

無形資產更能觸動人心

勤業眾信聯合會計師事務所
IFRS 專業服務團隊
江美艷會計師、陳欣怡經理

歷時八年籌建的台北文華東方酒店日前開幕，頂著客房最大、房價最高等光環，一舉攻占全台頂級奢華飯店的龍頭。台北文華東方酒店的房價由1萬7,000元左右的豪華客房起跳，最頂級的總統套房則是逼近70萬元，一晚超六星級的體驗實在所費不貲。

住一晚2萬元的飯店，你會期待什麼呢？是金碧輝煌的接待大廳？講究的設計師家具？還是滿載龍蝦鮑魚的豪華晚餐？這些或許幫飯店打造出高貴的形象，但不一定能讓顧客感到物有所值。

以我個人經驗來說，精緻華美的建築與裝潢確實會讓人在第一眼看到時驚嘆出聲，但過不了多久，這感動就會褪色消失。真正會留存在心底，讓人想再度光臨的是與飯店之間的「互動」。

像是在入住前一天，飯店人員親切來電詢問房客是否有飲食禁忌、偏好的浴袍尺寸或枕頭軟硬度。踏進飯店那一刻，就能在絕佳的位置上找到舒適的座椅歇歇腳。

在飯店遊憩時，與飯店員工輕鬆地閒聊，甚至在下次造訪時，發現對方還記得自己的那份驚喜。

這些「互動」，不光是把資金投入在硬體設備上，還需要結合許多在服務、創意、設計等等無形範疇上的用心，才可能打造出讓顧客回味再三的深刻體驗。

飯店在無形範疇的投資，舉凡整體設計與動線規劃，接待人員的儀態教育，主廚對食材的講究與設計菜單的創意巧思等等，並不像硬體投資那樣舉目可見，而需要親身體驗才能發現這些細節。反映在財務報表中亦是如此。

建築及家具等硬體設備的成本，會在飯店的資產負債表中列為資產（稱為「不動產、廠房及設備」），但上述無形範疇的投資，多數無法被列為飯店資產的一環。

這是為什麼呢？

在會計上對於企業的支出可否認列為資產訂有嚴格的條件。所謂「資產」，必須能在將來為企業賺取現金。雖說飯店是透過有形與無形層面的結合以服務顧客而獲利，看似兩者均能為飯店帶來現金流入，但其賺得現金的機率卻有所區別。

試想一種極端情況：飯店在硬體設備、服務及創意上都投注了許多成本，偏偏不受顧客青睞，總是門可羅雀。在這樣嚴峻的情況下，飯店無法如預期般從顧客的消費中賺取收入，業主只好忍痛停業。

此時，建築及家具等硬體設備尚可一件件轉賣而回收部分現金，但投入在服務、創意、設計等無形範疇上的成本，已經是「覆水難收」，連一毛錢也拿不回來。

由上述例子可以看出，有形的硬體投資一定會為飯店帶來現金的流入，只是金額有多有少。但無形範疇的投入成本是否能夠回收，必須取決於飯店的營運好壞，若是情況不佳，其現金流入可能為零。

因此，會計上考量到多數無形範疇的投資是否能產生未來現金流入尚存有不確定性，故規定此類成本不得列為資產，而必須直接列入損益表的費用之中。

而硬體成本確定能帶來現金，故可先列為資產，未來再隨著硬體的耗損情況，將成本逐期轉入費用。

雖說無形範疇的支出無法符合會計上的資產認列條件，但不代表它不重要；反之，在許多顧客心目中，飯店在服務、創意、設計等等無形範疇方面的表現，才是決定飯店優劣的關鍵所在。號稱超六星級的台北東方文華酒店，在重金打造的硬體之外，究竟能帶給大眾怎樣的獨特體驗，不妨拭目以待。

(本文已登於 2014.06.13 經濟日報經營管理版)

關於本出版物

本出版物中的訊息是以常用詞彙編寫而成，僅供讀者參考之用。本出版物內容能否應用於特定情形將視當時的具體情況而定，未經諮詢專業人士不得適用於任何特定情形。因此，我們建議讀者應就遇到的特別問題尋求適當的專業意見。勤業眾信在各地的事務所將樂意對此等問題提供建議。

儘管在本出版物的編寫過程中我們已盡量小心謹慎，但若出現任何錯漏，無論是出於疏忽或其他原因所引起，或任何人由於依賴本刊而導致任何損失，勤業眾信或其他附屬機構或關聯機構、其任何合夥人或員工均無須承擔任何責任。

© 2014 勤業眾信聯合會計師事務所版權所有

保留一切權利

勤業眾信 June 2014

台北市民生東路三段 156 號 12 樓

Always One Step Ahead.

+886 (2) 2545-9988