

Research on the Construction of Charge Management System in Intelligent Colleges and Universities

Fengwei Zhu

Rizhao Polytechnic, Rizhao, Shandong, 276826, China

Abstract

The popularization of higher education and the spread of the credit-based teaching management system have forced the traditional fee collection management system to be upgraded. The paper examines the current situation and problems of the fee collection management system in Chinese colleges and university, and aims to build an intelligent university fee collection management system through internal control construction, user-friendly client design, introduction of high-end talents, and information intercommunication.

Keywords

intelligent; colleges and university charges; post setting; network technology

智慧高校收费管理体系构建研究

朱丰伟

日照职业技术学院, 中国·山东日照 276826

摘要

高等教育的普及以及学分制教学管理制度的全面铺开倒逼传统收费管理体系必须升级改造。论文梳理中国高校收费管理体系现状及存在问题,以收费管理的高速高效为目标,通过内部控制建设、人性化客户端设计、高端人才引进、信息互联互通等措施构建智慧高校收费管理体系。

关键词

智慧化; 高校收费; 岗位设置; 网络技术

1 中国高校收费管理现状及存在的问题

1.1 中国高校收费管理体系现状

随着中国高等教育由大众化向普及化的过渡,高校教育规模逐渐扩大,办学形式多种多样,收费种类异常复杂,收费金额更加庞大。随着学分制教学管理制度的全面铺开,收费次数翻倍增加,收费金额因人而异,收费时间有早有晚。随着社会的开放包容,学生入学、休学、退学、复学总次数逐年上升趋势,休、复、退学生信息的变动次数明显增多,休、复、退学生的费用结算次数和金额显著增加。高校收费管理难度达到了前所未有的程度。为解决工作量增加、工作内容复杂问题,各高校纷纷采用科技手段、软件技术,但是截止目前,大多数高校收费管理重心依然是利用多种交费工具和收费管理系统完成费用收缴。

1.2 中国高校收费管理体系存在问题

1.2.1 安全控制不到位

高校收费管理安全控制不到位表现为风险防范意识薄弱、风险评估预警机制缺失、风险识别能力低下。具体表现为在进行内部控制建设及实施过程中,岗位设置不合理,岗位职责设定不明确,不相容岗位不能相互分离。收费管理外部风险预警提示不及时、不到位,学生学费被骗、学校的收费链接被篡改等情况时有发生。

1.2.2 不能很好地照顾用户感受

人工与收费软件相结合的半自动收费管理,基本仅仅能维持高校正常运行,收费管理人员无暇顾及学生体验感。例如,每年新生入学报到前半个月,办公室电话从不间断,学生咨询的问题各种各样,有的仅仅是让工作人员帮学生确认交费

是否成功,有的是一年的生活费需要多少。收费软件不能回答学生关注的这些问题,而每年这个阶段,正是收费管理最繁忙的阶段,人工坐席不能完全满足学生的需要,很多同学在连续打几个电话后就不再尝试。

1.2.3 业务流程不顺畅,工作效率低下

在业务流程设计环节,学校高层及各职能部门普遍认为收费工作只是财务部门的职责,在实际工作中,甚至把业务经办相关的工作也推诿到财务,配合默契度不高。各种基础性信息传递不及时、不完整或者信息碎片化,既造成大量重复性工作,又增加信息错误的风险。

1.2.4 组织体系不健全,财务人员配备不全

长期以来,高校财务收费工作在学校层面一直没得到校领导的高度重视,缺少校领导层面的有力支持,财务收费被普遍认为就是数数钱,工作业务量少,技术含量低。不严格按照法律规定进行会计机构设置和人员配备的现象普遍存在,领导层“不屑于”参与到收费管理体系的构建。因此,学校无心栽下梧桐树,吸引不到高端人才,而聘用有研究能力的技术专家,大多数情况下只流于形式,因为不在具体岗位,实际工作中亟待解决的问题被忽略^[1]。

2 智慧高校收费管理体系构建

2.1 以安全可控为前提,加强高校收费管理体系制度建设和内部管控

2.1.1 建立制度规章体系

(1) 收费管理部门将国家、省及本校各级部门下发的收费管理文件、规章进行整理,按照时间顺序置于便于查阅的可视化平台,如图1所示。各职能部门及学生自行参照执行,既保证收费管理部门进行业务办理有章可循,又能减少重复性的解释工作。

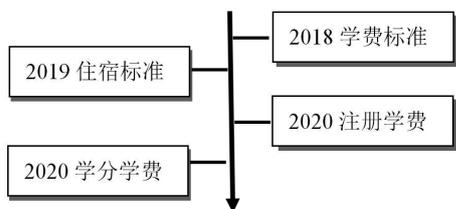


图1 时间顺序的文件放置

(2) 智慧高校收费管理体系构建需要从收费管理的决策机构开始,层层设计,步步建设。收费人员积极参与学校制度建设、内控建设,在内部控制的设计环节将收费工作的

业务流程、岗位职责、协调机制可能存在的风险尽可能解决掉。

2.1.2 以高校内部控制建设为契机,建立健全收费管理组织体系

(1) 建立三层收费管理体系

建立由学校、各职能部门、收费管理部门三个层面紧密结合的收费管理组织体系。

第一层面为收费管理的决策机构,负责对校内收费项目审批、收费标准制定、收费制度制定、收费流程设计、收费控制监督等重大事项做出决定。

第二层面为校内各职能部门及各院系,是收费管理的管理机构,负责管理与职能相关的特定收费项目。例如,学生处负责学生住宿、助学贷款、绿色通道等信息统计整理,招生办负责录取学生信息整理及学费收取标准的拟定,教务处负责学生学时、教材费、考试报名费等业务,国资处负责房租、水电,继续教育学院负责各种校内、外培训业务。

第三层面为收费管理的执行机构,具体负责费用收取、信息存储、单据提供、钱款上缴及账务处理。三层机构各负其责又紧密结合,形成业务范围全覆盖、业务流程全跟踪的收费管理组织体系^[2]。

(2) 设置收费管理岗位

设置权、责、利既相统一又相互牵制的收费管理岗位。收费管理决策机构应该在内控要求的前提下,充分梳理学校各项业务流程,对职责权限进行合理划分,对岗位进行合理设置。根据智慧化收费管理体系建设需要,我们可以参照如图2所示设置岗位。

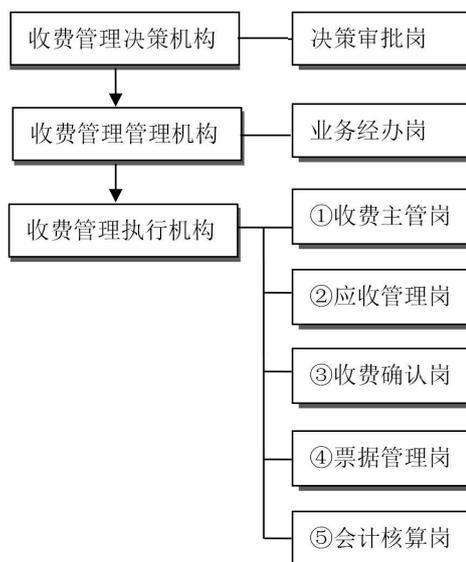


图2 设置岗位

①收费主管岗, 承担收费主管职责, 负责组织协调全校收费管理工作。同时负责服务器、数据库、收费平台、客户端等技术支持工作。

②应收管理岗, 负责各种应收款项的信息生成及调整等日常更新维护及数据备份。

③收费确认岗, 负责收款项目以现金、POS 的方式收取并将信息在收费管理系统中确认, 负责以银联、支付宝、微信、第三方平台等方式收取的收款项目在收费管理系统中审核并确认。

④票据管理岗, 负责票据号段的认领、票据提供、打印以及核销工作。

⑤会计核算岗, 负责将收费管理系统收费金额与银行实际收到金额核对, 负责电子票据系统收费金额与银行收费金额核对, 将核对无误的收费金额上缴财政, 并进行账务处理。

2.1.3 降低操作失误, 减少人为操控

收费管理系统根据学生处、教务处、国资处等各职能部门传递的数据与收费系统的学生基础数据进行自动匹配, 生成相应的应收款项和应退款项, 最大限度地减少人工操作, 避免非主观性操作失误。对于业务量庞大的收费工作, 较低的操作失误率对于某次收费工作来讲可能就是百分之百的错误。另外系统化操作能避免人为操控。

例如, 学生退学结算时, 本学期已上课 5 天, 到底是扣 1 个月学费还是扣学费问题。再比如, 退学时间, 是根据学生处核准日期, 还是根据教务处核准日期, 还是根据在财务结算日期。经常会遇到学生对这些细节有不同理解, 处理不当会使学生感觉遭到不公待遇。系统化操作既让学生感到一视同仁又杜绝人为操控。

2.2 以人为本, 关注高校收费管理体系用户的感受

以往的收费管理体系侧重于流程化地完成费用收缴工作, 管理体系设计理念是收费管理能做什么。比如收费部门能安排在什么时间收取费用, 能采取何种方式的收取, 收款单据能否打印整理。这样的收费管理体系已经不能适应学分制下工作量的倍增以及学生的自由、个性化的需求, 也远远滞后于智慧化的新时代。新管理体系侧重于服务性地满足需求, 设计理念是学生需要什么。比如, 能不能满足学生随时查询需要, 能不能使学生缴纳费用便捷, 能不能满足每个学

生自由、个性的票据使用。我们需要建立注重数据维护和管理体系需求的智慧管理体系, 让数据多跑路, 让学生少跑腿, 以服务为中心, 提升学生的体验感。

2.3 以高端人才为核心推动力, 完善智慧高校收费管理体系的分层设计

在搭建智慧高校收费管理体系过程中, 人们容易认为大量采用网络技术、云计算等软件设施、智能技术是核心, 其实, 智慧高校收费管理体系搭建不是缺少技术, 而是缺少集成创新, 缺乏科学有效的管理。智慧高校收费管理体系的建设需要的是综合软实力, 而不是硬、软件的简单累加, 智慧收费管理系统不仅仅是技术思维主导的独立的智能领域, 还是多维统一推进的有机系统。完善的智慧高校收费管理体系最高要求是有一个最强大脑, 有一个能正确识别、准确处理、快速反应的大脑指挥部。知识资本是大脑指挥部的根本, 而知识资本的拥有者属于高端人才, 因此高端人才才是智慧高校收费管理体系的核心推动力, 高端人才才能保证收费管理体系的可持续发展^[3]。

智慧高校收费管理体系构建需要的是专业性组织、专家型领导、复合型工作人员。在前述内部控制岗位设置过程, 对于决策机构, 一般要求必须持有高级会计技术资格或者是注册会计师且具备财务实际工作经验 5 年以上的人承担。对于管理机构, 可以不做要求, 但应具备胜任所在职能部门的能力, 能及时、准确传递基层数据。对于执行机构, 收费主管岗, 要求既具备网络技术、计算机硬、软件技术又具备会计专业资格的人承担, 既具有沟通协调能力又具有创新创作精神, 既善于撰写报告又善于数理统计, 要求必须是综合性人才; 应收管理岗要求具备网络技术、计算机硬、软件技术; 收费操作岗要求具备初级会计专业技术同时能熟练使用办公软件; 票据管理岗要求具备初级会计专业技术同时能熟练使用办公软件; 会计核算岗要求具备中级及以上初级会计专业技术, 能进行数理统计, 能撰写财务分析报告或专题调研报告。

2.4 以协调融合为基础, 实现高校收费管理体系信息互联互通

构建智慧高校收费管理体系必须打破数据孤岛, 理顺业务流程, 推进底层数据集成, 实现信息系统共建共享。高校收费管理体系如图 3 所示。

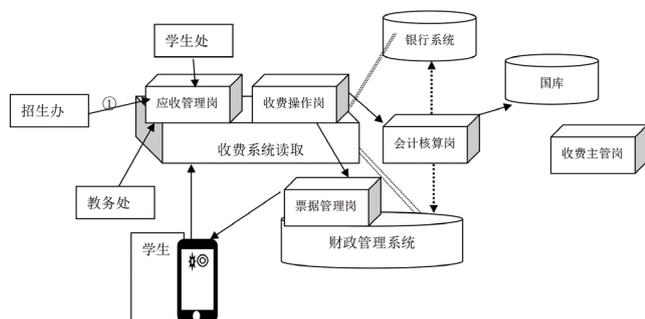


图3 高校收费管理体系

① 应收管理岗读取招生办生成录取学生的基本信息及注册学费收取标准。

② 由学生处对学生住宿、助学贷款、绿色通道等信息整理并及时在系统中生成。由应收管理岗读取学生处生成的信息。

③ 学生通过收费系统学生端,在学校规定的时间范围内,通过银行卡、支付宝、微信、银联等支付方式向学校缴纳注册学费、住宿费。

④ 由收费操作岗负责审核通过已收款项,并将通过审核的信息及时传递给票据管理岗及会计核算岗。

⑤ 收费系统通过与电子票据链接,由票据管理岗生成电子学费票据。学生可以查询打印。对于学生需要报销的单据需要学生带着打印的纸质电子票据由票据管理岗加盖学校财务专用章。

⑥ 会计核算岗核对收费操作岗提供的收费信息并与银行实际收取的金额核对;会计核算岗核对电子票据岗提供的票据信息并与银行核对。核对无误后及时全额上缴财政。

⑦ 学生在教务系统选课成功后,教务处生成所选课程、学分及学分制学费信息。应收管理岗读取学分制信息。

⑧ 学生通过收费系统学生端,在学校规定的时间范围内,通过银行卡、支付宝、微信、银联等支付方式向学校缴纳学分制学费、教材费。

⑨ 由收费操作岗负责审核通过已收款项,并将通过审核的信息及时传递给教务处、票据管理岗及会计核算岗。

⑩ 收费系统通过与电子票据链接,由票据管理岗生成电子学费票据。学生可以查询打印。对于学生需要报销的单据需要学生带着打印的纸质电子票据由票据管理岗加盖学校财

务专用章。

⑪ 会计核算岗核对收费操作岗提供的收费信息并与银行实际收取的金额核对;会计核算岗核对电子票据岗提供的票据信息并与银行核对。核对无误后及时全额上缴财政^[4]。

2.5 以高效高速为目标,引领收费管理体系不断升级改进

通过创新、创作、集成、融合,智慧收费管理体系满足学生在交费、查询、单据证明、信息变动、休、复、退学等方面全程全时需要。智慧高校收费管理系统将智能技术及信息手段应用于收费管理和服务领域,实现管理方式上的革命性变革,为收费管理“碎片化”样态及学生诉求的个性化提供了系统性管理服务框架,实现学生与学校之间的互联互通及收费系统、收费票据、学生终端之间的系统性互联互通。高校收费管理体系打破传统治理体制障碍形成的“信息孤岛”,铲除“信息壁垒”,形成全面覆盖、动态跟踪、互融共享、功能完善的综合收费信息系统,实现高效高速。

3 智慧高校收费管理体系发展展望

以中国广西、浙江某大学为代表的一些高校正在积极探索基于SOA的高校无人化收费管理体系,旨在通过架构内接口的重组实现对服务模块的灵活定义,通过技术引领收费管理自动化和一体化。支撑技术进步的是制度和人才,高校在收费管理体系建设过程中要高度重视制度建设和顶层设计,也必须重视高端人才的引进,关注复合型人才培养。

参考文献

- [1] 张光君,邱均成.高校收费管理组织机构及岗位设置探讨[J].会计之友,2013(04):117-119.
- [2] 魏百超.基于内控和信息化的高校收费管理体系研究[J].合肥学院学报(综合版),2019(05):75-81.
- [3] 李春佳.智慧城市内涵、特征与发展途径研究——以北京智慧城市建设为例[J].现代城市研究,2015(05):79-83.
- [4] 陈焕新.高校收费管理存在的主要问题及完善建议[J].财务与会计,2018(03):75-76.