



銷售收入的管理

防止貪污處

目錄

	頁數
引言	1
政策及程序指引	1
職責分配	1
銷售記錄	2
現沽單的監管	2
發出現沽單	3
收款程序	3
當日結帳檢查	3
購貨訂金	4
記錄訂金	4
沒收訂金	4
取消交易	5
退還現金	5
每日結算	5
收銀員的職責	5
店舖經理的職責	7
管理報告	7
內部核數	8
私營機構顧問組	8

銷售收入的管理

引言

零售業常見的舞弊行為包括：取消或不作銷售交易記錄，以侵吞售貨金額；信用卡詐騙；竄改客戶現金折扣額或售貨訂金帳目等。類似的舞弊行為往往同時涉及員工集團式舞弊或貪污等問題，如不加以正視，將會對公司或機構（以下統稱機構）造成重大的金錢及聲譽損失。

本輯《防貪錦囊》旨在向機構提供在監管銷售交易和單據管理等方面的運作程序建議。以下建議的措施並不能涵蓋所有情況，個別機構應就其具體需要加以修訂。

政策及程序指引

要有效地減少員工貪污瀆職的機會，機構應編製清晰的政策和指引文件，以確保員工採用一致的工作程序。指引內容應包括：

- 各級員工在處理不同工序方面的權限和相應責任；
- 銷售管理和監管程序，包括處理售貨訂金、取消購貨、退款等程序；
- 機構奉行的商業道德守則。

職責分配

清晰的職責分配有助加強監察與制衡，從而減少員工貪污舞弊機會。因此，主要工序（如銷售、收款、退款、存貨管理等）應盡量交由不同員工處理。如情況許可，銷售員工更應定期調換崗位，以防止出現集團式舞弊行為。

機構的資訊系統應具備適當的保安措施，並且由不同員工分別執行不同的系統功能，以減少資料遭濫用的機會。其中一項重要的保安措施，是根據工作需要而限制用戶存取資料的權限。對於中央存貨和財務會計資料庫而言，這些限制尤其重要。

銷售記錄

所有銷售交易均須即時入帳，並夾附有關收條或單據。銷售帳目須包括詳細交易資料，如負責員工代號、單據編號等，以資識別。

如果帳目出現錯誤或須註銷交易，入帳員工不應隨便塗改帳目，而應在錯誤資料上劃線，然後在旁填上正確資料；或者利用轉回項目取消錯誤的帳目，並另行填寫正確的帳目。一切增減和更改的帳目，均需由授權員工加簽確認。

機構如果使用磁帶編碼或其他自動系統記錄銷售及存貨交易，應在系統中加入審計尾蹟（Audit Trail）功能，以便日後審核帳目。如果要更改系統中已輸入的資料，須由主管人員在電腦系統中批准作實。

現沽單的 監管

現沽單既是機構用以記錄銷售交易的文件，也是顧客購買貨品的憑據。由於現沽單對機構日後審核帳目十分重要，因此機構應使用預先印備及順序編號的現沽單，並在使用前妥為儲存。如果由收銀機直接印發現沽單，亦應印上順序編號；如使用多部收銀機，更應印明收銀機編號。

店舖員工應在現沽單上記錄貨品的銷售詳情，並將副本分別發給顧客、保存在店舖內及呈交會計部，以作記錄之用。現沽單應包括下列資料：

- 優惠卡編號及持有人姓名（以核對折扣優惠）；
- 貨品資料、銷售數量、單價、折扣及實價；
- 售貨員及收銀員的員工代號；
- 購貨訂金和尚欠款項。

發出 現沽單

收銀員應覆核在現沽單上列出的售貨價錢是否正確，然後才收取售貨款項，確認交易。

為避免不良員工不記錄售貨交易，將貨款中飽私囊，機構應在銷售大堂張貼告示，提醒顧客索取現沽單，以作機構提供售後服務（如更換貨品、退款及保養等）的憑據。

收款程序

機構應規定只准許指定員工操作收銀機，以便問責和加強現金和信用卡單據的保安。

為監察處理現金的情況，機構應安裝設有錄影功能的閉路電視。有關錄影帶應由主管人員定期覆看，以阻嚇及偵查舞弊行為。

當日結帳 檢查

每日結帳時，收銀員應將現沽單分為「店鋪」副本及「會計」副本。店鋪經理應檢查這些單據是否順序排列，以防遺漏，並應抽樣核對現沽單與收銀機記錄是否相符。所有經註銷的現沽單，需妥為存檔。

如機構使用收銀機收款，收銀員應將收銀機印出的收據夾附在發給顧客的現沽單上，以證明收訖款項。職員亦須編印另一份收銀機收據副本，方便當日結帳時，與現沽單副本互相核對。

購貨訂金

若顧客所訂購的貨品於店內未有存貨，或顧客因現金不足而無法即時支付全部款項，店鋪員工可向顧客先行收取訂金。購貨訂金應當作預先收取的貨款入帳。為免不良員工侵吞訂金，機構應採取下列措施。

記錄訂金

機構應使用順序編號的收據記錄收訖的購貨訂金，收據上應列明下列資料：

- 訂購貨物總額；
- 訂貨當日提供的折扣；
- 收訖的訂金數目；
- 貨款餘額；
- 顧客資料（姓名及電話號碼）；及
- 完成交易期限（逾期機構可沒收訂金）。

沒收訂金

雖然在發給顧客的收據上已列明逾期沒收訂金的日期，但機構仍須保存一份詳細的訂金記錄冊，以便監察這些交易。訂金記錄冊應載有支付訂金日期、收據編號、訂金金額及尚欠金額、清付餘額日期、現沽單據編號等。

顧客在取貨時，須出示訂金收據及支付貨款餘額。收銀員須發出現沽單，並夾附在顧客的訂金收據上，以作記錄。如顧客未能出示訂金收據，售貨員應翻查訂金記錄冊，核實交易及記錄顧客的個人資料，然後才發出貨品。

為監管逾期訂金，會計部應編製沒收訂金個案清單，詳列沒收訂金日期，供管理人員作覆核之用。店舖職員亦應在到期沒收訂金之前，提醒有關顧客取貨。如要沒收訂金，須經店舖經理批准。

取消交易

在某些情況下（如顧客在收銀員輸入購物資料後改變主意），店舖有確實需要取消已確認的交易；但亦可能出現不良員工藉取消交易為借口，偷取營業收益的情況。為防止舞弊，機構應在收銀機內編入程式，只容許主管人員在輸入個人密碼後，才可取消交易。如密碼由超過一名主管人員保管的話，批准取消交易的主管應分別在收銀機收據和現沽單上簽署。店舖亦應定期編製取消交易摘要，供管理人員覆核。

退還現金

機構應制定退款政策，供店舖員工遵守。為防止在退款過程中，出現舞弊情況（如員工縱容顧客退還品質較劣或不足數量的貨品），機構應詳細記錄退回的貨品，並進行抽查。

每日結算

機構應規定店舖每日結算營業額，以及早偵察詐騙及舞弊情況（例如私吞銷售收益、濫發折扣優惠及延遲記錄銷售交易）。以下是進行每日結算的建議步驟。

收銀員的 職責

每日結束營業時，收銀員應從收銀機中印出收據報告和執行下列工作：

- 將收據報告與銷售收益互相核對；

- 將收據報告和每日銷售報告互相核對；每日銷售報告須列出每項交易的資料，並按付款方式（如現金、信用卡、支票、電子付款系統、貴賓卡和禮券），列明銷售收益和折扣額；
- 使用下列方式核對開市和收市時的流動現金情況：

	<u>港元\$</u>
承接上日的找換款項	X
<u>加：</u>	
是日收訖的銷售收益（現金/支票）	X
找換款項的補充金額 （補充找換款項申請表格編號：_____）	X
收訖的購貨訂金 （訂金收據編號由 至 號）	X
<u>減：</u>	
是日存入銀行的現金/支票	X
退還現金（退款單編號由 至 號）	X
可轉翌日的收銀機款項結存	X

- 每日將款項存入銀行，以免店鋪存放過量現金；
- 將銷售單據（現沽單、訂金收據、信用卡單據、取消交易單據等）順序存放，並將信用卡單據放入密封信封內，再夾附於每日銷售報告；

- 將每日銷售報告及銷售單據送往會計部，並將副本存放在店內。

店鋪經理的 職責

在批核每日銷售報告，並將之送交會計部之前，店鋪經理應先核實以下事項：

- 銷售收益及收銀機報告是否吻合；
- 每日銷售報告中的銷售單據是否順序排列及交易記錄是否準確；
- 特殊情況（如取消交易和退款等），是否已獲正式批核；
- 查核流動款項結餘，以確保收銀機內只存放合理數量的現金。

管理報告

店鋪員工應提交下列報告，供管理人員審閱，以監察及改善銷售管理：

- 按售出貨品的類別對銷售額及利潤總額作出分析；
- 按貨品類別和折扣額作出銷售分析；
- 應收的電子付款系統和信用卡結帳款項；
- 每日結存於各店鋪的找換款項；
- 貴賓和職員戶口內每月應收帳項的報告；及
- 有關電子付款系統和信用卡交易的異常事件報告（如被銀行或信用卡中心拒絕付款的交易）。

內部核數

機構應為銷售程序進行內部核數，以確保各部門遵守既定銷售政策和程序，並偵察舞弊行為。機構亦應清楚規定內部核數的時間表及負責人員的從屬關係。

私營機構 顧問組

除了編製一系列《防貪錦囊》之外，廉政公署亦設有私營機構顧問組，向私營機構提供免費及保密的防貪顧問服務。該組的服務範圍涵蓋私營機構的各項運作程序，如人事管理、存貨管理及合約管理等。歡迎有興趣人士與該組聯絡，進一步了解服務詳情。私營機構顧問組的聯絡方法如下：

電話 2526 6363

傳真 2522 0505

電郵 asg@cpd.icac.org.hk



廉政公署
防止貪污處
二零零三年