

基于问卷调查的注册会计师服务需求分析

——以吉林省为例^{*}

吉林大学商学院 韩丽荣 胡玮佳 高瑜彬 徐文艳

【摘要】注册会计师行业的发展离不开市场的需求。文章从客户需求的视角,以吉林省相关企事业单位为调查对象,运用问卷调查的方法对注册会计师服务需求的类型、选择会计师事务所考虑的因素、注册会计师服务的客户满意度和客户感知的注册会计师对本单位的帮助度四个方面进行了分析。结果发现,客户对非审计服务存在一定的需求,并主要基于声誉因素选择会计师事务所;而客户对注册会计师服务的满意度及客户感知的注册会计师对本单位的帮助度并不高。研究结果为区域注册会计师行业发展提供了借鉴。

【关键词】注册会计师行业; 注册会计师服务; 满意度

中图分类号 F239 文献标识码 A 文章编号 :1004-5937(2015)19-0104-04

一、引言

注册会计师行业是现代服务业,为其他产业的发展提供智力支持和专业服务,国有企业的改革重组、资本市场的发育发展、投资环境的改善提高,都离不开注册会计师在会计、审计等方面的专业服务支持,离不开注册会计师发挥的咨询作用(华建敏 2004)。注册会计师行业对于维护市场经济的健康发展有着极为重要的作用,只有加快发展,才能适应我国经济社会发展的要求(陈毓圭 2009;刘玉廷 2009)。注册会计师行业是市场经济发展的产物,这一行业的发展离不开市场对其服务的需求。不同阶段市场对注册会计师服务的需求并不相同,只有及时研究市场需求的变化,才能为注册会计师行业的进一步发展指明方向。那么目前市场对注册会计师服务需求的种类有哪些,选择会计师事务所时重点考虑了哪些因素,对注册会计师服务的满意度和客户感知的注册会计师对本单位的帮助度如何,研究和解决这些问题对于注册会计师行业的发展具有重要的现实意义。本文基于客户需求的视角对以上四个方面的问题在吉林省相关企事业单位进行了问卷调查,在调查问卷的基础上,对注册会计师行业的发展提出了相关的政策建议。

二、问卷设计、发放与回收

本文以吉林省为例,针对企事业单位需要注册会计师提供哪些服务,需要什么样的事务所提供服务以及需要提供什么质量的服务等问题通过问卷的形式进行了调查。

(一)问卷设计

目前注册会计师行业提供的服务多种多样,如审计、内部审计外包、管理咨询、税收筹划、内部控制及风险管理

等。掌握企事业单位对注册会计师服务种类的需求,能够使注册会计师根据需求种类对服务的供给进行调整,使得供给与需求能进行较好的匹配,满足市场发展的需要,因此笔者设计两个问题用来考察企事业单位对注册会计师服务种类的需求。好的会计师事务所的审计工作既能提高公众对企业的信赖度,同时也能促进企业更好地经营和发展,因此选择会计师事务所是企业管理层的一项重要任务。企业在选择会计师事务所时可能会受到声誉、人情、以往合作经历等一系列因素的影响,笔者设计三个问题用来了解单位在选择事务所时考虑的因素。为了了解企事业单位对注册会计师服务质量的需求,改善目前服务过程中存在的不足之处,从客户对注册会计师服务的满意度以及客户感知的注册会计师对本单位帮助度的角度设计了九个问题,用来了解企事业单位对注册会计师服务的评价,进而分析客户对注册会计师服务质量的需求。

(二)问卷的发放与回收

2014年11月,吉林省长春市财政局与吉林大学合作开办了第二届会计领军人才培训班,领军人才是来自全省各主要企事业单位的财会人员,他们所代表的企业是注册会计师服务的主要需求者。利用这一机会,笔者在该班进行了问卷调查,共发放问卷110份,回收有效问卷101份,回收有效问卷率达到92%。在进行问卷调查时,对容易出现误解的地方专门进行了讲解,降低了被调查对象由于对题目误解而导致的回答误差。被调查对象的特征从所处行业结构、年龄结构、学历水平、所处职位、职称结构、所在单位规模六个角度来看具有广泛的代表性,基本能够满足了解企事业单位对注册会计师服务需求这一研究目标的需要(如图1)。

* 基金项目:吉林省社会科学基金项目“基于 DEA 方法的吉林省注册会计师行业竞争力分析”(2014B13)

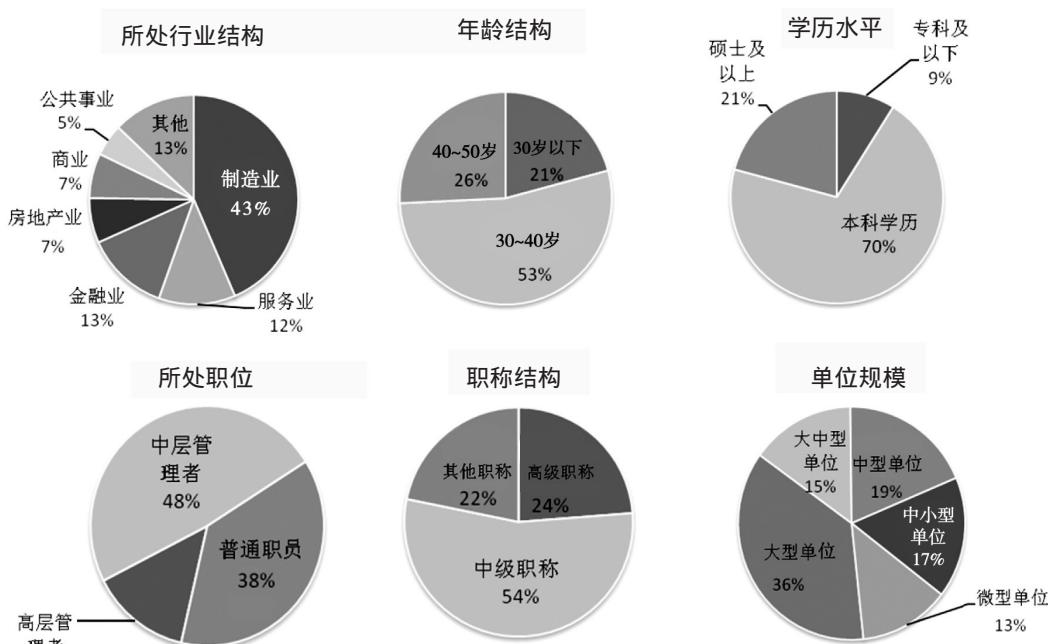


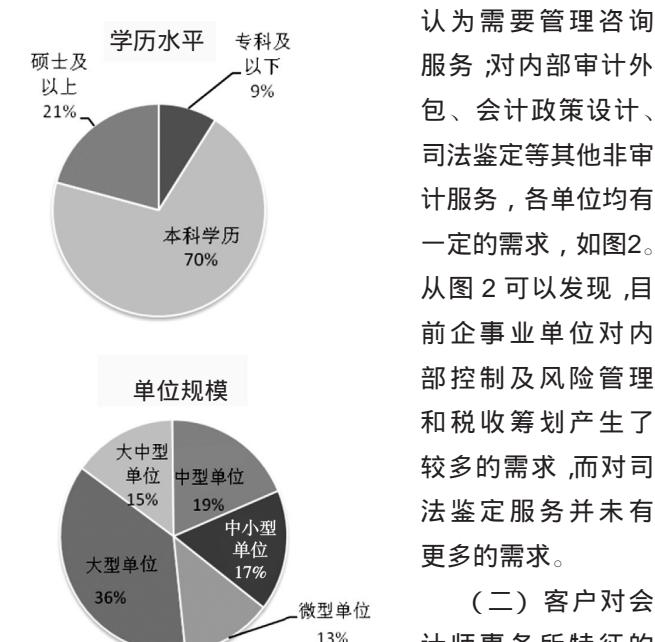
图 1 被调查人员特征信息

三、注册会计师服务需求分析

通过对问卷调查结果分析发现，随着企事业单位经济业务的发展，单位对注册会计师服务需求的种类呈现出多样性的特征：他们不仅需要注册会计师为其提供审计服务，也需要提供非审计服务。在选择会计师事务所时，声誉是最主要的考虑因素，对注册会计师服务的满意度以及感知的事务所对本单位的帮助度并不很高。具体分析如下。

(一)客户对注册会计师服务种类的需求

我国注册会计师法规定，注册会计师可以承办审计业务以及会计咨询和会计服务业务。审计业务是注册会计师的核心业务，多数审计业务属于法律法规的强制要求，因而是企事业单位主要需求的业务。会计咨询和会计服务业务属于自愿委托的业务，它们种类繁多，具有个性化特征，主要包括内部审计外包、管理咨询、税收筹划、内部控制及风险管理服务、会计政策设计、司法鉴定服务等。随着国家对企事业单位管理要求的提高以及行业竞争的加剧，企事业单位会出现很多财务管理以及其他经营管理的问题，需要注册会计师提供相关的专业服务。调查发现，80%的被调查者认为需要注册会计师为其提供审计服务，出具审计报告；38%的被调查者认为需要注册会计师为其提供内部控制及风险管理服务；29%的被调查者认为需要税收筹划业务服务；26%的被调查者



认为需要管理咨询服务，对内部审计外包、会计政策设计、司法鉴定等其他非审计服务，各单位均有一定的需求，如图2。从图2可以发现，目前企事业单位对内部控制及风险管理、税收筹划产生了较多的需求，而对司法鉴定服务并未有更多的需求。

(二)客户对会计师事务所特征的需求

客户需要具有什么特征的会计师事务所为其提供服务对于注册会计师行业加强事务所的管理具有重要的参考价值，因此调查了客户选择会计师事务所时首先考虑的因素。调查发现，70%的被调查者认为该单位选择会计师事务所时首先考虑的是事务所的声誉，相信具有良好声誉的事务所提供的服务更让他们放心；18%的被调查者认为该单位在选择事务所时首先考虑的是以往合作经历，愉快的合作经历会使单位更加信任事务所，而极少部分被调查者认为该单位会首先考虑人情、上级压力和审计收费等因素。以吉林省为例，省注册会计师协会为了加强会计师事务所的管理，便于客户对不同的事务所执业能力进行区分，自2011年起连续发布了吉林省会计师事务所综合评价信息，但是调查发现，90%以上的被调查者并不了解这些信息。客户选择会计师事务所首先考虑的因素

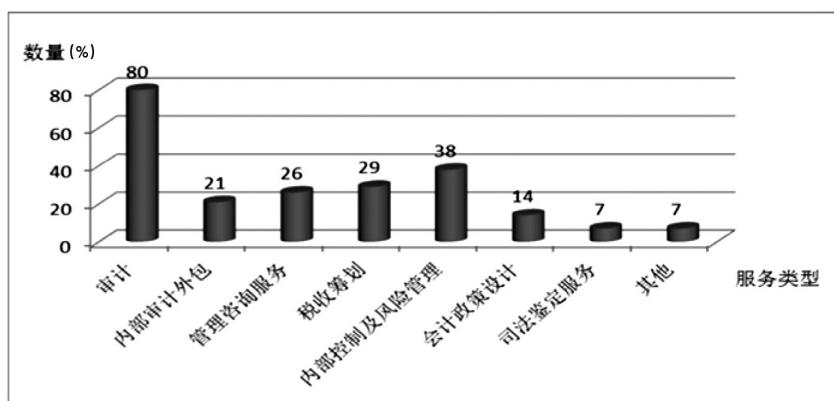


图 2 客户对注册会计师服务种类的需求

详见图3。

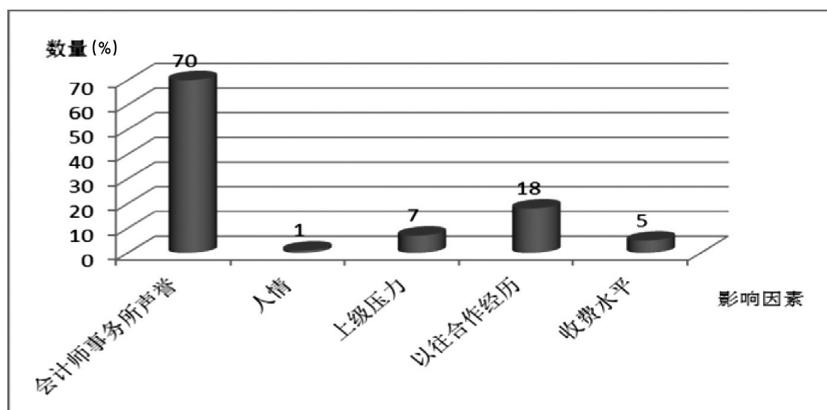


图3 客户选择会计师事务所时首先考虑的因素

从图3可见，大部分客户对会计师事务所特征的需求是其具有良好的声誉，这一需求对于会计师事务所的规范发展、投入更多的资源培育品牌具有重要的推动作用。注册会计师协会在推动会计师事务所发展的同时，更应加强宣传力度，让客户更加便利地了解会计师事务所的声誉和质量。

(三)客户对注册会计师服务质量的需求

客户对注册会计师提供服务的满意度如何，是否感知对自己单位有很大的帮助，通过这两方面了解客户对注册会计师服务质量的需求，结果发现客户对注册会计师服务的满意度及感知的对客户的帮助度并不高，注册会计师提供服务的质量与客户需求尚有很大的差距。

1.客户对注册会计师服务的满意度

由于审计服务与非审计服务性质不同，分别从两个方面对服务质量进行了考察。对于注册会计师提供的审计服务，调查发现，38%的人员称注册会计师在审计过程中存在严重的轻实质、重形式问题；30%的被调查者认为审计师在及时纠正报表错误或舞弊方面做得较差；就整体工作水平来讲，89%的被调查者认为目前注册会计师能够胜任其审计工作。另外，41%的人认为注册会计师与单位的沟通处于中等及以下水平，53%的人认为目前会计师事务所收取的审计费用水平高于预期。非审计服务是客户自愿委托的服务，非审计服务满意度对注册会计师行业服务范围的拓展以及收入水平的提高具有重要的意义，因此，有必要重点了解客户对非审计服务的满意度。从调

查结果来看，被调查者中仅有2%的人对非审计服务表示非常满意，35%的被调查者表示满意，37%的被调查者表示一般满意，详见图4。

2.注册会计师服务对客户的帮助度

注册会计师提供的服务包括审计服务和非审计服务。一般而言，审计服务的对象是企事业单位外部的利害关系人，非审计服务的对象是企事业单位的管理当局，非审计服务应对客户提供直接的帮助。因此笔者主要调查了会计师事务所提供的非审计服务对客户的帮助度。调查发现，只有3%的人员感觉目前事务所提供的

非审计服务对自己帮助度很大，29%的人员认为非审计服务对自己帮助度较大，42%的人员则认为帮助度一般。可以看出，目前事务所的非审计服务未能对客户有较大的帮助，详见图5。另外发现，23%的被调查者称其单位未接受过非审计服务。究其原因，一方面可能是因为单位对于非审计服务并未足够重视，另一方面可能是会计师事务所并未很好地发展非审计服务，提供非审计服务的能力还有一定的差距。

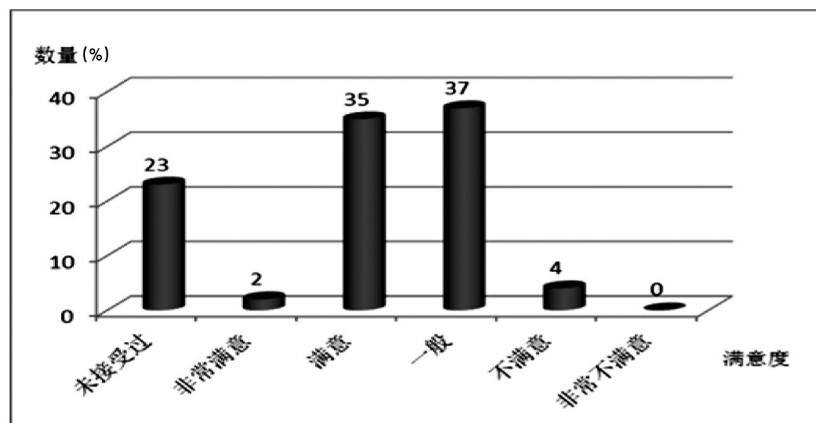


图4 客户对非审计服务满意度

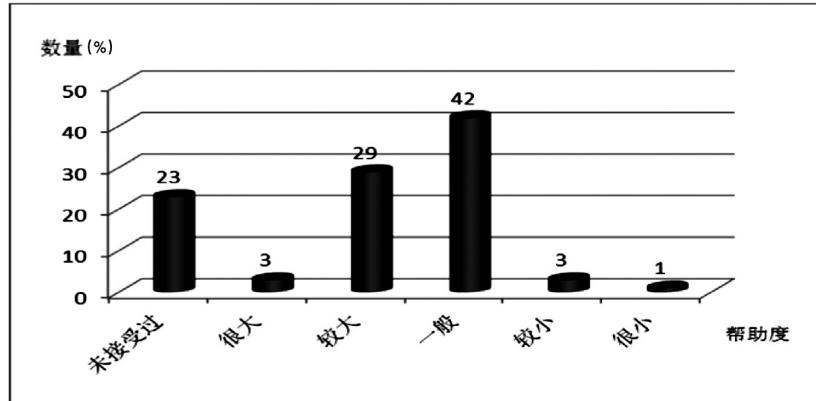


图5 非审计服务对客户的帮助度

四、政策建议

通过调查发现,目前企事业单位对注册会计师非审计服务形成了一定需求,在对会计师事务所选择时要求其有良好的声誉,对注册会计师服务的质量也有更高的需求。根据调查分析的结果,笔者对注册会计师行业建设提出以下政策建议。

(一)加强对内部控制及风险管理等非审计服务业务的拓展

内部控制及风险管理等非审计服务对于企事业单位提高管理水平、防范经营风险具有重要的价值,这些业务也是注册会计师行业新的收入增长点。以吉林省为例,目前企事业单位已经对内部控制及风险管理服务提出了较多的需求,注册会计师行业应大力推动会计师事务所向这一目标发展。然而,提供这些非审计服务也对会计师事务所提出了较高的要求,一些事务所对于拓展非审计服务意愿不强,有畏难情绪,专业胜任能力不够,特别是许多事务所尚未建立一套成熟有效的拓展非审计服务的运作模式(朱建林,2012)。作为地方注册会计师行业的管理者——注册会计师协会可以通过培训、业务交流等方式搭建更加便利的平台,激发会计师事务所提供非审计服务的热情。通过不断开放的会计服务市场,非审计服务将会成为会计师事务所通过提高客户满意度而提升整体实力和竞争力的重要途径(谢国珍,2004)。另外在政策制定方面给予事务所开展非审计业务更多的支持,如在会计师事务所分级分类管理办法中,改进分级分类的标准,不以审计业务收费占一定的比例对会计师事务所进行划分,只要会计师事务所的收入达到一定水平,不论是来源于审计业务还是来源于非审计业务,都可以划分为相应的等级。

(二)加强会计师事务所声誉建设

会计师事务所长期树立起来的声誉代表着它们提供服务质量的高低。研究发现大部分企事业单位在选择为其服务的事务所时首先考虑的便是事务所的声誉,因此注册会计师行业要想获得更大的市场,会计师事务所便要努力建立并培养自身的声誉,创造属于自身的品牌价值。瓦茨和齐默尔曼(1986)指出,会计师事务所的信誉一旦树立起来,就可以增加对审计师服务的需求和审计师服务的报酬。以吉林省为例,省注册会计师协会在推动会计师事务所声誉建设方面做了大量的工作,如自2011年起连续发布吉林省会计师事务所分级分类信息,发布事务所品牌声誉信号,为客户识别会计师事务所提供指南。今后应进一步完善分级分类办法,并且加强与当地企事业单位的沟

通,让客户更加及时便利地掌握会计师事务所详尽和客观的信息,满足客户对会计师事务所声誉信息的需要。

(三)加强对注册会计师服务质量的监督

注册会计师的服务质量是注册会计师行业的生命线。会计师事务所品牌效应的建立,需要一定的监督作为审计质量的担保机制(张艳、钟文胜,2007)。以吉林省为例的问卷调查结果表明,目前当地企事业单位对注册会计师服务质量的满意度还不是很高,注册会计师服务质量尚有很大的发展空间。在审计服务方面,注册会计师行业应加强审计程序的实施,杜绝审计程序形式化的倾向,提高专业胜任能力,有效识别和发现由于错误或舞弊形成的重大错报风险,增强审计工作的独立性,降低审计风险。在非审计服务方面,提升客户对注册会计师服务的满意度,有效帮助客户解决管理中的困难和问题,增加企业的价值。非审计服务与审计服务不同,它是一种私人物品(韩丽荣、郑丽,2011),注册会计师提供非审计服务的宗旨就是竭诚为客户提供服务,这种服务只有客户感到对自己真正有所帮助,才能自愿委托注册会计师提供,并且实行市场经济的等价交换原则,优质优价,低质低价。因此,应大力推动注册会计师非审计服务质量的提高,这样在增加客户价值的同时,注册会计师行业也将获得更大的发展。●

【主要参考文献】

- [1] 中国注册会计师协会.华建敏国务委员在中国注册会计师协会第四次全国会员代表大会上的讲话[J].中国注册会计师,2004(12):3-5.
- [2] 陈毓奎.深化行业诚信建设 完善职业道德标准[J].中国注册会计师,2009(12):7-10.
- [3] 刘玉廷.我国注册会计师行业改革与发展进程中新的里程碑——《关于加快发展我国注册会计师行业的若干意见》解读[J].财会学习,2009(10):12-17.
- [4] 朱建林.构建会计师事务所拓展非审计业务领域运作模式探讨[J].中国注册会计师,2012(3):28-30.
- [5] 谢国珍.对审计和管理咨询业务分拆问题的理性思考[J].会计之友,2004(1):78-79.
- [6] [美]瓦茨,齐默尔曼.实证会计理论[M].陈少华,黄世忠,陈光,等,译.大连:东北财经大学出版社,2006:191-195.
- [7] 张艳,钟文胜.会计师事务所规模化与品牌建设[J].会计之友,2007(2):87-88.
- [8] 韩丽荣,郑丽.注册会计师审计业务与相关服务业务性质探讨[J].财会通讯,2011(9):99-100.