

电话调查技术的审计应用

王 勇

(湖南省审计厅 长沙 410001)

【摘要】随着我国经济社会的快速发展,电话普及率迅速提高,在这种情况下,要进行入户调查难度越来越大。而科学合理地运用电话调查技术不仅能节约审计资源、提高审计效率,而且有助于发现问题,提高审计监督力度。本文专门介绍了电话调查技术在审计中的运用及应注意的问题。

【关键词】电话调查技术 审计监督 审计效率

在涉农补助、社保发放、移民安置、拆迁补偿等项目的审计实践中,审计人员经常会碰到需要查证资金是否足额及时发放到个人手中、项目的具体实施程序是否符合相关规定等情况。这时,审计人员通常是采用抽样的方法入户调查和实地询问了解,但如果遇到需要调查的对象数量大、居住分散,采用传统的入户调查不仅成本高、耗时长,而且受环境影响较大,加之抽查取证的样本数有限,因而难以获得足够的审计证据,也难以达到审计取证的目的。此外,如果是由被审计单位派人陪同或预先告知调查对象,则调查一般很难发现问题,有

或其他设备,再由医院支付少量现金。

通过这种形式,供应商可以使新产品快速进入医院以抢占市场,也可以利用医院的影响力对新设备的推广形成示范作用,而收回的旧设备也可以拆卸配件销售给其他医院相同设备作维修用,这样就大幅降低了标的设备的实际成本,医院可以用较少的代价完成设备更新,有效降低成本。

由于所置换设备的类型和账面净值各不相同,因而各医院采取账务处理的方式也不相同。对医院没有支付现金置换同种设备的情况,有的不进行账务处理,有的按照取得赠送设备的实际价值记账。笔者认为,无论医院是否支付现金都必须进行账务处理,首先应按有关规定报废原设备,然后再做增加新设备处理,新设备的原值按以下方式确定:

新增设备原值(Y)=旧设备账面净值(A)+医院支付现金(B)+其他为使用新设备发生的费用(C)

医院应参考旧设备的残值和新设备的市场价格确定新设备的评估价值,并对评估价值和Y值相比较,当Y值明显过低时,应以评估价值作为新设备入账价值;当旧设备发生提前报废造成A+B>新设备市场价格时,应按新设备市场价格入账,差额部分确认为非正常报废损失。

四、招标附赠设备

医院在进行招标时,投标方在对标的进行报价外另附赠送一台或几台设备。供应方的目的是在不降低标的设备的统一报价的基础上增加中标机会。

时连事先确定的被调查对象都找不到。在这种情况下,科学合理地运用电话调查技术不仅能节约审计资源、提高审计效率,而且有助于发现问题、提高审计监督力度。

一、电话调查技术的特点及应用情况

电话调查技术分为传统的电话调查和计算机辅助电话调查。传统的电话调查简称电话调查,就是指调查人员按照统一问卷,通过电话向被调查者提问,笔录答案。计算机辅助电话调查(CATI),是指调查人员利用计算机向电话另一端的被调查者读出问题,并将被调查者的回答结果通过鼠标或键盘记

从交易性质看,该设备赠送与其他赠送的含义并不同,医院如果不采购投标方的标的设备是得不到赠送的,所以所谓的“赠送”实质上是医院购买的,只是在合同中没有明确为购买设备所支付的价款,其价款与标的设备合并在了一起。

对这类交易有的医院按赠送设备进行账务处理;有的医院对赠送设备不进行账务处理,将其作为附属设备管理。笔者认为,应该按购买设备兼所谓“赠送设备”进行账务处理,其入账价值按主标的设备(A)市场价格和“赠送设备”(B)市场价格的比例计算确定。

$B \text{ 原值} = \text{总价款} \times B \text{ 市场价格} / (B \text{ 市场价格} + A \text{ 市场价格})$
 $A \text{ 原值} = \text{总价款} - B \text{ 原值}$

以上几种特殊情况取得的医疗设备的账务处理不仅在现行《医院会计制度》(财会字[1998]58号)中没有明确,而且2012年1月1日起全面施行的《医院会计制度》(财会[2010]27号)中也没有明确。在实践操作时,由于固定资产管理人员对固定资产界定范围的理解差异以及财会人员对会计原则应用的倾向性不同,所以必然会产生多种处理方式。因此希望国家出台相关实施细则,明确特殊情况取得的医疗设备的账务处理方式,以便公立医院更好地管理固定资产。

主要参考文献

1. 财政部,卫生部.医院会计制度.财会字[1998]58号,1998-11-17
2. 财政部.医院会计制度.财会[2010]27号,2010-12-31

录到计算机中去,所有的话务监控、通话录音、监听、监看都在一个独立的计算机上执行,或是设一督导在另一台计算机前对整个访问工作进行现场监控,同时,将调查记录的所得数据形成 CATI 系统数据留存并可被各种统计或分析软件直接使用。CATI 是近年高速发展的通讯技术及计算机信息处理技术应用于传统的电话调查中所形成的产物。

电话调查技术在欧美发达国家很常用,广泛应用于社会政治经济热点难点问题调查、民意调查、市场调查、国家政策落实调查、行业行风调查等领域。电话调查速度快、范围广、费用低、回答率高、误差小。由于不是面对面访谈,一般人在电话中回答问题较为坦率和更为直接。但电话调查时间短,一般只能限于简单的问题,难以进一步深入了解情况,并易受电话设备的限制及被调查对象心情的影响。

从 1927 年柯乐利调查公司在 44 个城市访问了三万个电话样本进行广播收听率的研究开始算起,电话调查已有近 80 年的历史。但直到 1987 年以后,电话调查才开始在我国一些发达地区被一些专业的调查机构使用,主要用于民意测验和媒体接触率研究。如 1999 年,四川卫视利用当地的电话网络进行收视覆盖率调查;2000 年春节,央视春节晚会进行即时收视率调查;2003 年和 2009 年,北京市疾病预防控制中心在了解北京市公众类流感症状情况、就诊情况和甲型流感诊断情况时采用了 CATI 技术;还有一些公司、商家使用电话调查进行营销和满意度回访等,取得了较好的效果。

二、电话调查技术在审计中应用不多的原因

目前,将电话调查技术应用于审计领域的实例还不是很多,这除了大多数审计项目在审计实施过程中不会涉及数量众多的被调查个体的原因之外,还有以下三个原因:

1. 由于过去电话普及率不高,电话调查存在着较大的样本偏误,所以审计人员在实践中很少使用这一方式。但随着电话普及率的提高,样本偏误问题已经逐渐淡化。根据国务院发展研究中心信息网公布的数据,截至 2010 年底,我国电话用户总数约 11.53 亿户,其中固定电话约 2.94 亿户,移动电话约 8.59 亿户,我国固定电话普及率为 22.1 部/百人,移动电话普及率为 64.4 部/百人,电话普及率整体达 86% 以上,已经达到发达国家水平,像上海移动电话普及率就高达每百人 122.9 部、北京为每百人 121.4 部、广东为每百人 99.9 部。电话的这种高普及率为审计运用电话调查技术提供了坚实的社会物质基础和广阔的应用空间。

2. 对于电话调查结果能否直接作为审计证据存有顾虑。一般情况下,通过电话调查发现的问题是不能直接作为审计证据的,只能作为审计线索,还需进一步实施审计程序加以查证。但如果运用电话调查技术所获取的结果符合审计准则有关“审计证据”的相关要求,具有适当性和充分性,就可以作为审计证据。如在电话调查中发现问题事实清楚,已详细地记录在审计工作底稿上,并能得到被审计单位的签章确认,它就可以作为审计证据。通过 CATI 系统进行调查,只要被审计单位全程参与了,其调查结果就可以直接作为审计证据。

3. 在网络调查与 CATI 两者间,审计人员一般更重视前

者。在以往的审计实践中有运用网络调查的成功案例,但尚未有应用 CATI 的审计案例。这主要是存在认识误区,实际上现阶段网络调查结果的可信度并不高、问卷设计单一、无法准确验证被调查者身份和被调查者可能存在作弊行为等局限性。根据 CNNIC 2000 年 1 月发布的《中国互联网络发展状况统计报告》,当时全国上网人数为 890 万人,收到反馈问卷 36 万份,其中有 16 万份是无效的或作弊的。而 CATI 较之网络调查而言具有一定的优势:一是由于拥有电话的人数远远超过上网人数,调查面比网上调查面更宽,抽样方法更趋于完整。二是调查内容可根据实际情况作增减,有一定的灵活性。三是在接通电话时可以请求符合调查要求的人员接受访问,以有利于对特定群体的调查。四是调查进度比其他调查方法更容易控制。五是样本取得方式灵活多样。

三、电话调查技术在审计中应用时需注意的问题

1. 获取电话号码表(号码本)并科学地选取调查对象。审计实践中被调查对象的电话号码一般由被审计单位提供,如果被审计单位不能提供,则可以通过第三方有关联的管理部门或从当地的电信或移动部门获得,这是运用电话调查技术的前提条件。在取得电话号码登记表(号码本)后可采用抽样法、随机拨号法、电话号码加一法等方法确定要调查的电话号码。至于调查对象的选择,可以采用不加选择法(随意选择法)、男女轮流选择法(或男女搭配法)、楚德-卡特排列法、海根-柯林修正法等方法加以确定。

2. 拟定好调查内容。无论是传统的电话调查还是通过 CATI 系统进行调查,一份设计科学合理的调查问卷或访谈大纲都是保证电话调查技术运用成功的关键。需要询问和证实的问题要尽量简洁,不容易引起歧义,问题的答案设计要简单明确或唯一,不能模棱两可。

3. 电话调查中要注意询问和谈话技巧。首先要做好自我介绍,调查人员要有充足的自信并尽量使用礼貌用语,有时可表明审计人员的身份,有时需借助被审计单位人员的身份或是第三方人员身份。在介绍中要避免使用“调查”或“审计”等词语,因为这些词语会让被调查者紧张,甚至产生抵触情绪,因此应尽量使用“了解”、“核对”等语气柔和的词语。其次要正确处理被调查者的回答,不能急躁,要耐心地重复或平和地追问,准确确认并记录答案,但切勿诱导。最后应要求被审计单位派人参与调查全过程,并做好详细记录。

主要参考文献

1. 史铮. 电话调查: 一项新兴的社会调查方法. 统计与预测, 2003; 6
2. 窦相峰等. 计算机辅助电话调查技术在传染病防控中的应用. 首都公共卫生, 2010; 4
3. 孙蕾. 网上调查与计算机辅助电话调查的比较. 统计教育, 2002; 3
4. 肖明. 电话调查中如何进行抽样设计. 北京广播学院学报(自然科学版), 2002; 9
5. 向继红, 沙瑛. 如何掌握电话调查中的访问技巧. 市场研究, 2004; 9