

内部信息传递与沟通的浅析

--- “傻白鹅的启示”

黄金

钟山职业技术学院

DOI:10.12238/mef.v3i7.2581

[摘要] 6月30日, 腾讯以拖欠巨额广告费为由, 上告法院要求查封老干妈千万财产作为“财产保全”。而在老干妈方发了红头通告“从未与腾讯有过合作”之后, 案件出现反转, 事态转变为腾讯被骗, 腾讯自此也自嘲为“傻白鹅”。本文以此次乌龙事件为契机, 站在企业内部控制的角度, 从内部信息传递与沟通方面进行剖析, 研究腾讯相关的内部控制中存在的缺陷, 并提出建议和参考。

[关键词] 信息传递; 传递渠道; 管控

中图分类号: F275 **文献标识码:** A

A Brief Analysis of Internal Information Transmission and Communication

— “Enlightenment from Silly White Goose”

Jin Huang

Zhongshan Vocational College

[Abstract] On June 30, Tencent sued the court for arrears with a huge amount of advertising fees, requesting the seizure of Laoganma's tens of millions of property as “property preservation”. However, after Lao Gan Ma issued the official announcement that “never cooperated with Tencent”, the case reversed, and the case reversed to the situation that Tencent was deceived. Tencent has since derided itself as a “silly white goose”. Taking this Oolong incident as an opportunity, this article analyzes the internal information transmission and communication from the perspective of internal control of the enterprise, studies the flaws in internal control related to Tencent, and makes suggestions and references.

[Key words] information transmission; transmitting channel; management and control

近年来, 很多企业虽然已经将计算机引入财务会计中, 实现了会计信息化, 但是实施内部控制的过程中普遍缺少完整的信息系统框架和流畅的信息传递渠道, 从而使企业的内部控制体系存在较大漏洞, 无法更好地发挥出其应有的效果。本文从信息传递视角出发, 分析信息传递中信息是如何被选择、筛选、传递和接收的, 在此基础上, 分析单位管理中信息传递和沟通不流畅现象可能带来的危害以及相应的解决对策。

1 内部信息传递与沟通

内部信息传递是指企业内部各管理层级之间通过内部报告形式传递生产经

营管理信息的过程。企业利用计算机和通讯技术, 对内部控制进行集成、转化和提升形成的信息化管理平台称之为信息系统。要想实现有效的内部控制, 需要对内部信息系统的细节进行优化, 通过信息系统给企业内部的各个部门之间搭建一个有效的交流平台, 部门之间通过平台的交流可以让企业信息在各个部门之间传递, 从而将每个信息的价值充分地发挥出来, 更好的实现企业的经营目标。

2 腾讯乌龙事件

2020年6月, 腾讯状告老干妈, 声称与老干妈公司在2019年签订了一份《联

合市场推广合作协议》, 腾讯在QQ飞车(腾讯的一款游戏)为老干妈提供定制视频广告、游戏内广告推广、赛事内定制环节等宣传服务, 用于老干妈油辣椒系列产品的推广。腾讯控诉老干妈无视合同, 长期拖欠未支付, 腾讯被迫依法起诉, 申请资产保全。6月30日晚, 老干妈方面发表声明回应称, 经核查, 我公司从未与腾讯公司或授权他人与腾讯公司就“老干妈”品牌签署《联合市场推广合作协议》, 且从未与腾讯公司进行过任何商业合作。7月1日, 据贵阳警方通报, 三位嫌疑人伪造老干妈公司印章, 冒充该公司市场经营部经理与腾讯签约

议，为了获取腾讯在推广活动中配套赠送的网络游戏礼包码，之后通过互联网倒卖非法获取经济利益。结论一出，市场哗然，腾讯承认被骗，被冠以“傻白鹅”的称号。至此，一场乌龙以闹剧的形式收场，而腾讯公司在企业内部信息传递和沟通方面存在的显著缺陷，留给业界的是意味深长的反思。

3 企业内部信息传递与沟通的风险浅析

3.1 企业内部信息传递流程

3.1.1 企业应该充分结合自身业务的特点和行业特征，依据发展战略和管理需要，结合全面预算，建立适当的内部信息指标体系。

3.1.2 根据相关指标，在企业内部和外界收集相关信息，进行加工审核和甄别，确定其真实性和合理性。同时，针对特定对象、特定目标服务，选择重点关注的信息类型和内容，形成有效信息的输入。

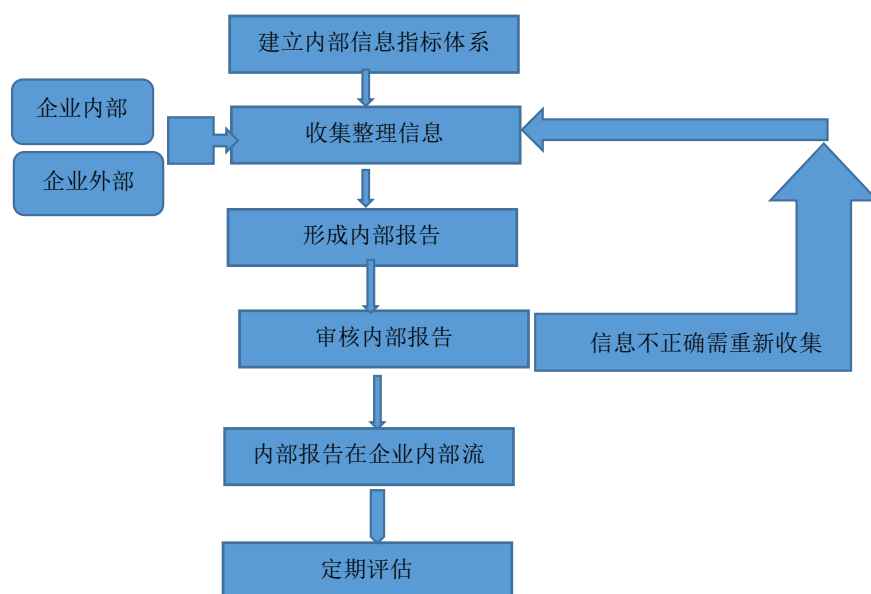
3.1.3 内外部信息一经输入，根据各管理层对内部信息的需要，建立统一口径的指标体系，进行进一步分析，给出总结性结论，形成内部报告。在传递报告之前，需要专门部门进行审核，对于明显不合逻辑或者与实际不相符的内容，扩大信息收集渠道，重新整理归集，确保正确的信息在企业内部流转。

3.1.4 企业内部各管理层级应该有专职人员负责内部报告，将重要信息及时传达给管理层和决策层。各管理层级的管理人员应充分利用内部报告，安排和指导企业的日常经营活动，协调各部门之间的运营进度，确保企业正常运行。具体流程图如下：

4 腾讯公司信息传递与沟通存在的缺陷

4.1 内部信息指标体系的漏洞

一般而言，企业与新客户确定合作关系之前，应当对合作企业的相关信息及资质进行甄别和落实。所谓相关信息应当有具体且明确的指标，如营业执照、



税务登记证、法人代表、注册资本、官方联系方式等。而具备的资质则可以包括企业在行业中的地位、市场占有率、商业信用等级等。对于腾讯来说，老干妈是首次合作客户，按理说应当进行上述新客户的识别流程，但是三名犯罪嫌疑人通过伪造身份资料，成功伪装成老干妈的市场经营部经理，向腾讯提出合作，竟然可以成功蒙混过关，由此可知腾讯公司并没有建立起具体、明确的信息指标，从而使得信息的获取存在根本不足。

4.2 内外部信息收集机制的缺失

在确定合作之前，企业应当对合作单位的组织架构、运营情况和财务情况进行了解，以确保合作方的履约能力。在经济市场上，对于金额巨大的资金支付事项，企业应当对不同的供应商多方了解，进行询价和对比，甚至会出现公开招标的情况。如果老干妈确实存在金额高达上千万的广告项目，那么应该出现相关的公开信息，在广告行业内也应该存在相应的竞争对手。腾讯能够轻而易举被骗，可见对相关信息并未进行前期的收集工作。

在合作期间内，企业的内部各职能部门应该组成合作小组，代表企业与对

方公司的团队进行接洽合作。老干妈如果确实和腾讯进行合作，针对广告方案进行磋商，那至少应该有包括市场部、设计部、销售部等职能部门的团队与腾讯进行接洽，也必然会涉及到企业品牌授权、产品专利、消费者群体设定等相关信息，而这些是“非职业”的骗子不可能完全具备的。这说明腾讯对这些相关信息毫无应有的警惕性。

在经济市场上，虽然赊销是扩大市场占有率的有力方式，但一般企业都会建立相应的应收账款管理，除了有定期对账以外，还应该有专门的信用管理部门和专人催收体制，对于金额较大或者期限较长的应收账款会列为重点关注对象。从单个合同层面看，这一广告服务合同的金额已经超过一千万，腾讯应当保持定期通过与老干妈核对往来款项，并及时联系老干妈的相关部门进行跟踪处理。但是老干妈却从未收到腾讯的任何催收信息，也未收到来自腾讯的对账单。这一情况在腾讯公司的内部从未有过信息的反馈，管理层也从未获得任何信息，才会出现一场乌龙的上诉。

4.3 缺乏对异常信息的审核

在正常的经济合同中，通常会要求

付款方预先支付一定的合同款,在合同完成后,再根据合同完成情况进行结算。对于合同期限较长的(超过一年),通常会在协议中明确合同的进度及每个期间的支付比例、结算方式。腾讯没有收到任何预付款项就履行了广告合同,并且一整个年度都没有收到任何合同款,对于在网络广告行业具有一定地位的企业而言,这明显不合常理。在这种明显不合逻辑的情况下,腾讯如果采取各种措施与老干妈进行沟通,无论是咨询电话、商务函、甚至是法务咨询都可以轻易发现这场骗局。然而,腾讯并没有采取任何沟通方式,放任这种明显不合理的事情发展成为一场闹剧。

4.4信息在企业各层级之间传递缺乏专人负责

企业应该建立严密的信息传递流程,完善统一信息平台,设置专职岗位,安排专人负责内部信息传递工作,确保信息及时的在企业内部流通,从而保障企业管理层准确的作出适当应对。通过前文的分析,可以看出在整个腾讯乌龙事件中,无论是信息指标体系的建立、签订合同之前的信息

收集,还是腾讯内部的信息传递,都呈现出缺乏专门的信息传递平台、无专门人员负责传递的现象,导致管理层无法及时、准确的掌握相关信息,产生了上千万的损失,变成了被市场嘲笑的“傻白鹅”。

5 给“傻白鹅”的建议

5.1腾讯应该立足企业发展战略、根据企业管理层级对信息的需求,建立起层级分明的内部信息指标体系,并将指标体系层层分解,落实到各职能部门,具体到业务层面。

5.2腾讯应该完善内外部信息的收集和整理机制,确定信息收集过程中重点关注的信息类型和内容,对信息的真实性进行审核和甄别。

5.3腾讯应该建立信息审核机制,设定审核权限,对已经识别的明显异常的信息采取进一步措施,通过扩大收集范围或重新进入信息收集的环节,确保真实的信息在企业内部流转。

5.4腾讯应该构建科学的内部报告网络平台,按照职责分工和权限设定委派专人进行信息传递,并可以根据信息的重要性程度,给予信息传递人员越级

向高级管理层报告的权利,以确保相关负责人及时做出决策。

【参考文献】

[1]刘俊海.腾讯与“老干妈”乌龙案中的几个看点[N].检察日报,2020(14):77.

[2]卓如.从腾讯状告“老干妈”事件看企业风险管理[N].东方烟草报,2020(03).

[3]云皓琛.基于销售业务的内部控制缺陷对审计风险的影响研究——以腾讯起诉老干妈乌龙事件为例[J].商场现代化,2020(15):115-117.

[4]林兢,苏金香.内部控制缺陷的判定——于COSO新内部控制框架研究[J].财会通讯,2016(12):111-117+129.

[5]唐大鹏,刘芳.大股东博弈,审计意见变更与审计风险——基于佳兆业案例中普华永道的角色分析[J].东北财经大学学报,2015(05):72-78.

[6]王桂玲,徐文瑞.企业内部控制[M].北工业大学出版社,2019.

作者简介:

黄金(1984--),女,汉族,安徽亳州人,讲师,硕士,中级会计师,研究方向:财务管理、审计方向。