

فصل ۴

ثبت هزینه‌های خدمات پس از فروش

شماره سند: تاریخ سند:		شرکت قروه سند حسابداری		شماره صفحه دفتر روزنامه: تعداد ضمامم:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
		هزینه تضمین محصول	xxxxx		
		موجودی نقد/ موجودی قطعات		xxxx	
					
جمع:					
شرح سند: بابت هزینه خدمات پس از فروش					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

امروزه تمامی شرکت‌ها در بازارهایی با رقابت بسیار فشرده سعی در جلب رضایت مشتریان خود دارند تا در این رهگذر با عرضه محصولات خود نقش مؤثرتری در بازار رقابتی داشته باشند. در این راستا علاوه بر فعالیت‌های گسترده در راستای بهبود کیفیت محصولات، ارائه خدمات پس از فروش نیز امری اجتناب ناپذیر و ضروری است. خدماتی که شرکت‌های امروزی با پرداخت هزینه‌های قابل توجه، مسئولیت ارائه آنها را بر عهده می‌گیرند.

با توجه به پیچیدگی شرایط ارائه این خدمات و لزوم توجه در دقت و صحت اجرای آنها، استفاده از دستورالعمل اجرایی این خدمات بالاخص نوع خاص آن یعنی خدمات گارانتی، بسیار ضروری است. شرکت‌ها بر پایه این تعریف مسئولیت رفع هرگونه ایراد ناشی از کیفیت نامطلوب مواد اولیه، تولید و خرابی محصولات را با توجه به شرایط و ضوابط مندرج در ضمانت نامه‌ها بر عهده می‌گیرند.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

ای کسانی که ایمان آورده‌اید به قراردادهای [خود] وفا کنید.

(سوره مائده، آیه ۱)

مقدمه

هدف از بیان مطالب و مفاهیم این فصل آشنایی با وظایف و رفتارهای حسابداران نسبت به هزینه‌های خدمات پس از فروش می‌باشد.

- آیا می‌دانید خدمات پس از فروش شامل چه مواردی است؟
- آیا می‌دانید برای ثبت هزینه‌های خدمات پس از فروش چه مستندات و مدارکی مورد نیاز است؟
- آیا می‌دانید ذخیره تضمین خدمات پس از فروش چگونه برآورد و تعدیل می‌شود؟
- آیا می‌دانید که قوانین مالیاتی با ذخیره تضمین خدمات پس از فروش چگونه برخورد می‌کند؟

استاندارد عملکرد

ثبت اسناد هزینه خدمات پس از فروش بر اساس مدارک و مستندات مثبت و آیین‌نامه‌های داخلی و قوانین مالیاتی

شایستگی‌هایی که در این فصل کسب می‌کنید:

- ۱ کنترل مستندات هزینه‌های خدمات پس از فروش
- ۲ صدور سند حسابداری هزینه‌های خدمات پس از فروش
- ۳ محاسبه ذخیره تضمین خدمات پس از فروش
- ۴ صدور سند ذخیره تضمین خدمات پس از فروش و تعدیلات آن
- ۵ آشنایی با مواد و تبصره‌های مالیاتی مربوط به هزینه و ذخیره تضمین خدمات پس از فروش

خدمات پس از فروش و انواع آن

فعالیت

به نظر شما فروشندگان کالا به منظور آگاه کردن مشتریان از مرغوبیت کالای خود و همچنین جلب مشتریان بیشتر، به خریداران تضمین می‌دهند که تا مدت معینی خدمات پس از فروش مانند راه‌اندازی و تعمیر و تعویض قطعات یدکی کالای فروخته شده را بدون اخذ مبلغی از خریدار برعهده بگیرند هر چند ممکن است فرایند فروش کالا تقریباً کامل شده باشد اما گاهی اوقات بعد از مقطع فروش نیز هزینه‌هایی در خصوص کالای فروش رفته انجام می‌شود از جمله مهم‌ترین این هزینه‌ها، هزینه تضمین کالا است، که عموماً در قالب گارانتی و وارانتهی به مشتریان ارائه می‌گردد.

۱ تعویض قطعات و تعمیرات کالا به‌طور رایگان؛

۲

۳

۴

۵

۶

معمولاً فروشندگان کالا به‌منظور آگاه کردن مشتریان از مرغوبیت کالای خود و همچنین جلب مشتریان بیشتر، به خریداران تضمین می‌دهند که تا مدت معینی خدمات پس از فروش مانند راه‌اندازی و تعمیر و تعویض قطعات یدکی کالای فروخته شده را بدون اخذ مبلغی از خریدار برعهده بگیرند هر چند ممکن است فرایند فروش کالا تقریباً کامل شده باشد اما گاهی اوقات بعد از مقطع فروش نیز هزینه‌هایی در خصوص کالای فروش رفته انجام می‌شود از جمله مهم‌ترین این هزینه‌ها، هزینه تضمین کالا است، که عموماً در قالب گارانتی و وارانتهی به مشتریان ارائه می‌گردد.

فعالیت

آیا تاکنون محصولی را خریداری نموده‌اید که گارانتی داشته باشد؟ چند مورد از مزایای گارانتی را نام ببرید.

گارانتی:

اصطلاح گارانتی عهدی است میان دو شخص که در شرایط خاص عملی خواهد شد، به‌عنوان مثال وقتی شخصی می‌خواهد از بانک وام بگیرد، نیاز به یک ضامن دارد که در صورت عدم پرداخت تعهدات توسط وام‌گیرنده، ضامن ملزم به جبران تعهدات است، امروزه لغت ضمانت (گارانتی) بیشتر در خرید و فروش و معاملات به کار می‌رود و معمولاً تولیدکنندگان، به مصرف‌کننده ضمانت یا گارانتی می‌دهند که اگر محصولاتشان تا مدت زمان مشخصی کاملاً مطابق با شرایط قرارداد ضمانت، کار نکرد وجه پرداخت شده را برگشت می‌دهد یا محصول به‌طور رایگان تعویض و تعمیر می‌شود، گارانتی در واقع نوعی اطمینان برای مصرف‌کننده است که محصول خریداری شده مطابق با مشخصاتی است که در تبلیغات آمده و اگر مصرف‌کننده راضی نبود، شرکت حاضر است آن را پس بگیرد یا تعویض و تعمیر کند.

وارانتهی:

تمامی خدماتی که در دوره گارانتی به مشتری داده می‌شود در دوره وارانتهی نیز وجود دارد و تفاوت آن با گارانتی آن است که در دوره وارانتهی، هزینه خدمات انجام شده توسط مشتری پرداخت می‌شود و در ازای آن مشتری می‌تواند از فضای تعمیرگاه، ابزار مخصوص و دانش فنی موجود در شرکت استفاده نماید، کارت طلایی خودروها نمونه‌ای از این نوع خدمات است.

جوایز و کالابرها (کوپن‌ها):

فروشنندگان و تولیدکنندگان، اغلب در مقابل کالابرها، برچسب‌ها، یا ظرف خالی کالاهای خریداری شده خود، وجه نقد یا کالا اعطا می‌کنند، برای مثال، ممکن است شرکتی اعلام کند که در ازای برگشت تعداد مشخصی از جعبه‌های خالی محصولات جوایزی اعطا می‌نماید، و یا اینکه شرکت‌های شوینده و پاک‌کننده، داخل بسته محصولات خود کالابرها را برای مشتریان در نظر می‌گیرند.

مستندات مربوط به هزینه‌های خدمات پس از فروش

چند مورد از ضمانت‌نامه‌های خدمات پس از فروش کالا را تهیه، و آنها را با هم مقایسه کنید، آنگاه وجوه اشتراک و تمایز ضمانت‌نامه‌ها را با هم کلاسی‌های خود مورد بحث قرار دهید.

فعالیت

اغلب محصولات و بسیاری از خدمات، با تضمین یا ضمانت‌نامه‌هایی همراه اند تا نشان دهند که محصول عاری از هر گونه عیب و نقص است، معمولاً تضمین یا ضمانت‌نامه برای دوره محدودی (مثلاً ۹۰ روز، یکسال یا دوسال) اعتبار دارد و در این مدت است که فروشنده یا تولیدکننده بدون دریافت وجه، مبادرت به تعمیر یا تعویض محصول می‌کند و یا اینکه به برگشت بخشی از قیمت فروش، تمام آن و یا حتی بیش از آن (مثلاً در حالتی که فروشنده اعلام کرده باشد دو برابر مبلغ فروش را پس خواهد داد) مبادرت می‌کند، شیوه، میزان و زمان ارائه خدمات به محتوای قرارداد ضمانت‌نامه بستگی دارد، در حقیقت مطابق با مفاد و مواردی که در ضمانت‌نامه آمده است، فروشنده یا تولیدکننده باید از بابت کالای فروش رفته به مشتریان خود خدمات ارائه دهند.

سند گارانتی:

فرم، کارت، برچسب یا برگه‌ای است مرتبط با دارایی تحصیل شده که نحوه و شرایط ارتباط بین خریدار و فروشنده بعد از فروش و در طی دوره استفاده توسط خریدار را نشان می‌دهد، با اعطای این سند، بخشی از خطرات ناشی از عیب و نقص احتمالی، نزد فروشنده باقی می‌ماند و به خریدار منتقل نمی‌شود، در خریدهای خارجی، شرکت‌هایی که از طرف وزارت صنعت، معدن و تجارت به‌عنوان واردکنندگان قانونی در کشور فعالیت می‌کنند و اسامی آنها در سایت این وزارتخانه ذکر شده باید گارانتی و خدمات پس از فروش نیز ارائه کنند بنابراین گارانتی این‌گونه شرکت‌ها، گارانتی معتبر محسوب می‌شود؛ به این ترتیب مشتریان می‌توانند گارانتی‌های معتبر را از نامعتبر شناسایی کنند.



آیین نامه خدمات پس از فروش

این آیین نامه حاوی دستورالعمل‌ها و شیوه‌های خاصی است که به منظور هماهنگی و یکسان‌سازی و جهت استاندارد نمودن روش‌های عملیاتی شرکت، مخصوصاً در امور خدمات پس از فروش و گارانتی تدوین می‌گردد، برخی از مفاهیم و اصطلاحات این آیین نامه به شرح زیر است:

خدمات پس از فروش: عبارت است از خدمات پس از فروش یک محصول از قبیل ضمانت، تعهد، (پشتیبانی خدمات، تعمیرات و تأمین قطعات استاندارد) که کارکرد مطلوب محصول را تضمین می‌کند.

دستورالعمل، شرایط و ضوابط خدمات پس از فروش: این دستورالعمل شامل شرایط کمی و کیفی خدمات پس از فروش است که در فواصل زمانی تعیین شده مورد بازرسی و ارزیابی قرار می‌گیرد.

تضمین یا ضمانت: به مجموعه خدمات تعهد شده اعم از تأمین قطعات، خدمات فنی استاندارد و یا تعویض اعلام شده از طرف عرضه کننده به مصرف کننده مطابق مفاد این آیین نامه گفته می‌شود که در یک دوره زمانی به طور رایگان از سوی عرضه کننده محصول تأمین می‌گردد.

ضمانت نامه: سندی است که در زمان عرضه محصول تحویل مصرف کننده می‌شود و شامل تعهدات دوران ضمانت است در ضمانت نامه آن بخش از قطعات مصرفی و استهلاکی که مشمول ضمانت نمی‌شوند ذکر می‌گردد.

خدمات تعهد شده: به مجموعه خدماتی شامل تعمیرات، تأمین لوازم، پشتیبانی خدمات و حق الزحمه‌هایی گفته می‌شود که اجرای آن در یک دوره زمانی مشخص از سوی عرضه کننده تعهد می‌گردد.

فروشنده در دوره گارانتی، متعهد است بدون قید و شرط و هزینه، نسبت به جایگزینی کالاهای معیوبی که معایب آن ناشی از رعایت نکردن مشخصات فنی و یا به کار بردن مواد اولیه (مصالح) نامرغوب باشد در مدتی که خریدار (حسب نوع کالا) تعیین می‌نماید، اقدام و خسارات وارده را جبران نماید، چنانچه فروشنده در این زمینه به تعهدات خود عمل ننماید خریدار حق دارد نسبت به رفع عیب اقدام و هزینه‌های مربوطه را از محل مطالبات و تضمین فروشنده کسر و یا از طریق مراجع قانونی ذی صلاح، تحصیل کند.

ارزشیابی

ردیف	شاخص‌های مورد ارزیابی	خودارزیابی هنرجو		نظر هنرآموز	
		ناموفق	موفق	ناموفق	موفق
۱	حضور به موقع در کلاس و کارگاه آموزشی و رعایت نظم و انضباط				
۲	همراه داشتن وسایل آموزشی شخصی (کتاب، دفتر، ماشین حساب و...)				
۳	شرکت فعال در بحث‌های گروهی و مسئولیت‌پذیری و درستکاری				
۴	پاسخ صحیح به سؤالات مطرح شده در کلاس و استدلال آنها				
۵	ارائه نتیجه‌گیری صحیح و مستندسازی				
۶	تعریف خدمات پس از فروش				
۷	تعریف آیین‌نامه خدمات پس از فروش				
۸	توانایی کنترل مستندات هزینه خدمات پس از فروش				
۹	تعریف انواع خدمات پس از فروش				
۱۰	توانایی تطبیق خدمات پس از فروش با مفاد ضمانت نامه‌ها				

حسابداری هزینه‌های خدمات پس از فروش

فعالیت

در هنگام ارائه خدمات پس از فروش به علت وجود عیب و نقص در محصول یا مطابق با قرارداد فروش، چه حساب‌هایی بدهکار و چه حساب‌هایی بستانکار می‌شوند؟ در این باره بحث کنید.

امروزه اکثر واحدهای تجاری محصولات خود را با تضمین به فروش می‌رسانند، دوره تضمین ممکن است بیش از یک دوره مالی باشد، به دو روش می‌توان هزینه‌های تضمین و خدمات پس از فروش را ثبت کرد.

۱ روش واقعی (مبنای نقدی)

طبق این روش، هزینه تضمین محصول در دوره انجام دادن خدمات مربوط به تضمین، شناسایی می‌شود، و در مواردی ممکن است خدمات ضمانتی در دوره فروش انجام نگیرد و در دوره دیگری تحقق پیدا کند که این باعث می‌شود اصل تطابق رعایت نگردد.

«هزینه‌های هر دوره باید با درآمدهای همان دوره مطابقت داده شوند».

اگر دوره ضمانت محصول کوتاه باشد و هزینه آن را نتوان به نحو معقولی برآورد کرد و یا اینکه هزینه تضمین اهمیت چندانی نداشته باشد می‌توان از این روش استفاده کرد و هزینه را در زمان تحقق، شناسایی و ثبت نمود به این معنی که در زمان انجام خدمات، هزینه تضمین بدهکار و موجودی نقد یا موجودی کالا (موجودی قطعات) و یا ... بستانکار می‌شود.

صدور سند هزینه‌های خدمات پس از فروش (روش نقدی)

شماره سند: تاریخ سند:		شرکت قروه سند حسابداری		شماره صفحه دفتر روزنامه: تعداد ضمام:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
		هزینه تضمین محصول		xxxxx	
		موجودی نقد / موجودی قطعات ...			xxxxx
جمع:					
شرح سند: بابت هزینه خدمات پس از فروش					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

کار عملی ۱

شرکت «سنقر» هزینه تضمین محصولات را در زمان ارائه خدمات شناسایی می‌کند اگر این شرکت در تاریخ ۱۳۹۵/۲/۱۰ محصولاتی را به ارزش ۵۰٬۰۰۰٬۰۰۰ ریال فروخته باشد و در تاریخ ۱۳۹۵/۱۰/۱۵ به علت وجود عیب و نقص در محصول، دو قطعه به ارزش هر کدام ۴۰۰٬۰۰۰ ریال تعویض گردد و دستمزد تعمیرکار ۲۰۰٬۰۰۰ ریال باشد، در این حالت سند حسابداری آن را صادر نمایید.

۲ روش ذخیره‌گیری (مبنای تعهدی)

آیا امکان دارد به کالایی که طی یک دوره مالی فروخته شده است، در دوره مالی بعد خدمات پس از فروش ارائه گردد؟

فعالیت

طبق اصل تطابق اگر درآمد فروش کالایی در یک دوره شناسایی شود مرتبط با آن کالا نیز باید در همان دوره شناسایی گردد.

فعالیت

با توجه به اینکه هزینه‌های هر دوره باید از درآمدهای همان دوره کسر شود (اصل تطابق)، انتظار می‌رود هزینه‌های تضمین محصول در دوره‌ای که کالا به فروش رفته است در نظر گرفته شود اما در عمل ممکن است انجام خدمات تضمین کالا، در دوره‌ای بعد از فروش آن رخ دهد؛ بنابراین شرکت‌ها هر سال بر مبنای تجارب گذشته، هزینه تضمین محصولات فروش رفته را برآورد می‌کنند و به عنوان بدهی مربوط به ارائه خدمات در آینده در بستانکار حساب «ذخیره تضمین محصول» ثبت می‌نمایند در زمان ارائه خدمات، ذخیره تضمین محصول بدهکار و حساب موجودی نقد یا موجودی کالا و یا بستانکار می‌شود، این روش با اصل تطابق و مبنای تعهدی سازگاری دارد.

بدهی ناشی از تضمین محصول، در زمان فروش ایجاد می‌شود. این بدهی را می‌توان در زمان فروش کالا یا در پایان دوره مالی به صورت یکجا، ثبت نمود.

نکته

ذخیره، نوعی بدهی است بازمان تسویه و مبلغ نامشخص، که تفاوت آن با حساب‌های پرداختی تجاری این است که مبلغ حساب‌های پرداختی تجاری، با توجه به صورتحساب، و زمان پرداخت آن نیز از طریق توافق با فروشنده مشخص می‌گردد.

نکته

فروشنده باید بر اساس تجارب گذشته، بدهی مرتبط با کل فروش (ذخیره) را برای یک دوره مالی برآورد کند؛ و در پایان هر دوره بر اساس مدت زمان منقضی شده خدمات پس از فروش، ذخیره تضمین خدمات را تعدیل نماید.

ارزشیابی

ردیف	شاخص‌های مورد ارزیابی	خودارزیابی هنرجو		نظر هنرآموز	
		موفق	ناموفق	موفق	ناموفق
۱	حضور به موقع در کلاس و کارگاه آموزشی و رعایت نظم و انضباط				
۲	همراه داشتن وسایل آموزشی شخصی (کتاب، دفتر، ماشین حساب و...)				
۳	شرکت فعال در بحث‌های گروهی و مسئولیت‌پذیری و درستکاری				
۴	پاسخ صحیح به سؤالات مطرح شده در کلاس و استدلال آنها				
۵	ارائه نتیجه‌گیری صحیح و مستندسازی				
۶	تعریف ذخیره بر اساس استانداردهای حسابداری				
۷	تعریف اصل تطابق هزینه با درآمد				
۸	توانایی کنترل اسناد و مدارک مثبت‌ه مربوط به هزینه خدمات پس از فروش				
۹	آشنایی با روش‌های ثبت و نگهداری هزینه خدمات پس از فروش				
۱۰	توانایی صدور اسناد حسابداری هزینه خدمات پس از فروش به روش نقدی				

روش‌های برآورد ذخیره تضمین خدمات پس از فروش

۱ روش «درصدی از درآمد فروش»

در شرایط عادی، تعیین هزینه تضمین فروشنده و بدهی مربوط به یک قلم خاص فروخته شده، امکان‌پذیر نیست با این وجود فروشنده بر مبنای تجارب گذشته، می‌تواند بدهی مرتبط با کل فروش در یک دوره مثلاً یک ماهه یا یک ساله را برآورد نماید.

درصد مشخص (که بر اساس تجربه به دست آمده است) \times درآمد فروش طی دوره = ذخیره تضمین

مثال:

شرکت «تبریز» محصولات خود را در برابر عیب و نقص احتمالی به مدت یکسال بعد از فروش تضمین می‌کند بر اساس تجربه قبلی، هزینه تضمین ۵٪ مبلغ کل فروش‌ها بوده، فروش سال ۱۳۹۵، ۵۰۰۰۰۰۰ ریال و مبلغ پرداختی طی سال بابت تضمین محصولات، ۱۰۰،۰۰۰ ریال است، با فرض آنکه شرکت بدهی تضمین را در پایان دوره ثبت می‌کند، بدهی برآوردی (ذخیره تضمین) را محاسبه کنید.

$$\text{کل هزینه تضمین برآوردی} = ۵\% \times ۵۰۰۰۰۰۰ = ۲۵۰۰۰۰۰$$
$$\text{ذخیره تضمین محصول} = ۲۵۰۰۰۰۰ - ۱۰۰۰۰۰۰ = ۱۵۰۰۰۰۰$$

کار عملی ۲

شرکت «کردستان» که به فعالیت تولید و فروش دستگاه‌های تصفیه آب اشتغال دارد، در سال ۱۳۹۵ فروش‌های زیر را داشته است:

۹۵/۲/۱۵ فروش نقدی ۱۰ دستگاه تصفیه آب به قیمت هر دستگاه ۳۰۰۰ ریال؛
۹۵/۵/۲۰ فروش ۵ دستگاه تصفیه آب به قیمت هر دستگاه ۴۰۰۰ ریال به‌طور نقد؛
۹۵/۸/۳۰ فروش ۲۰ دستگاه تصفیه آب به قیمت هر دستگاه ۳۰۵۰۰ ریال به‌طور نسبی؛
۹۵/۱۱/۱۵ فروش ۱۰ دستگاه تصفیه آب به قیمت هر دستگاه ۴۰۵۰۰ ریال به‌طور نقدی؛
بر اساس تجربیات گذشته این شرکت، هزینه تضمین، ۲ درصد درآمد فروش است،
مطلوب است:

محاسبه بدهی برآوردی سال ۱۳۹۶ جهت هزینه تضمین محصول (ذخیره تضمین محصول)

۲ روش «درصدی از تعداد فروش»

در این روش، واحد تجاری بر اساس تجربه، تعداد واحدهایی که برای تعمیر یا رفع نواقص مراجعه می‌کنند را برآورد نموده و سپس این تعداد را در مبلغ لازم جهت رفع عیب و نقص ضرب می‌کند و ذخیره تضمین محصول لازم برای دوره آتی را مشخص می‌نماید.

مثال:

شرکت «همدان» تجهیزات تولیدی خود را با تضمین یکساله به مبلغ هر دستگاه ۸ میلیون ریال به فروش می‌رساند تجربه قبلی نشان داده است که، ۵ درصد از دستگاه‌های فروخته شده جهت تعویض و تعمیر رایگان

به شرکت بازگردانده شده است، هزینه نگهداری هر دستگاه تجهیزات در مدت تضمین به طور متوسط ۱۰۰ ریال است، در طی سال ۱۳۹۵ از تعداد ۴۰۰۰۰۰ دستگاه تجهیزات فروخته شده، تعداد ۵۰۰ دستگاه برای تعمیر و تعویض برگشت شده است.

مطلوب است:

محاسبه بدهی برآوردی سال ۱۳۹۶ جهت هزینه تضمین محصول (ذخیره تضمین محصول)
 دستگاه‌هایی که انتظار می‌رود برای تضمین مراجعه کنند $۴۰۰۰۰۰ \times ۵\% = ۲۰۰۰۰$
 دستگاه‌های مشمول ضمانت در دوره آتی $۲۰۰۰۰ - ۵۰۰ = ۱۹۵۰۰$
 ذخیره تضمین لازم $۱۹۵۰۰ \times ۱۰۰ = ۱۹۵۰۰۰۰$

۲ روش «تجزیه سنی فروش‌های طی دوره»

در این روش، تاریخ فروش محصولات و دوره تضمین مشخص می‌شود سپس مبلغ فروش در نسبت مدت زمان باقیمانده از دوره تضمین (گارانتی) به کل دوره تضمین ضرب می‌گردد و عدد حاصل را در درصدی که با تجربه سنوات قبل از مراجعه جهت تعمیر و تعویض محصولات به دست آمده است ضرب کرده و ذخیره لازم برآورد می‌شود.

درصد مشخص بر اساس تجربه \times (مدت زمان باقیمانده از دوره تضمین \div مبلغ فروش) = ذخیره تضمین محصول دوره تضمین

مثال:

فروش‌های شرکت «پاوه» در سال‌های ۱۳۹۴ و ۱۳۹۵ به شرح زیر است: محصولات شرکت (۱۸ ماه) ضمانت‌نامه خدمات پس از فروش دارد:

۹۴/۵/۱۵، فروش ۵ واحد محصول، از قرار هر واحد ۵۰۰۰ ریال و دریافت چک شماره ۱۵۳۷ بانک ملی؛
 ۹۴/۱۰/۱، فروش ۱۲ واحد محصول، از قرار هر واحد ۵۰۰۰ ریال نسیه؛
 ۹۵/۷/۱، فروش ۱۰ واحد محصول، از قرار هر واحد ۶۰۰۰ ریال نقدی؛
 ۹۵/۹/۱، فروش ۵ واحد محصول، از قرار هر واحد ۹۰۰۰ ریال نقدی؛

مدیریت این شرکت بر اساس تجربیات سنوات گذشته $\frac{۱}{۱۰}$ از مبلغ فروش را با در نظر گرفتن دوره گارانتی منقضی نشده (سپری نشده) بعنوان ذخیره تضمین محصول لحاظ می‌کند، مطلوب است: محاسبه ذخیره تضمین محصول در تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۹

حل:

محصولات فروخته شده در تاریخ ۱۳۹۴/۵/۱۵ که در تاریخ ۱۳۹۵/۱۱/۱۵ دوره ضمانت آنها تمام شده، بنابراین ذخیره‌ای برای آنها در نظر نمی‌گیریم.

محصولات فروخته شده در تاریخ ۱۳۹۴/۱۰/۱ که تا تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۹ پانزده ماه از دوره ضمانت آنها سپری شده و ۳ ماه باقیمانده $۱۲ \times ۵۰۰۰ = ۶۰۰۰۰$

ذخیره لازم برای این محصولات $(۶۰۰۰۰ \times \frac{۳}{۱۸}) \times \frac{۱}{۱۰} = ۱۰۰۰۰$

محصولات فروخته شده در تاریخ ۱۳۹۵/۷/۱ که تا تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۹ شش ماه از دوره ضمانت آنها سپری شده و ۱۲ ماه باقیمانده $۱۰ \times ۶۰۰۰۰ = ۶۰۰۰۰۰$

$$\text{ذخیره لازم برای این محصولات} = \left(۶۰۰۰۰۰ \times \frac{۱۲}{۱۸} \right) \times \frac{۱}{۱۰} = ۴۰۰۰۰$$

محصولات فروخته شده در تاریخ ۱۳۹۵/۹/۱ که تا تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۹ چهار ماه از دوره ضمانت آنها سپری شده و ۱۴ ماه باقیمانده $۵ \times ۹۰۰۰۰ = ۴۵۰۰۰۰$

$$\text{ذخیره لازم برای این محصولات} = \left(۴۵۰۰۰۰ \times \frac{۱۴}{۱۸} \right) \times \frac{۱}{۱۰} = ۳۵۰۰۰$$

$$\text{کل ذخیره لازم در تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۹} = ۸۰۵۰۰ = (۱۰۰۰۰ + ۴۰۰۰۰ + ۳۵۰۰۰)$$

کار عملی ۳

فروش‌های شرکت «بیجار» در سال‌های ۱۳۹۵ و ۱۳۹۶ به شرح زیر است. محصولات شرکت دو سال (۲۴ ماه) ضمانت نامه خدمات پس از فروش دارد.

۹۵/۳/۱ فروش نقدی ۱۰ واحد محصول از قرار هر واحد ۶۰۰۰۰ ریال

۹۵/۱۰/۱ فروش ۲۰ واحد محصول از قرار هر واحد ۹۰۰۰۰ ریال و دریافت چک شماره ۱۵۸۲۰ بانک مسکن

۹۶/۳/۳۰ فروش ۸ واحد محصول از قرار هر واحد ۷۵۰۰۰ نسیه

۹۶/۹/۱ فروش ۲ واحد محصول از قرار هر واحد ۹۰۰۰۰ ریال به‌طور نسیه

مدیریت این شرکت بر اساس تجربیات سنوات گذشته ۵ درصد از مبلغ فروش را با در نظر گرفتن دوره گارانتی منقضی نشده (سپری نشده) به‌عنوان ذخیره تضمین محصول لحاظ می‌کند، مطلوب است: محاسبه ذخیره تضمین محصول در تاریخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۹

ارزشیابی

ردیف	شاخص‌های مورد ارزیابی	خودارزیابی هنرجو		نظر هنرآموز	
		موفق	ناموفق	موفق	ناموفق
۱	حضور به موقع در کلاس و کارگاه آموزشی و رعایت نظم و انضباط				
۲	همراه داشتن وسایل آموزشی شخصی (کتاب، دفتر، ماشین حساب و...)				
۳	شرکت فعال در بحث‌های گروهی و مسئولیت‌پذیری و درستکاری				
۴	پاسخ صحیح به سؤالات مطرح شده در کلاس و استدلال آنها				
۵	ارائه نتیجه‌گیری صحیح و مستندسازی				
۶	تعریف ذخیره خدمات پس از فروش				
۷	تعریف انواع روش‌های برآورد ذخیره خدمات پس از فروش				
۸	توانایی کنترل اسناد و مدارک مثبت‌ه مربوط به فروش کالا				
۹	توانایی برآورد ذخیره خدمات پس از فروش				
۱۰	توانایی تجزیه و تفکیک فروش محصولات براساس مدت زمانی که از تاریخ گارانتی آنها سپری شده است				

فعالیت

ضمن بازدید از یک واحد اقتصادی فعال، نحوه عملکرد آنها را در مورد هزینه‌های خدمات پس از فروش برای هم‌کلاسی‌های خود تشریح کنید.

فعالیت

شرکت ایلام تولیدکننده دستگاه‌های چاپ است که محصولات خود را با ضمانت ۲ ساله در مقابل جبران نقایص کمی و کیفی محصولات به فروش می‌رساند؛ در این شرکت به شناسایی ذخیره پایان هر سال نیاز است؟

ثبتهای حسابداری در روش ذخیره‌گیری

ثبتهای لازم در این روش به شرح زیر خواهد بود:
در پایان دوره مالی از بابت تعهداتی (مربوط به محصولات فروخته شده) که امکان دارد در سنوات آتی شرکت با آنها مواجه شود، ذخیره‌ای برآورد شده و به شرح زیر ثبت می‌گردد.

صدورسند ذخیره تضمین محصول

شماره سند:		شرکت دهگلان		شماره صفحه دفتر روزنامه:	
تاریخ سند: ۱۳X۱/۱۲/۲۹		سند حسابداری		تعداد ضمائم:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار(ریال)	بستانکار(ریال)
		هزینه تضمین محصول		xxxxx	
		ذخیره تضمین محصول			xxxxx
جمع:					
شرح سند: بابت برآورد ذخیره تضمین محصولات فروخته شده					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

در هنگام ارائه خدمات پس از فروش سند حسابداری زیر صادر می‌گردد.

صدور سند هزینه تضمین محصول

شماره سند:		شرکت دهگلان		شماره صفحه دفتر روزنامه:	
تاریخ سند: ۱۳ X ۲		سند حسابداری		تعداد ضامائم:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
		ذخیره تضمین محصول		xxxxx	
		دستمزد پرداختی / موجودی قطعات ...			xxxxx
جمع:					
شرح سند: بابت ارائه خدمات از محل تضمین					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

مثال:

فروش خالص مؤسسه «خلیج فارس» در سال مالی منتهی به ۱۳۹۵/۱۲/۲۹ مبلغ ۲۱۰'۰۰۰'۰۰۰ ریال می‌باشد مؤسسه متعهد است که خدمات پس از فروش را به مدت ۶ ماه از تاریخ فروش رایگان انجام دهد و بر همین مبنا، قراردادی با بنگاه خدمات فنی دماوند منعقد کرده است، به نظر می‌رسد که تعهدات $\frac{5}{7}$ کالای فروش رفته به علت انقضای مدت، تمام شده باشد و فقط $\frac{2}{7}$ کالای فروش رفته مشمول تعهد خدمات پس از فروش باشد طبق تجربیات قبلی، هزینه خدمات پس از فروش ۲ در هزار فروش خالص است.

مطلوب است:

الف) محاسبه و ثبت ذخیره تضمین محصول در ۱۳۹۵/۱۲/۲۹؛

ب) ثبت‌های لازم در دفتر روزنامه، در صورتی که سال ۱۳۹۶ هزینه‌های (نقدی) تضمین محصولات فروش رفته سال قبل ۱۲۰'۰۰۰ ریال باشد.

حل: ذخیره لازم در ۱۳۹۵/۱۲/۲۹ $= 120,000 = \left(210,000,000 \times \frac{2}{7} \right) \times \frac{2}{1000}$

شماره سند:		شرکت خلیج فارس		شماره صفحه دفتر روزنامه:	
تاریخ سند: ۱۳۹۵/۱۲/۲۹		سند حسابداری		تعداد ضامائم:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
		هزینه تضمین محصول		۱۲۰'۰۰۰	
		ذخیره تضمین محصول			۱۲۰'۰۰۰
جمع:					
شرح سند: بابت برآورد ذخیره تضمین محصولات فروخته شده در سال ۱۳۹۵					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

در هنگام ارائه خدمات پس از فروش، سند حسابداری زیر تنظیم می‌گردد.

شماره سند: تاریخ سند: ۱۳۹۶/۱۲/۲۹		شرکت خلیج فارس سند حسابداری		شماره صفحه دفتر روزنامه: تعداد ضامائم:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
		ذخیره تضمین محصول		۱۲۰'۰۰۰	
		موجودی نقد			۱۲۰'۰۰۰
جمع:					
شرح سند: بابت ارائه خدمات پس از فروش در سال ۱۳۹۶					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

فعالیت

آیا امکان دارد هزینه‌های مربوط به خدمات پس از فروش و گارانتی، بیشتر یا کمتر از ذخیره برآورد شده باشد؟ توضیح دهید.

همیشه هزینه ارائه خدمات پس از فروش با ذخیره برآورد شده برابر نیست، امکان دارد هزینه‌های خدمات پس از فروش بیشتر یا کمتر از ذخیره منظور شده به حساب تضمین خدمات پس از فروش باشد در ادامه هر یک از این حالت‌ها تشریح می‌گردد.

حالت اول: هزینه تضمین خدمات بیشتر از ذخیره تضمین برآورد شده قبلی باشد.

در این حالت هزینه‌های تضمین خدمات (تعویض قطعات، تعمیرات و...) بیشتر از ذخیره‌ای است که قبلاً در زمان فروش کالا برآورد گردیده است، در هنگام برآورد ذخیره تضمین خدمات فروش، سند زیر تنظیم می‌گردد.

شماره سند: تاریخ سند: ۱۳۹۶/۱۲/۲۹		شرکت بیستون سند حسابداری		شماره صفحه دفتر روزنامه: تعداد ضامائم:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
			xxxxx	
		ذخیره تضمین محصول			xxxxx
جمع:					
شرح سند: بابت برآورد ذخیره تضمین محصولات فروخته شده					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

در سال بعد که خدمات مربوط به تضمین کالا ارائه می‌گردد با توجه به اینکه هزینه این خدمات بیشتر از ذخیره سال قبل است سند حسابداری زیر تنظیم می‌شود.

شماره سند: تاریخ سند: ۱۳۹۲		شرکت بیستون سند حسابداری		شماره صفحه دفتر روزنامه: تعداد ضمام:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
		ذخیره تضمین محصول		xxxxx	
		هزینه تضمین محصول		xxxxx	
		دستمزد پرداختی / موجودی قطعات			xxxxx
جمع:					
شرح سند: بابت هزینه خدمات پس از فروش					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

کار عملی ۴

شرکت «مربوان» اقدام به تولید ماشین‌های کشاورزی می‌نماید و طی سال ۱۳۹۵، تعداد ۱۲۰ دستگاه از این ماشین‌ها را به قیمت هر دستگاه ۵۰۰۰۰۰۰۰۰ ریال به فروش می‌رساند، شرکت تخمین می‌زند که ۵ درصد از دستگاه‌های فروخته شده برای خدمات پس از فروش، توسط مشتریان به شرکت برگردانده می‌شوند و هزینه خدمات پس از فروش برای هر دستگاه ۱۰۰۰۰۰۰۰۰ ریال برآورد گردید.

مطلوب است:

- ۱ صدور سند حسابداری مربوط به ذخیره تضمین در ۱۳۹۵/۱۲/۲۹
- ۲ صدور سند هزینه‌های تضمین در سال ۱۳۹۶ در صورتی که هزینه تضمین خدمات در این سال ۷۰۰۰۰۰۰۰۰ ریال باشد.

حالت دوم: هزینه تضمین خدمات، کمتر از ذخیره تضمین خدمات برآورد شده قبلی باشد.
سند حسابداری مربوط به برآورد ذخیره تضمین خدمات در این حالت نیز مشابه حالت‌های قبل است اما آنجایی که هزینه‌های ارائه خدمات از ذخیره منظور شده، کمتر است، بنابراین مقداری از ذخیره باقی مانده، یا به عبارتی ذخیره تضمین خدمات دارای مانده بستانکار است در این حالت در پایان دوره تضمین مانده حساب ذخیره به حساب سود و زیان انتقال داده می‌شود.

مثال:

شرکت «سقز» در سال ۱۳۹۵ شروع به تولید محصول جدیدی نمود، شرکت برای این نوع محصول ۲ سال تضمین برای هر نوع عیب و نقص در نظر گرفته است، برآورد می‌شود مخارج این تضمین ۳٪ در سال فروش و ۵٪ در سال بعد از فروش ایجاد شود. اطلاعات لازم در مورد فروش و مخارج واقعی تضمین برای سال‌های منتهی به ۲۹ اسفند ۱۳۹۵ و ۱۳۹۶ به شرح زیر است:

مخارج واقعی تضمین	فروش	
ریال	ریال	
۵'۰۰۰	۲۰۰'۰۰۰	۱۳۹۵
۱۹'۰۰۰	۴۰۰'۰۰۰	۱۳۹۶
<u>۲۴'۰۰۰</u>	<u>۶۰۰'۰۰۰</u>	

مطلوب است:

تعیین ذخیره تضمین محصولات و صدور سند حسابداری مربوط به آن در تاریخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۹.

حل: ذخیره تضمین محصولات

۶'۰۰۰	۵'۰۰۰	مخارج واقعی تضمین سال (۹۵)
۲۱'۰۰۰	۱۹'۰۰۰	مخارج واقعی تضمین سال (۹۶)
۱۸'۰۰۰		

تعدیلات ذخیره در پایان سال :

$$\begin{aligned}
 & 200,000 \times 3\% = 6,000 && \text{ذخیره لازم برای فروش سال ۱۳۹۵} \\
 & 6,000 - 5,000 = 1,000 && \text{مانده بستانکار ذخیره در تاریخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۹} \\
 & (200,000 \times 5\%) + (400,000 \times 3\%) = 22,000 && \text{ذخیره لازم برای سال ۱۳۹۶} \\
 & 22,000 - 1,000 = 21,000 && \text{مبلغی که باید به حساب ذخیره بستانکار شود} \\
 & 21,000 - 19,000 = 2,000 && \text{مانده بستانکار ذخیره در تاریخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۹} \\
 & (400,000 \times 5\%) = 20,000 && \text{برآورد ذخیره لازم در تاریخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۹} \\
 & 20,000 - 2,000 = 18,000 && \text{مبلغی که باید به حساب ذخیره بستانکار شود}
 \end{aligned}$$

صدور سند حسابداری ذخیره تضمین محصول در تاریخ ۱۳۹۶/۱۲/۲۹

شماره سند: تاریخ سند: ۱۳۹۶/۱۲/۲۹		شرکت سفز سند حسابداری		شماره صفحه دفتر روزنامه: تعداد ضمائمه:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
		هزینه تضمین محصول		۱۸'۰۰۰	
		ذخیره تضمین محصول			۱۸'۰۰۰
جمع:					
شرح سند: بابت برآورد ذخیره تضمین محصول					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

بخشی از ذخیره‌ای که انتظار می‌رود در سال آتی ایفا گردد به صورت بدهی جاری و بقیه به صورت بدهی بلند مدت طبقه‌بندی می‌شود.

کار عملی ۵

فروش خالص شرکت «دیواندره» در سال ۱۳۹۵ مبلغ ۲'۰۰۰'۰۰۰ ریال است. این شرکت خدمات پس از فروش را به مدت دو سال به طور رایگان انجام می‌دهد و بر اساس تجربیات قبلی ۱۵٪ مبلغ فروش را به عنوان ذخیره تضمین خدمات در سال آینده لحاظ می‌کند. مانده حساب ذخیره، قبل از برآورد ذخیره لازم برای سال ۱۳۹۶، مبلغ ۵۰'۰۰۰ ریال بستانکار است.

مطلوب است:

صدور سند حسابداری مربوط به ذخیره تضمین در ۹۵/۱۲/۲۹ ممکن است دوره تضمین فراتر از یک سال باشد؛ برای مثال ۱۵ ماه، ۱۸ ماه، ۲۴ ماه و ... که در این صورت قسمتی از تعهداتی که انتظار می‌رود در سال آینده انجام گیرد؛ تحت عنوان بدهی جاری و مابقی تحت عنوان بدهی‌های غیر جاری (بلندمدت) طبقه‌بندی می‌شود. در این حالت ثبت‌های لازم به شرح صفحه بعد خواهد بود.

صدور سند ذخیره تضمین محصول (دوره تضمین فراتر از یکسال)

شماره سند:		شرکت سارال		شماره صفحه دفتر روزنامه:	
تاریخ سند: ۱۳۸۱		سند حسابداری		تعداد ضمائم:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
		هزینه تضمین محصول		xxxxx	
		ذخیره تضمین محصول - بدهی جاری			xxxx
		ذخیره تضمین محصول - بدهی بلند مدت			xxxx
جمع:					
شرح سند: بابت برآورد ذخیره تضمین محصولات فروخته شده					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

مثال :

فرض کنید یک شرکت تولید کننده، چاپگر لیزری را تولید و آن را برای مدت ۱۵ ماه تضمین می‌نماید. اگر این شرکت محصولات خود را در تاریخ ۹۴/۱۱/۳۰ به فروش رسانده باشد و تاریخ اتمام ضمانت محصول ۹۶/۲/۳۱ باشد، در این صورت بابت ۱۰ دستگاه صفحه‌نمایش به ارزش هر دستگاه ۱۶۰۰۰۰۰۰ ریال انتظار می‌رود بخشی از خدمات ضمانتی در سال ۹۵ و بخشی نیز در سال ۹۶ انجام پذیرد، بر اساس ماه‌های کارکرد می‌توان گفت در سال ۹۴ ذخیره لازم بابت ضمانت محصولات بر اساس کارکرد آنها در سال ۹۵ برآورد می‌شود. با توجه به اینکه ۲ ماه از ضمانت به سال ۹۶ موقوف شده است، بخش بدهی‌های جاری شامل ذخیره ضمانت سال ۹۵ و بخش بدهی‌های غیر جاری شامل ذخیره ضمانت محصول برای سال ۹۶ خواهد بود. میانگین هزینه ضمانت برآوردی به ازای هر دستگاه طی دوره ۳۰۰۰۰۰۰ ریال باشد، در صورتی که مبلغ هزینه خدمات ارائه شده در سال ۹۵ مبلغ ۲۵۰۰۰۰۰۰ ریال باشد.

مطلوب است :

الف) صدور سند ذخیره تضمین محصول برای سال ۱۳۹۵

ب) صدور سند هزینه تضمین محصول سال ۱۳۹۵

حل:

$$۱۰ \times ۳۰۰۰۰۰۰۰ = ۳۰۰۰۰۰۰۰۰$$

کل ذخیره لازم

مدت زمان سپری شده از ضمانت نامه تا تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۲۹، یک ماه $۳۰۰۰۰۰۰۰ \times \frac{۱}{۱۵} = ۲۰۰۰۰۰۰۰$

(۲۰۰۰۰۰۰۰ از گارانتی منقضی شده) باقیمانده گارانتی $۳۰۰۰۰۰۰۰ - ۲۰۰۰۰۰۰۰ = ۲۸۰۰۰۰۰۰$

ذخیره لازم برای سال ۱۳۹۵ $۱۲ \times ۲۰۰۰۰۰۰۰ = ۲۴۰۰۰۰۰۰۰$

ذخیره لازم برای سال ۱۳۹۶ $۲ \times ۲۰۰۰۰۰۰۰ = ۴۰۰۰۰۰۰۰$

شماره سند:		شرکت		شماره صفحه دفتر روزنامه:	
تاریخ سند: ۱۳۹۴/۱۲/۲۹		سند حسابداری		تعداد ضمائم:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
		هزینه تضمین محصول		۲'۸۰۰'۰۰۰	
		ذخیره تضمین محصول - بدهی جاری			۲'۴۰۰'۰۰۰
		ذخیره تضمین محصول - بدهی بلند مدت			۴۰۰'۰۰۰
جمع:					
شرح سند: بابت برآورد ذخیره تضمین محصولات فروخته شده					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

شماره سند:		شرکت		شماره صفحه دفتر روزنامه:	
تاریخ سند: ۱۳۹۵/XX/XX		سند حسابداری		تعداد ضمائم:	
ردیف	کد حساب	شرح	مبلغ جزء	بدهکار (ریال)	بستانکار (ریال)
		ذخیره تضمین محصول - بدهی جاری		۲'۴۰۰'۰۰۰	
		هزینه تضمین محصول		۱۰۰'۰۰۰	
		موجودی نقد			۲'۵۰۰'۰۰۰
جمع:					
شرح سند: بابت ارائه خدمات تضمین محصول					
تنظیم کننده:		تأیید کننده:		تصویب کننده:	

برآورد ذخیره برای اقلام کوچک و مشابه

استفاده از برآورد در تهیه صورت‌های مالی امری اساسی است و صحت و درستی آن را خدشه‌دار نمی‌کند. این امر به‌ویژه در مورد ذخایری مصداق دارد که ماهیتاً نسبت به اکثر اقلام ترازنامه ابهام بیشتری دارند به‌جز در موارد بسیار نادر، واحد تجاری قادر است حالت‌هایی از نتایج ممکن را مشخص کند و بنابراین می‌تواند برای برآورد ذخیره، تعهد را به‌گونه‌ای درست محاسبه نماید.

برای تمام بدهی‌های برآوردی، که در تعریف ذخیره قرار می‌گیرند، مبلغی که ثبت و در ترازنامه ارائه می‌شود بر اساس بهترین برآورد از مخارجی خواهد بود که در تاریخ ترازنامه برای تسویه تعهدات لازم است. این مبلغ اغلب متوسط میزان تعهد نامیده می‌شود که به‌طور عملیاتی به‌عنوان مبلغی تعریف می‌شود که واحد تجاری باید در حال حاضر برای تسویه تعهدات واقعی یا انتقال تعهد بپردازد. برای بدهی برآوردی که شامل تعداد زیادی اقلام نسبتاً کوچک یا اقلام مشابه است از احتمال وقوع آنها برای محاسبه متوسط تعهد استفاده می‌شود؛ برای مثال برای محاسبه تعهد تضمین کالا و خدمات از این روش استفاده می‌شود.

مثال :

شرکت «اهواز» تولید کننده یخچال فریزر می‌باشد این شرکت محصولات خود را با ضمانت یکساله به فروش می‌رساند شرکت در سال جاری ۲۰۰ دستگاه یخچال به فروش رسانده است. برآوردهای شرکت از عیب و نقص محصولات فروخته شده در سال آینده به شرح زیر است:

■ عیب اساسی: ۲ درصد محصولات فروخته شده

■ عیب جزئی: ۵ درصد محصولات فروخته شده

■ مابقی محصولات فروخته شده بدون عیب و نقص

اگر هزینه رفع عیب اساسی هر دستگاه ۱'۰۰۰'۰۰۰ ریال و هزینه رفع عیب جزئی هر دستگاه ۲۰۰'۰۰۰ ریال باشد ارزش مورد انتظار هزینه رفع عیب و نقص محصولات را محاسبه کنید.

حل :

هزینه مورد انتظار عیب اساسی $200 \times 2\% \times 1'000'000 = 4'000'000$

هزینه مورد انتظار عیب جزئی $200 \times 5\% \times 200'000 = 2'000'000$

بدهی‌های احتمالی

در اکثر موارد تعیین مبلغ بدهی تضمین محصول از طریق برآورد، امکان‌پذیر است. در صورتی که نتوان تعهدات مربوط به تضمین محصول را به‌طور قابل اعتمادی برآورد نمود این تعهدات به‌عنوان بدهی احتمالی افشا می‌شود. به‌طور کلی واحد تجاری نباید بدهی احتمالی را شناسایی و ثبت کند بلکه باید اطلاعات مربوط به بدهی احتمالی را در یادداشت‌های توضیحی همراه صورت‌های مالی افشا نماید؛ در صورتی که امکان خروج منافع اقتصادی بعید باشد، حتی افشای آن نیز ضرورت نخواهد داشت.

نحوه برخورد اداره مالیات با هزینه و ذخیره خدمات پس از فروش

قبل از الحاق بند ۲۹ به ماده ۱۴۸ قانون مالیات‌های مستقیم، فقط هزینه‌های تضمین (هزینه‌های روش واقعی) جزء هزینه‌های مورد قبول اداره مالیات بود اما پس از الحاق بند ۲۹ به ماده ۱۴۸ قانون مالیات‌های مستقیم، ذخیره مربوط به خدمات پس از فروش (گارانتی) اشخاص حقوقی، نیز مورد قبول اداره مالیات قرار گرفت. بنابراین حسابداران می‌توانند از روش ذخیره نیز برای ثبت هزینه‌های تضمین استفاده کنند و ذخیره برآورد شده بابت خدمات پس از فروش (گارانتی) توسط آنها از طرف اداره مالیاتی مورد پذیرش قرار می‌گیرد از طرفی با در نظر گرفتن ذخیره، اصل تطابق و اصل افشای حقایق نیز رعایت می‌گردد.

نحوه نمایش حساب‌های ذخیره و هزینه تضمین در صورت‌های مالی

همانطور که اشاره شد، براساس بررسی‌های به‌عمل آمده و روش‌های اتخاذ شده، در پایان هر دوره مالی، میزان ذخیره تضمین تعیین می‌شود و به حساب‌های هزینه تضمین محصول و ذخیره تضمین محصول منظور می‌گردد. حساب هزینه تضمین محصول به‌عنوان حساب موقت، در پایان دوره مالی به خلاصه سود و زیان انتقال می‌یابد و جزء هزینه‌های عملیاتی «توزیع و فروش» در صورت سود و زیان منعکس می‌شود، در زیر نحوه انعکاس هزینه تضمین محصول در صورت سود و زیان نشان داده شده است.

مؤسسه ایران

صورت سود و زیان

برای دوره مالی منتهی به ۱۳۹۵/۱۲/۲۹

درآمد (فروش) :	xxxx
کسر می‌شود: بهای تمام شده کالای فروش رفته	(xxxx)
سود ناخالص	xxxx
کسر می‌شود: هزینه‌های عملیاتی	
هزینه‌های توزیع و فروش:	
.....	xxxx
.....	xxxx
.....	xxxx
هزینه تضمین محصول	
هزینه‌های عمومی و اداری:	
جمع هزینه‌های عملیاتی	(xxxx)
سود (زیان) خالص عملیاتی	xxxx

حساب ذخیره تضمین جزء حساب‌های دائمی است و از یک دوره مالی به دوره مالی بعد منتقل می‌شود. این حساب با توجه به دوره تضمین در قسمت بدهی‌های جاری یا بدهی‌های غیر جاری (بلند مدت) نمایش داده می‌شود.

مؤسسه ایران

ترازنامه

در تاریخ ۱۳XX/۱۲/۲۹

دارایی‌های جاری :	بدهی‌های جاری :
دارایی‌های غیر جاری:	ذخیره تضمین محصول
	بدهی‌های غیر جاری :
	ذخیره تضمین محصول (فراتر از یک سال)
	سرمایه:
جمع دارایی‌ها	جمع بدهی‌ها و سرمایه

کار عملی ۶

خط تولید دستگاه تقویتی شرکت «کنگاور» در مورد قطعه‌های خراب، ضمانت‌نامه سه ساله می‌دهد. باتوجه به تجربه گذشته، هزینه برآوردی ضمانت‌نامه‌ها بر اساس فروش به صورت زیر است:

نخستین سال پس از فروش ۲ درصد فروش

فروش برای سه سال فعالیت به شرح زیر بود (ارقام به ریال):

فروش	
۲'۸۰۰'۰۰۰	۱۳۹۳
۳'۸۵۰'۰۰۰	۱۳۹۴
۴'۲۰۰'۰۰۰	۱۳۹۵

مبلغی را که شرکت باید در ترازنامه ۲۹ اسفند ۱۳۹۵ به‌عنوان بدهی گزارش نماید، محاسبه کنید. فرض کنید در طول سال، فروش به‌صورت یکنواخت انجام شده و نیز هزینه‌های ضمانت‌نامه‌ها به‌صورتی یکسان بر مبنای نرخ‌های بالا منظور شده‌است.

ارزشیابی

ردیف	شاخص‌های مورد ارزیابی	خودارزیابی هنرجو		نظر هنرآموز	
		موفق	ناموفق	موفق	ناموفق
۱	حضور به موقع در کلاس و کارگاه آموزشی و رعایت نظم و انضباط				
۲	همراه داشتن وسایل آموزشی شخصی (کتاب، دفتر، ماشین حساب و...)				
۳	شرکت فعال در بحث‌های گروهی و مسئولیت‌پذیری و درستکاری				
۴	پاسخ صحیح به سؤالات مطرح شده در کلاس و استدلال آنها				
۵	ارائه نتیجه‌گیری صحیح و مستندسازی				
۶	نحوه برخورد با بدهی‌های احتمالی				
۷	تعریف روش‌های ثبت ذخیره خدمات پس از فروش				
۸	توانایی ثبت هزینه‌های خدمات پس از فروش در حالت‌های مختلف				
۹	توانایی نمایش حساب‌های هزینه تضمین و ذخیره تضمین در صورت‌های مالی				
۱۰	توانایی صدور سند حسابداری ذخیره خدمات پس از فروش				

عَنِ الْإِمَامِ الصَّادِقِ - عَلَيْهِ السَّلَامُ - : الْمُسْلِمُونَ عِنْدَ شُرُوطِهِمْ إِلَّا مَا خَالَفَ كِتَابَ اللَّهِ.

امام صادق علیه السلام فرمودند: مسلمانان به شروط خود وفا دارند، مگر شرطی که برخلاف کتاب خدا (قرآن) باشد.

(بحارالانوار، ج ۱۰۳، ص ۱۳۷)

اخلاق حرفه‌ای در کسب و کار

مردم به حق بر این باور هستند که چون شرکت‌ها و موسسات با استفاده از منابع کشور به سود دست می‌یابند، به کشور و جامعه بدهکار و مدیون هستند و لازم است برای بهبود اوضاع اجتماعی تلاش کنند و به مشتریان خود خدمات هر چه بهتری ارائه دهند که فراتر از انتظارات آنها باشد تا از محصول راضی شوند و از استفاده آن لذت ببرند.

بحث کنید

یک حسابدار در ارتباط با ثبت و نگهداری حساب‌های مربوط به خدمات پس از فروش، در مقابل خدای خویش، خویشان، جامعه و محیط زیست چه مسئولیت‌هایی دارد؟

ارزشیابی شایستگی ثبت هزینه‌های خدمات پس از فروش

شرح کار:

- ۱ کنترل مستندات هزینه‌های خدمات پس از فروش
- ۲ تطبیق هزینه‌های خدمات پس از فروش با مصوبه خدمات پس از فروش
- ۳ صدور سند حسابداری هزینه‌های خدمات پس از فروش
- ۴ ثبت هزینه‌های خدمات پس از فروش
- ۵ محاسبه ذخیره ضمانت خدمات پس از فروش
- ۶ محاسبه ذخیره هزینه‌های خدمات پس از فروش
- ۷ ثبت ذخیره خدمات پس از فروش

استاندارد عملکرد: ثبت اسناد هزینه خدمات پس از فروش بر اساس مدارک و مستندات مثبت‌ه آیین‌نامه‌های داخلی و قوانین و دستورالعمل‌های مالیاتی

شاخص‌ها:

- ۱ کنترل مستندات هزینه‌های خدمات پس از فروش
- ۲ تطبیق هزینه‌های خدمات پس از فروش با مصوبه خدمات پس از فروش
- ۳ ثبت هزینه‌های خدمات پس از فروش
- ۴ محاسبه ذخیره خدمات پس از فروش
- ۵ ثبت ذخیره هزینه‌های خدمات پس از فروش

شرایط انجام کار و ابزار و تجهیزات:

شرایط: میز و صندلی اداری - ملزومات اداری - ماشین حساب
ابزار و تجهیزات: کامپیوتر - نرم افزار مالی - نرم افزار اکسل - آیین‌نامه‌های داخلی خدمات پس از فروش

معیار شایستگی:

ردیف	مرحله کار	حداقل نمره قبولی از ۳	نمره هنرجو
۱	کنترل مستندات هزینه‌های خدمات پس از فروش	۱	
۲	تطبیق هزینه‌های خدمات پس از فروش	۱	
۳	ثبت هزینه‌های خدمات پس از فروش	۱	
۴	محاسبه ذخیره خدمات پس از فروش	۲	
۵	ثبت ذخیره هزینه‌های خدمات پس از فروش	۲	
	شایستگی‌های غیرفنی، ایمنی، بهداشت، توجهات زیست‌محیطی و نگرش		
	میانگین نمرات		*

* حداقل میانگین نمرات هنرجو برای قبولی و کسب شایستگی، ۲ می‌باشد.