門製作【銷貨折讓核准單】，經簽核後開立【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】，送會計單位辦理折讓。

1.3.2. 會計單位依據【銷貨折讓核准單】與客戶簽回之【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】辦理入帳，並以沖銷客戶應收帳款。

2. 銷貨退回作業：

2.1. 客訴退回

2.1.1. 客訴處理以退貨方式處理者，營業部門依據【客訴處理通知單】於退貨時填製【銷貨退回單】送倉管單位作為收料依據。

2.1.2. 倉管單位依據【銷貨退回單】收料後通知營業部門，營業部門製作【銷貨退回核准單】，經簽核後開立【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】，連同【客訴處理通知單】、【銷貨退回單】、【銷貨退回核准單】送會計單位辦理退回。

2.1.3. 會計單位依據【客訴處理通知單】、【銷貨退回單】與【銷貨退回核准單】與客戶簽回之【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】辦理入帳，並以沖銷客戶應收帳款。

2.1.4. 如退貨屬換貨性質，應比照銷貨退回方式辦理。

發行日期	89/01/15	銷貨折讓及退回作業	規章編號	CS-110
修改日期	113/11/08		頁 次	22

## 2.2. 其他退回

- 2.2.1. 如屬公司內部自行發現需更正之退回，營業部門填製【銷貨退回單】送倉管單位作為更正依據。
- 2.2.2. 倉管單位依據【銷貨退回單】更正後通知營業部門，營業部門製作【銷貨退回核准單】，經簽核後開立【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】，連同【銷貨退回單】、【銷貨退回核准單】送會計單位辦理退回。
- 2.2.3. 會計單位依據【銷貨退回單】與【銷貨退回核准單】與客戶簽回之【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】辦理入帳，並以沖銷客戶應收帳款。

## 二、控制重點：

1. 當月銷貨數量達折扣，是否依據【專案議價】與【客戶出貨明細】統計折扣金額，經與客戶確認後製作【銷貨折讓核准單】後辦理。
2. 客訴折讓，是否依據經權責主管核准之【客訴處理通知單】製作【銷貨折讓核准單】後辦理。
3. 客訴處理如以退貨方式處理，是否依據【客訴處理通知單】，並於退貨時製作【銷貨退回核准單】。
4. 【營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單】是否經客戶簽回。
5. 退貨屬換貨性質，是否比照銷貨退回方式辦理。

## 三、使用表單：

1. 專案議價。
2. 客戶出貨明細。
3. 客訴處理通知單。
4. 銷貨折讓核准單。
5. 銷貨退回單。
6. 銷貨退回核准單。
7. 營業人銷貨退回、進貨退出或折讓證明單。



發行日期	89/01/15	呆帳預防及沖銷作業	規章編號	CS-111
修改日期	113/11/08		頁 次	23

一、作業程序：

1. 營業部門如應收帳款超過信用額度時，應即管制出貨。
2. 出納單位接獲銀行通知退票時，應以【工作聯絡單】呈請總經理核備後，送交營業部門進行追索。
3. 營業部門接獲出納單位退票通知後，應主動連繫客戶了解原因，如屬財務發生問題時，應即以【存證信函】進行帳款催討，必要時委託律師採取法律追索。
4. 帳款經確認為呆帳，營業部門以【簽辦單】詳述處理情形呈報總經理核准後，於【客戶基本資料表】註記呆帳日期與金額，並取消信用額度，將【簽辦單】連同相關文件送財務部門進行帳務處理。
5. 財務部門應審核所檢附之文件符合稅法相關規定後，始得進行帳務處理。
6. 營業部門後續應追蹤呆帳客戶動態，俟後若能收回帳款，則依收款作業流程辦理，後續依相關規定重新更正【客戶基本資料表】之信用額度，並呈請核示。

二、控制重點：

1. 處理問題帳款或票據是否經最高權責主管核准。
2. 已沖銷之呆帳是否繼續請求債務人或連帶保證人付款，並注意客戶之動態及償債能力。
3. 實際發生呆帳損失是否於發生當年度沖抵備抵呆帳，並取得符合稅法之文件，例：法院之債權憑證等。
4. 對發生呆帳之客戶是否重新評估其授信。

三、使用表單：

1. 工作聯絡單。
2. 存證信函。
3. 簽辦單。
4. 客戶基本資料表。

發行日期	89/01/15	差異分析作業	規章編號	CS-112
修改日期	113/11/08		頁 次	24

一、作業程序：

1. 就下列項目分別比較實際與預算差異的金額：

- 1.1. 銷貨數量及單價。
- 1.2. 銷貨折讓及退回。
- 1.3. 銷貨成本。
- 1.4. 銷貨毛利。
- 1.5. 營業費用。

2. 就產品別分析其對利潤之貢獻。

3. 比較產品別之目標與實際之差距。

二、控制重點：

1. 分析主要產品毛利率與全部毛利率比較。
2. 分析主要產品之售價、成本及毛利以檢討產品經營價值。
3. 分析營業收入之消長，利用前後多期趨勢變化，分析銷售數量、單價與營業額之增減與市場景氣、銷路拓展情形。
4. 分析銷貨成本之歸屬正確性。
5. 銷貨成本之計算是否正確。