

# 基于 RATER 模型的高校财务服务对策研究

梁馨元,王秋波,魏春波

(沈阳建筑大学计划财务处,辽宁 沈阳 110168)

**摘 要:**我国高校的计划财务处是集管理与服务于一身的综合业务部门,服务既是财务管理的深化和延伸,也是财务工作的重要职能。在分析新时期高校财务服务的知识性、交互性、技术性、差异性及时间集中性等特征的基础上,结合 RATER 模型,构建了以可靠性、确信性、有形性、移情性及响应性为评价维度的高校财务服务质量评价体系,对高校财务服务质量进行了分析,提出了提升高校财务服务质量的对策建议。

**关键词:**RATER 模型;高校财务;服务质量评价;服务优化

**中图分类号:**F23      **文献标志码:**A

在我国高等教育事业不断发展的同时,国家持续加大对高校的财政性教育资金投入,高校的资金来源呈现出多元化、细化的趋势。由于教育经费逐年增长,在校师生持续增多,财务服务对象数量和服务种类不断增加,高校财务报销资金的来源和支出日益复杂化与多元化,出现了报销慢、报销难的现象。主要表现为师生报销过程等候时间长、报销签批程序繁琐、经费签批效率低、报销人员报销流程不熟、因单据不合规遭到退单、财务工作人员工作压力大、预算控制效果不佳等问题。

高校财务部门应当主动适应新形势、新变化,积极面对存在的不足,注重服务理念,深刻认识高校财务工作的服务性质,逐步将以核算和管理为主要职能的传统业务观念向优质的服务理念转变,不断提高财务工作的服务效率与服务质量,为促进高校发展夯实财务服务基础。

## 一、新时期高校财务服务特征分析

### 1. 高校财务服务内容具有知识性

高校计划财务处(以下简称计财处)人员在进行财务管理与服务时,提供的是一种具有专业性的、知识性的工作。财务工作人员应掌握良好的会计学、经济学以及管理学等方面的知识,还需掌握一定的外语知识。同时,在财务管理系统及会计电算化普及应用的当今时代,高校财务人员还需掌握计算机技术等专业知识与技能。因此,高校的财务服务工作属于知识密集型的工作,其内容具有知识性特点。

### 2. 高校财务服务形式具有交互性

高校计财处工作主要面向本单位的教职工和学生,在高校内部,教职工和学生作为接受服务的主体,会参与到财务工作人员提供的财务服务全过程,财务工作人员向教职员工、学生等主体提供服务的同时,也正是他们

消费服务的过程。由于服务具有交互性,高校财务人员与教职员及学生之间有着极为密切的交流互动<sup>[1]</sup>。而且两者在时间上是同时进行的,高校财务在服务形式上具有交互性的特点。

### 3. 高校财务服务手段具有技术性

随着我国网络通讯技术及信息化系统的发展,高校计财处借助先进的技术手段能够成熟运用会计电算化,财务预决算、审核报销等常规财务业务均可由财务电算化管理系统操作完成,极大地促进了高校财务工作服务效率的提升<sup>[2]</sup>。高校计财处借助信息化的科学技术手段,极大提高了高校财务服务的效率,这表明高校财务在服务手段上具有鲜明的技术性。

### 4. 高校财务服务方式具有差异性

高校计财处不同的财务人员会因不同的业务素质、对财务政策的认知和理解以及道德修养不同,在提供财务服务时,对同一事情的处理会出现不同的服务效果,出现服务差异。即使同一财务服务人员,在不同时期、不同情绪下,所提供的财务服务也可能存在差异。同时,不同的服务对象在参与服务过程中,也会因其个人评判标准和感知的不同,对服务质量产生不同的认知,会使用不同标准对服务质量进行评价,因而会对相同的服务质量作出不同的评价。

### 5. 高校财务服务时间具有集中性

由于高校工作时间的特殊性,每学期都有学期初和学期末,每年都有寒假和暑假、有新生入校和毕业生离校。通常在教职工和学生刚刚到校或准备离校的这两个时间段内财务工作量相对集中。此外,在高校假期期间,基建处、后勤集团等部门由于特殊的工作性质需要继续工作,计财处在寒暑假期间仍需持续工作<sup>[3]</sup>。因此,高校的工作规律决定了高校财务服务在特定的时段工作量相对集中。

## 二、RATER 模型的内涵及评价维度

### 1. RATER 服务质量评价模型的内涵

RATER 模型由 5 个服务质量评价维度

构成,即可靠性(Reliability)、确信性(Assurance)、有形性(Tangibility)、移情性(Empathy)、响应性(Responsiveness)。这 5 个服务质量评价维度是根据美国营销学家帕拉休拉曼(A. Parasuraman)、赞瑟姆(A. Zeithaml)和贝利(L. Berry)等人提出的服务质量差距模型所涉及的服务质量差距评价要素衍生而来的<sup>[4]</sup>。5 个服务质量评价维度的英文首字母缩写构成 RATER(汉译为评价者),因此,RATER 模型亦可称为评价者模型。

### 2. RATER 模型服务质量评价维度

RATER 模型的 5 个服务质量评价维度具体如下。

(1)可靠性。能够准确地履行服务承诺并提供准确、可靠服务的能力,确保服务会无差错地以相同的方式按时完成。在高校财务服务上具体体现为财务人员要具有扎实的业务能力,能够为师生提供准确的、可靠的财务服务。

(2)确信性。员工能够展示出可信和自信的知识、礼节来提供服务,包括对顾客尊敬和礼貌、与顾客进行有效沟通以及将顾客的利益放在首位。在高校财务服务上具体体现为财务人员应具有较高的综合素质,在提供财务服务时能够展现良好的礼仪形象,与师生进行有效沟通。

(3)有形性。在提供服务时能够运用有形的设施、设备和宣传手段等,如服务操作平台、服务环境等。在高校财务服务上具体体现为充分利用科学技术手段,开发先进的系统软件与操作平台,并提升服务环境的舒适性,树立良好的服务形象。

(4)移情性。工作人员能够设身处地为顾客着想及提供服务,并给予顾客特别的关注,包括接近顾客的能力、理解顾客的新需求等。在高校财务服务上具体体现为财务人员懂得换位思考,设身处地为师生着想,能够理解服务对象的需求。

(5)响应性。工作人员能够帮助顾客并迅速提供服务,缩短顾客等待时间,如果出现服务问题,能够迅速解决问题等。在高校财务服务上具体体现为通过优化财务报销流

程、提高服务效率等方式,能够为师生提供及时、有效的财务服务。

3. 构建高校财务服务质量评价指标体系

在分析新时期高校财务服务工作特征的

基础上,为 RATER 模型服务质量评价维度设置具体的评价指标,并明确预期质量、服务感知、财务服务及感知价值等指标属性,构建了高校财务服务质量评价指标体系(见表 1)。

表 1 高校财务服务质量评价指标体系

评价维度	评价指标	指标属性
可靠性	能够按照高校财务规章制度提供财务服务	服务感知
	财务部门提供服务时信息错误率极低	服务感知
	财务信息使用者获得的信息是有用和有效的	感知价值
	财务部门提供的培训有利于日常职能的发挥	感知价值
	财务信息使用者不会为澄清财务信息而多次联系财务部门	预期质量
确信性	财务岗位有明确的任职资格要求,任职人员是专业的	预期质量
	财务部门有明确的制度与规范,各岗位有具体的工作职责	预期质量
	各项财务工作有明确的责任人	预期质量
	各个财务责任人对所分配的工作任务是满意的	服务感知
	办理财务业务时师生对财务人员充满信任并感到轻松愉悦	服务感知
有形性	财务部门提供的系统与环境让使用者感到满意	服务感知
	财务信息可读性强,使用者觉得简单易懂	财务服务
	财务信息具有多维性并且非常详细具体	财务服务
	财务服务时能够提供容易获得的工具、材料作支持	财务服务
	财务信息为使用者提供可靠参考与管理决策	财务服务
移情性	信息使用者在职责范围内容易获取所需要的财务信息	服务感知
	信息使用者能够对接受的财务信息进行评价	服务感知
	其他部门和财务部门合作时有良好的总体感受	服务感知
	信息使用者在和财务部门接触时,总能得到必要的帮助	服务感知
	以积极态度和实际行动与业务部门合作并提供支持	预期质量
响应性	履行财务承诺,明确支持业务部门开展工作	预期质量
	当使用者需要财务部门协助时,财务部门会及时响应	预期质量
	涉及财务业务变化时,能够有财务部门的支持	感知价值
	能听取信息使用者提出的意见并及时予以反馈	感知价值
	能在业务活动中及时提供使用者需关注的财务规则 and 变化	服务感知

在对高校财务服务质量进行评价时,通过问卷调查获得服务质量评价数据,调查问卷按表 1 中的评价指标来设计并赋予相应分值,每项可分为 7 个等级,依次赋予分值,最高等级 7 分,最低等级 1 分。选取 500 位师生作为调查样本,对调查问卷进行打分。除去无效数据后,整理汇总形成有效数据,通过 SERVQUAL 计算模型(由 Zeithaml, L. L. Berry 和 A. Parasuraman 提出的服务质量度量公式),计算各评价指标对应的感知服务质量,分析得出制约高校财务服务质量的主要因素,以便有针对性地采取措施,以提

升财务服务质量。

三、高校财务服务质量制约因素分析

1. 高校财务服务能力不足制约了服务质量的可靠性

随着国家对高校经费投入的持续增加,高校财务报销业务量每年以 10% 左右的比例增长<sup>[5]</sup>。同时,相对于快速增长的学校财务业务量,高校财务人员的配置明显不足,很多高校财务部门存在严重缺编的情况。在如此超负荷的工作状态下,财务人员即使加班都无法在规定时间内完成报销工作,以至于

财务人员根本没有时间接受正规的培训和学习。财务业务知识只能靠自学,报销规定只能靠个人理解,从而导致报销审核错误率及投诉率增加。高校财务人员超负荷的工作量使其无时间通过学习来提升业务能力,以至于财务人员业务能力出现不足,服务质量大大降低。

## 2. 高校财务信息交流不畅制约了服务质量的确定性

2012年以来,我国出台了一系列有关财务的规章制度,由于会计业务的专业知识性较强,办理报销业务的部分师生对借款、报销等具体规章制度以及相关流程不尽知悉。尤其是在新规定陆续出台后,有的师生不了解什么样的票据符合规定,如何填写具体内容等,对票据的规范性使用不了解。这既增加了财务工作人员解释和重复检查票据的时间和过程,延长了财务报销时间,也延长了其他客户的报销等候时间,从而影响了财务服务效率。有时由于报销师生对财务制度不了解,会计人员按照有关规定严格审核票据,还会产生误解,从而产生矛盾,降低了财务服务质量。

## 3. 高校财务服务技术落后制约了服务质量的有形性

高校财务服务技术落后主要体现为财务管理系统的功能有待进一步完善,很多高校使用的是软件公司提供的现成系统,其功能并不能适合每一所高校。此外,高校财务缺乏统一、齐全的实时财务信息资源管理体系,致使在互联网上的访问效率低、安全性差。高校缺乏财务信息化建设的专业人员,而财务信息化建设对于人才的要求很高,不仅需要精通计算机信息技术,还需要灵活掌握高校会计专业知识<sup>[6]</sup>。高校财务信息化投入力度、建设发展不均衡,制约了高校财务信息化的建设。而高校财务服务技术落后,降低了服务质量的有形性。

## 4. 高校财务服务方式差异制约了服务质量的移情性

财务服务提供者的服务表现决定了服务质量评价的高低,不同财务人员提供的服务

质量可能不均衡、不稳定,财务人员素质良莠不齐导致服务质量出现参差不齐的现象<sup>[7]</sup>。这主要是因为部分财务人员自觉更新知识、学习的主动性与积极性不足所引起的。此外,高校财务人员每天处理各种复杂的报销业务,有时不免会产生急躁的心理,出现一些服务问题。高校财务人员服务方式存在差异导致了财务服务质量移情性的降低。

## 5. 高校财务服务时间集中制约了服务质量的响应性

由于高校每年有寒假和暑假、每学期有学期初和学期末的办学特点,通常在特定时期工作量相对集中,造成财务工作量不均衡。此外,报销人员往往把握不好报销时间,一些教师平时忙于教学科研,除非迫不得已,平时很少抽时间按时报账,不能做到实报实销,而到学期末时就会产生扎堆排队报销的现象。师生员工对财务服务时间有比较集中的需求,而财务人员的工作时间又缺乏弹性机制,出现了工作的不均衡现象。财务工作量的不均衡制约了财务服务的响应效率,降低了财务服务质量。

# 四、提升高校财务服务质量的对策

## 1. 不断增强业务能力,提升服务质量的可靠性

要重视高校财务人员工作能力培养,加强财会队伍建设。高校财务人员需要与时俱进地持续学习,积极提高财务专业技能,为教职工和学生提供更好的财务服务。①高校要结合新政策、新形势为财务人员提供业务技能提升和财经知识专业培训的平台。②要组织财务人员参加培训学习,考取财务相关的专业资格与等级证书,努力提高学历层次。③计财处要定期组织开展业务交流与集中学习,以便于更好地学习新的财务规章制度,对于实际工作中遇到的新情况、新问题,要共同商讨,总结经验。④要建立院校财务部门之间的长期联系,组织财务骨干到兄弟院校财务部门交流学习,相互借鉴好的工作经验与工作方法。通过多种渠道不断增强财务人员



业务能力,以高质量、高效率为广大师生服务,从而提升财务服务质量的可靠性。

## 2. 立足岗位创先争优,提升服务质量的确定性

要建立考评激励体系,树立良好的岗位形象。计财处应进一步提升部门人员的职业道德与思想素质,立足岗位工作提升服务意识,树立良好的工作作风。①高校财务部门应建立健全“首问负责制”与投诉反馈机制,深入贯彻“一站式服务”的服务理念。②高校财务部门组织开展“财务服务满意岗位”评选活动,通过开展评比活动,营造出创先争优的良好服务氛围。③建立考评激励机制,通过工作业务考评,对工作业绩突出、服务良好的人员予以表彰,可采取定期轮岗、推荐晋升、授予先进称号等激励手段,充分调动财务人员的服务意识。④组织财务人员参加沟通技能、公共关系、形体美学等方面的培训,使其学会沟通,提高服务技能、交往技巧和随机应变的能力,进而能更好地立足工作岗位,树立良好服务形象,切实提升财务服务质量的确定性。

## 3. 充分利用技术平台,提升服务质量的有形性

要构建综合信息平台,优化财务数字服务。计财处可以运用科学技术手段对传统的财务服务模式进行创新,逐步完善“线上线下”财务服务,不断探索拓展报销渠道。①建立健全财务综合信息系统,不断完善财务业务查询等多种数字化财务服务。②引入财务管理信息系统,记录计财处处理报销业务的全过程,师生可通过预约单号查询报销单据的处理进展情况,实时掌握报销进度。③建立财务管理微信公众平台,设置通知功能,可以在“教工圈子”中发送消息;设置预约功能,为业务办理者提供报销预约服务;设置咨询功能,对财务咨询进行一对一的个性化服务;设置培训功能,为师生提供财务有关培训课程;设置缴费功能,为师生提供实时缴费业务<sup>[8]</sup>。④要充分利用网站、电视、宣传册、展示板等宣传媒介,讲解财务制度、报账流程以及最新通知,树立财务部门专业友善的服务形象。借助先进的财务管理技术平

台,不断提升财务服务质量的有形性。

## 4. 牢固树立服务意识,提升服务质量的移情性

要强化财务服务理念,营造良好服务氛围。高校财务部门应重视财务服务文化建设,促进财务工作人员树立优良的服务意识。①要结合财务部门实际的财务管理文化,努力塑造提供优良服务的职业理念,展现财务人员的精神风貌,营造充满活力、积极主动的工作氛围,增加部门的亲和力。②要通过网上信息交互平台,在财务报账大厅设立意见簿等形式,主动收集师生的建议意见,建立信息交流与意见反馈机制,不断优化财务服务流程<sup>[9]</sup>。③要加强财务人员的服务礼仪指导、职业素质培训,增设管理学、心理学等内容的培训,提高与师生的沟通能力,树立良好的岗位形象。④要努力营造温馨舒适的服务环境,树立和谐的财务服务氛围,保证服务态度和蔼可亲,待人接物和气热情,对待师生员工一视同仁。通过培育良好的服务理念,着实提升财务服务质量的移情性。

## 5. 科学优化服务效率,提升服务质量的响应性

要创新优化报销流程,提升财务服务效率。高校财务部门应努力提高服务质量和财务报账工作效率,为广大师生提供更好的财务服务。①要充分运用计算机信息技术拓展财务管理与服务渠道,实现“无等候报账”<sup>[10]</sup>。②建立票据预审与财务咨询服务平台,可以由经验丰富的离退休财务工作人员和选定的学生助理组成,在财务大厅提供预审与咨询服务,优化报销前置服务。③探索高校财务人员弹性工作机制,在财务业务量相对集中的时间段,只安排周日休息,增加周六正常办公处理财务报销,在财务业务量相对较少的学期中间安排财务人员轮休。这样不仅保障了财务人员的休息权利,同时,在财务业务量相对集中的特定时段,可以为师生提供更多的财务服务。通过科学有效的方式方法,不断优化服务效率,有力提升财务服务质量的响应性。

## 五、结 语

优质、高效的财务服务能为高校的科研、

教学等教育事业提供重要的支撑与保障。高校财务部门应树立优质的服务理念,创新财务服务方式方法,转变传统的服务意识,在加强信息化建设,规范报账流程,不断完善财务制度等基础上,通过不断增强财务人员业务能力、培育良好的服务理念、树立良好服务形象、运用先进财务管理技术平台、不断优化服务效率等多种手段,建立健全有利于高校发展的财务服务体系,为学校的科学决策提供优质财务支撑,为师生提供高效、满意的财务服务,为学校又好又快的发展奠定坚实基础。

### 参考文献:

- [1] 马剑秋,王宝令.新校区建设期的基本建设财务管理:以沈阳建筑大学为例[J].沈阳建筑大学学报(社会科学版),2010,12(2):216-219.
- [2] 张海燕.高校财务工作服务效率提升研究[J].内蒙古财经大学学报,2014(5):37-39.
- [3] 汤燕隼.关于加强高校财务服务理念的思考[J].现代商业,2014(9):260-262.
- [4] 周鲜华,路林翰,刘亚臣,等.基于“五力模型”的建筑类高校管理会计人才培养体系的构建[J].沈阳建筑大学学报(社会科学版),2016,18(4):375-381.
- [5] 钟小陶,刘金锋.提升高校财务服务满意度的新思路[J].广东石油化工学院学报,2012(5):74-76.
- [6] 陈小鹏,谭阳波,周文彬.财务共享服务中心服务满意度测评模型之构建[J].财会月刊,2016(22):27-30.
- [7] 刘丕平,耿晓霞.关于提升高校财务报销整体管理服务水平的思考[J].行政事业资产与财务,2016(13):68-69.
- [8] 陈先容.高校财务管理信息化建设思考[J].合作经济与科技,2016(8):141-142.
- [9] 黄慧珍.基于微信公众平台的高校财务服务体系[J].财会学习,2016(4):1-4.
- [10] 高勇.浅谈构建全方位的高校财务服务体系[J].中国管理信息化,2016(23):12-14.

## Countermeasure Research of University Financial Service Based on RATER Model

LIANG Xinyuan, WANG Qiubo, WEI Chunbo

(Planning Finance Department, Shenyang Jianzhu University, Shenyang 110168, China)

**Abstract:** The planning finance department of colleges and universities in our country is an integrated business department that integrates management and service. Services are not only the deepening and extension of financial management, but also the important functions of financial work. Based on the analysis of the characteristics of college financial services such as knowledge, interactivity, technicality, difference and time concentration in the new period, the paper combines with RATER model to establish financial service quality evaluation system in university with reliability, credibility, tangibility, empathy and responsiveness as evaluating dimensions, analyzes financial service quality in universities and finally puts forward countermeasures and suggestions to improve financial service quality in universities.

**Key words:** RATER model; university finance; service quality evaluation; service optimization