

提升财务共享服务模式下服务质量的途径

李勇成

(中国石油集团共享运营有限公司成都中心,四川 成都 610000)

摘要:随着社会经济体制的变革和网络技术的快速发展,市场竞争逐渐激烈,企业在长期的经营过程中因为忽略财务管理导致企业发展受到限制,现阶段企业逐渐加强财务部门对于服务成本与服务质量影响的认识,企业通过构建财务共享服务模式,能够实现标准化、集中化、流程化的服务,服务质量的提升对于企业的发展起到重要的影响作用。

关键词:服务共享中心;财务共享服务模式;服务质量

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.33.019

共享服务概念是把部分现存经营职能集中至一个全新的业务单元中合作战略,业务单元类似市场展开竞争的企业,其中设置有专业管理结构,其目的是提升企业工作效率,为企业赢取更大的经济效益。

1 企业财务共享中心建设的原则

(1)实际性。对于企业共享服务模式的构建需要根据企业当前的状况、未来的发展方向、战略目标等方面出发,针对企业规模、组织架构、管理体系和在共享服务模式建立过程中可能存在的问题进行综合考虑,从而有效提升企业价值,避免可能存在的风险^[1]。(2)效益化。对于财务共享服务模式的构建需要考虑对企业经济效益提升所发挥的作用,构建过程中需要投入的资金,对建设范围、建设具体方案、实施中资金成本的投入加以综合考虑,在建设成本的同时保证财务共享服务模式的可行性。

2 企业财务共享服务服务中心存在问题

首先对于构建成本投入过高,培训人员、试点工作、梳理问题、弥补缺陷等方面工作投入大量的人力、物力、财力。人员基本水平存在较大差异,对于新模式的接触能力良莠不齐,在培训工作中需要投入大量的资金。其次,财务人员大量流失,企业对于财务共享服务中心的构建需要通过财务转型得以实现。企业财务共享中心对于财务人员要求比较高,需要财务人员不仅需要具备良好的财务核算能力,同时还要求其掌握风险控制、系统评估等方面专业技能,但是在财务共享模式下,对于财务数据的核算是通过系统进行,财务人员不需要进行大量的核算,导致很多财务人员进行角色转换而出现不适应的状态,企业进行裁员进而造成人员大量流失情况。最后,财务数据不真实,导致企业对于财务风险控制力度下降,在企业财务共享服务中心模式下具体的运营内容主要是将各个地区的财务信息加以收集整理核算,利用这种方式表现出多个平台以及平台与平台之间的沟通,企业下的分公司与子公司通过系统登录便可以建立财务数据共享渠道,在线上即可完成单据寄送工作,分公司与子公司所提交的单据与业务申请传输至共享中心,完成扫描、归档等一系列工作,但是因为人为因素或者其他因素可能导致业务活动和资产物资的状态数据失真,导致企业通过财务分析企业当前运行状态和业务投资方向出现误差,无法有效控制潜在风险,对企业的发展造成影响。

3 企业财务共享服务质量体系构建有关策略

(1)顶层设计。财务共享服务的有效实施需要改变思维方式和进行管理创新,需要企业内部的管理层以及共享用户给予支持,尤其是需要高层管理者主动转变思想和行动,另外在对财务共享体制加以实施前,需要决策者根据企业的实际情况,进行多方调研,对财务共享体制的可行性进行反复验证,并制定推进计划,例如对服务范围、流程设计、服务协议的拟定等。(2)系统提升。对于企业共享服务有效实施,需要加强对信息化技术的应用,首先需要加强对共享服务平台的更新完善工作,从企业和共享两个方面的需求对平台进行优化,在建立共享平台的基础功能后,对在线交流、实时查询、绩效考核、内部控制节点等功能进行完善,使共享服务平台的构建优

化成为企业不可缺少的技术支持力量。其次尽力构建会计流水线模式,在对确保数据标准化基础上,对每一笔业务核算进行分解,把制单环节精细化,实现制单标准化、专业化,降低人为因素和多阶段操作而对财务共享服务员工带来冲击,降低失误频率。最后企业应当积极应用互联网技术和大数据技术构建数据库,为企业的重大决策提供有力的保障。(3)制度构建。在任何企业的工作、发展中都需要通过相关的规章制度对企业内各项工作内容和业务活动进行管理,从而确保其实施的规范性。在企业中通过构建各项制度,为管理工作的开展提供有力保障。企业财务共享服务中心需要以提高服务质量,加强内部管理为主要目标,进行自身约束,对各项制度进行不断的构建和完善,使企业各项工作的开展有据可依、有章可循。对于各项规章制度的建立需要遵循,有工作便要加以执行,在执行的过程中进行管理,管理时进行监督,监督后进行评价考核,评价后进行验证,在验证中发现工作过程中以及制度实施过程中存在的问题和漏洞,通过问题、漏洞的发现进行改善调整,从而确保各项制度的可行性。(4)人员素质。对于人员素质的提升需要企业定期开展培训工作,使员工能够更快掌握和应用新业务和新流程,通过考核督促员工进行自我学习,营造企业学习氛围,除了需要加强员工专业技能还需要提升其风险意识和服务意识,从而为客户提供更加优质的服务。(5)构建绩效考核体系。财务服务共享中心需要围绕企业核心业务,对企业绩效考核制度加以完善,通过绩效考核制度,充分调动工作人员财务工作的积极性,使能够在实际的工作过程中规范自身行为,从而有效提升服务质量。与之相应的应当构建奖惩制度,对于表现良好的员工加以奖励,使企业内形成良性的竞争关系。在共享服务中心模式下,通过构建绩效考核体系能够为服务质量的提升加以指导。在企业中共享平台构建是基础,后期的管理才是重中之重。绩效考核需要从工作能力、服务态度、服务质量、工作效率等方式全面开展。(6)加强风险管理控制。对于共享服务中心风险的管理首先需要对共享服务中心的管理运行加以规范,其中包括管理制度的改进、信息系统的建设、提升职能等,从而确保财务人员能够规范自身行为,树立良好的服务意识。其次需要加强企业财务共享服务中心的风险管理,在共享服务中心模式下,需要将风险控制作为导向,提升财务核算质量,安排人员监督核算质量,构建质量管理体系,提升财务信息准确性。对关键指标进行定期的核查对其中存在的问题加以及时地纠正,从而有效降低风险发生几率。

4 结束语

企业对财务共享服务模式的构建从而有效提升服务质量需要企业内部的管理层做好带头作用,积极转变思想和行为,使整个企业积极加入到共享服务模式构建中,积极应用信息化技术,对各项规章制度加以构建和完善,提升人员综合素质,从而确保财务共享服务模式的有效实施,进而提升服务质量,促使企业树立良好的形象,增加市场竞争力。

参考文献

[1]陈祥.财务共享中心探析[J].商情,2019(28):8.