

制责任”的原则，在项目部建立一个成本控制量化责任体系，以图表形式予以标示，并要求责任明晰，横向到边，纵向到底。(2)规范操作行为，控制好材料成本。加强资金管理，严格控制物资采购；健全规章制度，做好基础工作。(3)合理组织施工，加强质量管理。在安排工期时，要注意处理工期与成本的关系，以保证工期，降低成本。对于油田勘探、开发、建设系统，由于施工项目多，技术难度大，在施工过程中一定要严格按照各类施工的质量标准进行，严格工程设备的规范操作，减少废品率和返工率，杜绝重大工程事故发生，提高工程的施工质量。(4)加强合同管理。一是加强对信息的收集、处理和归档工作，为企业的日常生产经营活动提供可靠资料；二是建立会签、会审制度，完善合同签订程序；三是完善合同验收制度。通过对合同履行及验收，将合同管理作为一项考核指标落实到责任人。

3、项目成本的全过程管理。项目成本管理贯穿于项目施工准备、工程施工和竣工验收的整个过程。(1)施工准备阶段成本控制的主要内容：项目中标后公司应组织有关人员对项目价格组成、项目实施的主客观条件、有利和不利因素进行综合分析，并根据企业规定额确定比较先进、合理的成本控制总体目标；认真研究施工设计图纸的有关内容，在确保工程质量和进度的前提下，从降低成本的角度考虑，制定合理可靠的施工方案；根据业主要求和前期工作进展情况作适当合理的投入，既要保证按期开工，又要避免设备、人工的浪费。(2)工程施工期是成本控制的主要实施阶段，在这个过程中，应注重成本信息的归集整理，准确收集成本费用资料，分析实际成本与预算成本的差异，并及时作出调整。公司的财务、审计部门要充分发挥监督指导职能，必要时进行过程审计，主管部门还应对项目成本控制体系运行是否有效，以及责、权、利落实情况定期进行检查，以督促其提高工作成效。(3)

竣工验收阶段要着重做好工程的扫尾工作。首先，要对材料、设备进行清理和保养，并妥善保管。其次，要对工作量作全面核对，以免造成遗漏；对项目施工过程中的变更情况，要做好会签等工作，并落实专人负责；在竣工验收期还要安排技术人员在规定的时间内准备竣工验收资料等事宜。

4、运用激励机制实施考核奖罚。

对各部门和责任人实施责任成本考核、奖优罚劣，首先必须对项目部设定总的成本控制目标，之后项目部要将分项目标落实到相应的部门，明确责任人和奖罚办法，根据工程的进度等办法进行考核并实施奖罚。■

(作者单位：中原油田绿能高科)

责任编辑 刘黎静

会计报表舞弊警戒信号及侦查

马元珍■

(一)舞弊警戒信号

1、管理舞弊的警戒信号。当某些动机(或压力)、机会和价值观存在时，管理当局就会利用编制欺诈性财务报告来达到特定目的，所以如果被审公司存在着舞弊，注册会计师在执行财务报表审计时，就可以从动机(或压力)、机会和价值观三个方面观察到种种警戒信号：①动机(或压力)方面的警戒信号。经济上的压力以及公司治理结构的某些安排常常促使管理当局萌生舞弊动机。②机会方面的警戒信号。图谋舞弊的管理者必须要寻找到机会才能使其目的达到，而行业或业务的特殊性、公司治理结构方面存在的缺陷以及内部控制的薄弱都给了图谋不轨者以可乘之机。③价值观方面的警戒信号。拥有非诚实价值观的管理者，其舞弊的可能性将大大增加。不诚实的管理当局在价值观方面可能表现出来的警戒信号有以下几种：公司管理当局未能有效地向员工宣扬公司的价值观和道德标准，或向员工灌输了不正确的价值观和道德标准；公司或公司董事、高层管理人员有过违反证券法规或其他法规的不良记录，或因涉

嫌舞弊、违法而曾被起诉；管理当局愿意使用不恰当的手法减少账面利润以逃避纳税；管理当局与注册会计师的关系非常紧张。

2、员工舞弊的警戒信号。也同样可以从动机、机会、价值观三方面进行划分。动机方面的警戒信号表现为：个人财务困难；公司与员工之间产生了严重矛盾。机会方面的警戒信号有：公司经营业务的某些特征会增加资产被盗用的可能性；薄弱的内部控制增加了资产被盗用的可能。价值观方面的警戒信号有：对改进内控、减少资产被盗风险的措施不重视；有迹象表明员工不满公司对待他们的方式或公司的其他行为；员工因贪污公司财产而变得行为古怪、生活奢侈。

(二)舞弊警戒信号的侦查

既然舞弊警戒信号可以帮助注册会计师在财务报表审计中发现潜在的舞弊，那么对于注册会计师来说，重要的是如何在实施报表审计程序时有效地侦查到警戒信号。笔者认为，通常观察、讨论、检查和询问等审计方式可以帮助审计人员发现舞弊警戒信号。

1、观察。观察可以帮助审计人员

了解关于被审公司经营情况、内部控制和员工态度等方面的信息,因此进行仔细的观察可以发现一些潜在的警戒信号。

2、讨论。有效的讨论和沟通可以帮助审计人员充分地共享信息,交换意见,发现公司的舞弊警戒信号。

3、检查。通过检查公司合同、重要的会议记录及其他相关书面文件,可以帮助审计人员获取对舞弊警戒信号的了解。

4、询问。询问是一种有效的审计舞弊的方法。为了实施有效的询问,审计人员必须对询问的方式和方法进行研究和反复的实践。其中,最重要的两点是选择适宜的询问对象和掌握高超的谈话技巧。①询问对象:一是向高层管理者及内部监督部门询问。高层管理者和内部监督部门了解公司的整体

状况,因此对他们的询问可以帮助审计人员发现重要的舞弊警戒信号。另外,通过与高层管理者和内部监督人员的交流,审计人员还可以对他们的价值观及对舞弊的态度有最直接的认知。二是向其他适当人员询问。审计人员除了向高层管理者和内部监督部门询问取证之外,还应选择向公司的其他相关人员进行询问,因为他们对有关问题的描述和回答可以证实或否定管理当局所提供的信息,以帮助审计人员从另一个角度看问题。②询问技巧。要想引发被询问者说出重要的信息,审计人员还必须掌握谈话技巧。如:精心设计所提问题及提问方式;将舞弊作为谈话的最后一个话题;在询问中善于察言观色。■

(作者单位:北京市外交人员服务局)

责任编辑 刘黎静

务,同时尽可能为客户提供增值服务。随着资本市场日益规范,投资者对高质量会计信息的需求日益增加,客户对会计服务质量、效果的预期也将不断提高。顾客期望差距扩大并非服务标准降低,而是服务不能满足顾客不断上升的心理预期。因此,会计师事务所通过制定统一的专业标准和操作规程,并经过系统的培训使得注册会计师在紧握手握服务质量这根“生命线”的同时,还要通过营销来管理和控制顾客的心理预期。

(三)实施整合营销策略

会计服务营销是典型的整合营销,在服务生产、交付过程中,从助理人员、执业会计师、项目经理直至合伙人,他们无一例外地形成与客户的交互关系,顾客成为服务的合作生产者。这种交互是服务组织营销的重要组成部分,它向服务者提供了影响顾客、接近服务的自然机遇;交互还体现在顾客与顾客之间,一个顾客接受满意的服务后,良好的口碑会影响一批顾客,在服务业,客户示范效应是非常明显的。

(四)公司形象识别(Corporate Identify System,简称CIS)的营销策略

在理念识别系统方面,会计师事务所要通过其经营理念表明事务所全体员工的集体价值取向和“独立、客观、公正”的市场主体形象;在行为识别系统方面,事务所要设置合理的内部控制制度系统来约束员工行为,提高完成受托双方业务约定事项效率和水准,增加服务含金量与附加值;在视觉识别系统方面,事务所要在所名、所徽、员工服饰、办公用具、办公环境等外观形象要素上实行规范化、标准化,营造出视觉识别系统,准确表达经营理念和行为规范的意境与氛围。会计师事务所通过形象识别营销策略将这三个子系统同时导入,彼此衔接,共同完成形象的整体定位。■

(作者单位:福州大学管理学院)

责任编辑 刘黎静

会计师事务所的营销战略

胡继荣 钟 强■

由于注册会计师行业的特殊作用及广泛的影响面,受到政府或是行业自律组织的严格管制,在营销方法上存在一些限制。因此,会计师事务所应该构建以客户需求为导向,以提升顾客价值为目标,以品牌竞争为核心,以全员营销为保障的营销战略。

(一)客户关系管理(Customer Relationship Management,简称CRM)

在注册会计师行业,客户无疑应当作为最宝贵的资源纳入营销视野。在日趋激烈的竞争环境下,重视和提高关键顾客价值是CRM的核心内容,它是顾客期望提供的服务应具有的基本要素,是客户希望得到的真正利益,因

而是获取经营利润的来源。具体来说,在会计服务行业,会计师事务所应尽可能地强调顾客忠诚度,这样可促使客户实施重复购买行为,降低市场开发成本。此外,CRM系统存在着某些具有指导意义的营销管理定律,如顾客抱怨杠杆比、扩散比和成本比。这些规律可以为我国会计师事务所的营销提供有益的借鉴。

(二)全面的服务质量策略

会计师事务所的服务质量是与客户满意度直接相关的,它是进行服务营销的基础。对会计职业服务而言,质量维度是会计师事务所按照公众利益的要求,提供符合质量标准的鉴证服