对物业管理企业会计工作的思考

广西机电职业技术学院　刁爱华

随着城市住房制度改革的不断深化，住宅市场化和住房自有化程度的提高，物业管理已在我国悄然兴起。近年来，物业管理行业更是得到了迅猛发展。物业管理行业与其他行业相比，无论是在运作还是在管理服务的对象上都有其自身的一些特点。这些特点不仅决定了其管理服务和运作上的复杂性与不确定性，也给物业管理企业的会计工作提出了新的挑战。为了使物业管理企业的会计工作能更好地为企业的管理工作服务，笔者针对物业管理行业的特殊性，提出了以业务流程再造观念为导向的适合物业管理企业实际的物业管理企业会计工作的思考。

一、物业管理企业管理服务的特殊性及其与传统会计工作思路的不适应性

1.物业管理作为现代服务行业的一个门类，有其自身的一些特点。物业管理是指物业经营人受物业所有人和使用人的委托，依据物业管理委托合同以及国家的有关法律法规，对房屋建筑及附属配套设备、设施及场地以经营的方式进行管理，对房屋周围的环境保护、公共绿化、清洁卫生、道路养护等统一实行专业化管理，并向物业所有人和使用人提供综合性的有偿服务。物业管理工作有其自身的特殊性。

首先，物业管理工作是通过物业管理委托合同实现的一项专业性比较强的管理服务，物业管理企业经营管理权的行使与实现并不是完全自由和充分的，它在一定程度上直接受制于业主和业主委员会，处在一种比较被动的地位。而且，物业管理企业对某一物业经营管理权的拥有期限，往往与它提供的管理服务水平和质量直接相关。

其次，物业管理企业从事的是一种管理服务工作，其管理的对象是物业，服务的对象是业主。因此，要求它在管理上要保持房屋建筑的完好，附属配套设备、设施的正常使用和相关场地的有序使用，还要对房屋周围的环境保护、清洁卫生、安全保卫、公共绿化、道路养护、车辆停放等实施统一管理；同时在服务上，它要向物业所有人和使用人提供高质量和全方位的服务，以便为其创造一个和谐、安宁、舒适、方便的生活或工作环境。

最后，物业管理企业是一种营利性组织，其管理活动也是一种经营性活动，这就决定了物业管理企业在提供管理服务的过程中要考虑成本和利润。物业管理工作需要活劳动和物化劳动的投入，投入量大小和使用效率直接影响到物业管理企业的物业管理水平和经营效益，而且这一行业又是属于微利性的。因此，物业管理企业的会计工作就显得尤为重要，需要对物业管理企业资金运动进行准确的核算、监督、管理，其资金运动包括物业经营、租赁、管理服务等经济活动的资金筹集、使用、耗费、收入和分配。

2.在物业管理企业中采用传统会计工作思路的缺陷。传统的会计核算工作严格按照“填制凭证——登记账簿——编制报表”的顺序一层层地进行，对于物业管理企业来说，这样不仅会导致工作效率低下，降低财务报告的及时性，而且会使得会计信息内容单一化。首先，物业管理企业是坚持以物业管理为主，开展多种经营，以业养业，实现自我运转、自我发展的企业。物业管理企业的主营业务是为物业所有人和使用人提供维修、管理服务，包括公共性服务、公众代办性服务等。其资金运动不像制造业企业那样需经过“货币资金——储备资金——生产资金——成品资金——销售资金”的复杂过程，也不必对众多的共同费用进行分摊、配比。其次，为保障物业管理企业资金供给，企业需要对大修理、更新等数额较大的未来支出建立储备金制度，做到“专户存储，专款专用”。例如，企业将接受委托代管的房屋共用部位维修基金、共用设施设备维修基金等作为长期负债进行核算，企业对这一来源的资产不具有所有权和控制权，其所有权归物业所有人。而且，物业管理行业所服务的对象是不同层次的业主，所面临的是繁琐的事务，传统的会计工作思路显然不适应这一具有一定特殊性的服务行业。

二、业务流程再造观念在物业管理企业管理中的应用

1.业务流程再造观念。业务流程再造是对企业业务流程的基本问题进行思考，并对它进行重新设计，以便在成本、质量、服务和速度等当前衡量企业业绩优劣的这些重要尺度上取得显著的进展。它突破了传统劳动分工理论的思想体系，强调企业组织形式以“流程导向”替代原来的“职能导向”，为企业经营管理提出了全新的思路。其核心观点是一切以顾客为出发点，按照顾客的指令生产其需要的产品，企业的生产流程、服务方式等一切行为都以满足顾客需求为最终目标。

2.业务流程再造观念在物业管理企业管理服务中的应用。物业管理企业是向物业所有人和使用人提供管理服务的，满足其需求是开展物业管理工作的根本。服务是一门科学，也是一门艺术，物业管理人员应有持续的提高服务质量的心态，站在物业所有人和使用人的角度来思考问题，从而改进、完善、提高自身的服务质量和技能。然而，物业所有人和使用人的情况各不相同，尤其是对住宅小区来说，住户的经济收入水平、文化教育水平以及对物业管理的特定要求等，常有较大的区别。基于业务流程再造观念，物业管理企业要能够根据不同住户的需求，提供不同层次的服务，从而一方面最大限度地满足

英国绩效审计对我国的启示

山东经济学院　邵伟然　山东大学管理学院　张健梅

目前,世界上许多国家已开展了绩效审计工作,并取得了一定成效,有的国家还总结出一套相对成熟的绩效审计理论和方法,其中英国的绩效审计就走在世界的前列。

一、英国绩效审计的特点

1.绩效审计项目确定的特点。英国的绩效审计一般分为四类:第一,对严重的铺张浪费、效率或效益低下和控制薄弱的现象进行的检查;第二,针对特定的部门、重大项目、工程进行的调查;第三,对管理活动进行的检查;第四,其他较小规模的检查。英国国家审计署是1983年根据《国家审计法》成立的,每年大约设立50个绩效审计项目。每年在制定审计工作计划时,有关审计小组要对社会关注的重点、国家建设项目、议会关注的重点进行分析,并根据过去的审计工作经验及查阅有关文件和资料等方式,对通过审计可能发现问题的领域以及通过审计可以大大改善项目绩效的领域提出项目建议。审计署称这项工作为前期调查。前期调查的报告经部门汇总后提交审计长,由其根据审计署工作安排情况和工作重点审批并确定当年开展哪些项目的绩效审计。

2.绩效审计程序的特点。英国的绩效审计将审计过程分为初步调查、全面调查和后续检查三个阶段,整个过程又可细分为制定审计计划、初步调查、初步报告、制定审计方案、全面调查、最终报告和后续检查七个阶段。审计项目确定后,审计小组便可根据审计程序制定审计方案,实施现场审计,进行全面调查。进入审计全面调查阶段后,审计小组的主要工作是收集审计所需要的充分、相关和可靠的证据,审计小组一般可在四个月内结束大部分现场审计工作。现场审计结束后,审计小组与被审计单位沟通并最终形成审计报告。后期通过一系列的后续检查,了解审计建议的执行情况,以及被审计单位或项目的绩效是否通过审计得到了改善。

3.绩效审计报告及其公示的特点。审计署审计报告中的审计建议不具有强制性,被审计单位可以不执行审计建议。审计署将审计报告提交议会并公开发表,并且通过加强和被审计单位的合作来确保审计建议得到执行。审计署非常重视审计建议的质量,强调审计建议必须具有前瞻性、全面性,审计报告的内容必须准确、经得起推敲,语言表述也必须实事求

住户需求,使他们感到满意;另一方面增强服务的针对性,提高物业管理企业的收益水平。

三、业务流程再造带来的物业管理企业会计工作的变革

1.会计目标的主体将由房地产公司、开发商等转变为物业管理企业这个独立的经济主体。随着物业管理行业的发展、完善和业务流程再造观念的深入,物业管理企业的工作重点将放在如何满足物业所有人和使用人的需求上。因此,物业管理企业的经营模式将由“产销经营模式”逐步向“代理经营模式”转变,即以代理经营者身份代表物业所有人和使用人进行物业管理,实现所有权和经营权的分离。

2.会计人员的培养方向将由低知识存量、低技能型为主转变为高知识存量、高技能型为主。物业管理企业的会计工作具有很强的专业性与综合性,不仅要求从业人员要有较强的服务意识,还要有较扎实的专业知识,所以必须对物业管理企业的会计人员进行持续的专业和职业培训。同时,要培养出符合物业管理企业实际需要、能够增强企业市场竞争能力、具有较好沟通协调能力的会计电算化人才。应以学习有关会计信息系统理论知识和软件操作为契机,培养一批既具有专业财务会计知识和计算机知识,又具有最新经营管理理念的高层次综合型人才。

3.会计人员工作方式的变革。计算机网络的应用,使交易可以在瞬间完成 ,会计人员的工作方式也需要进行相应的变革。会计人员可采用在线办公、分散和移动办公、远程传输和查询等先进的工作方式。在网络经济环境下,会计人员将不再只是面对算盘、计算器和纸质的账本、凭证,其大部分甚至所有工作均可在网络终端完成。

4.会计运作模式的变革。物业管理企业资金运动的核算涉及物业维修专项基金、物业管理服务费、代收代缴费用、其他物业管理经营收入等。这对物业管理企业会计运作模式提出了变革要求,例如对于代管资金,为了利于会计职能的发挥,物业管理企业需增设辅助账簿对总账、明细账中不能详细记载的业务进行补充登记,如设备的大修理记录、住户收费情况的欠缴、少缴记录等。总之,物业管理企业代管资金的核算要体现现阶段物业管理的特点,满足资金所有人检查与监督的需要。物业管理企业的会计信息需要有一定的公开性,除了向企业管理层提供会计信息之外,更多的是向物业所有人和使用人及多级行政主管部门提供信息。其中后者更关心企业是否能促使物业保值增值,是否提供了高性价比的服务。因此,物业管理企业会计部门要结合信息使用者的特殊要求,提供相关、真实、及时、重要和清晰的会计信息。

物业管理行业的繁琐性、特殊性使得传统的会计工作流程也不可避免地要接受挑战,物业管理企业只有主动采取措施,重新认识会计工作,树立新观念,提出会计工作的创新思路,才能给物业管理企业的会计工作带来生机和活力。