

学校编码: 10384

分类号 _____ 密级 _____

学 号: X2009157021

UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

民办高校风险导向内部审计问题研究 --以Y学院为例

Research on Risk-oriented Internal Audit in Private Colleges --Y College as an Example

范 文

指导教师姓名: 曾一龙 博士/高级会计师

专业名称: 会计硕士 (MPAcc)

论文提交日期: 2 0 1 6 年 月

论文答辩时间: 2 0 1 6 年 月

学位授予日期: 2 0 1 6 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2016 年 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

受宏观政策推动、市场准入机制开放、教育产业资本化进程加速等多重因素的影响,民办高等院校的经营环境不断发生变化,经营风险和管理风险日益复杂,而做为民办高校经营实体风险防范最基本应对工具内审部门所需面对的内部压力和外部压力也日益增长。与此同时,民办高校内部审计部门做为日常经营管理工作中的重要一环,其内在涵义和外延在不断扩展与丰富,传统审计模式下的常规审计在运作模式的效益性和运作结果的效率性等方面已显然不能满足管理需要。因此,在民办高校内部审计中创新性的运用风险导向审计方法必将是符合时代发展的必然需要和大势所趋。

本文在充分研究国内外文献资料的基础上,将前沿理论与具体案例结合分析,研究风险导向审计在民办高校内部审计中运用的可行性、必然性和有效性。首先从风险导向审计的理论出发,结合民办高校内部审计的实际需要和管理需求,研究在民办高校内部审计中运用风险导向审计方法的必要性和可行性;之后结合 Y 学院内部审计的现状和基础条件,分析在 Y 学院内部审计运用风险导向审计方法所存在的问题并进一步分析成因;最后探讨应对措施和改进方法。

本文认为,在民办高校内部审计中运用风险导向审计方法是符合业务发展和时代发展的必然需要,如果能有效应用的话将大大提高民办高校的管理水平和内部审计的效率效果,但目前尚缺乏成熟的实践经验,而解决问题的关键在于设立一套切实可行的操作规范和量化评价指标,更基础的工作则是需要管理层重视风险管理工作。除此之外,还需要完善配套机制,包括硬件平台和软件环境等。

关键词: 民办高校; 内部审计; 风险导向

Abstract

Arising from the influence of multiple factors which include macroeconomic policy impetus, market access mechanism opening, accelerating the process of capitalization of education, the operating environment of private college is changing constantly, the operating risks and management risks are becoming more and more complex, consequently, the pressure on internal audit department who acts as the most basic tool on risk treatment is increasing more and more heavy. As one of the most important part of daily management work, the connotation and denotation of private college internal auditing are constantly enriched. Obviously, routine audit under traditional audit model is unable to satisfy with the public expectations gradually. Therefore, it will be in line with the trend of time to apply risk-oriented auditing method on private college internal auditing.

Under researching on literature fully, the paper combines the frontier theory with the specific case, the feasibility, necessity and effectiveness of risk oriented audit in the internal audit of private colleges are studied. First of all, it starts from the risk oriented audit theory, combined with the internal audit of private college's actual needs and management requirements, researches the necessity and feasibility of application of risk oriented audit in internal audit in private colleges and universities; and then by combined with Y college internal audit status and basic conditions, analysis current problems and the arising causation of the Y college's internal audit by using risk oriented audit method; finally, explores the measures and improvement methods.

It is necessary to satisfy business development by using the method of risk oriented audit in private college internal audit, it will greatly improve the efficiency of private universities and the level of management of internal audit if applied effectively, however there is still a lack of mature experience, and the key to solve the problem is to build a set of feasible operational standard and quantitative evaluation index, and it is more basic principle to draft the management to pay attention to the risk management. In addition, it needs to improve the supporting mechanisms, including the hardware platform and software environment, and so on..

Keywords: Private College; internal auditing; risk-oriented

目录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景与意义	1
第二节 文献综述	3
第三节 研究思路与方法	7
第四节 创新点与不足	9
第二章 内部审计相关理论概述	11
第一节 内部审计概述	11
第二节 风险导向审计概述	14
第三节 风险导向内部审计的理论基础	17
第三章 内部审计在民办高校的运用	19
第一节 民办高校内部审计的特点	19
第二节 风险导向内部审计在民办高校的运用	22
第四章 案例分析—以 Y 学院内部审计为例	28
第一节 背景介绍	28
第二节 Y 学院运用风险导向审计的基础条件分析	31
第三节 风险导向内部审计在 Y 学院的实践	34
第五章 对 Y 学院运用风险导向审计的反思	46
第一节 存在的问题	46
第二节 成因分析	53
第三节 应对与改进	55
第六章 回顾与展望	58
参考文献	59
致谢	62

Contents

Chapter One Introduction	1
Session 1 Research background and significance	1
Session 2 Literature review	3
Session 3 Research ideas and methods.....	7
Session 4 Innovation and deficiency	9
Chapter Two Theoretical basis of internal auditing.....	11
Session 1 Overview of internal auditing.....	11
Session 2 Overview of risk-oriented auditing.....	14
Session 3 the theoretical basis of risk-oriented internal auditing.....	17
Chapter Three Internal Auditing Applied on Private College.....	19
Session 1 Characteristic of internal audit of private college.....	19
Session 2 Risk-oriented internal audit applied on private college.....	22
Chapter Four Case Analysis—Y College as an Example.....	28
Session 1 Background	28
Session 2 Conditional analysis on Y College risk-oriented internal audit.....	31
Session 3 The practise of risk-oriented internal audit on Y college.....	34
Chapter Five Interspection on the practise of risk-oriented internal audit on Y college	46
Session 1 The current problems.....	46
Session 2 Causation analysis	53
Session 3 Solutions and improvements	55
Chapter Six Conclusions and Expectation	58
References	59
Acknowledgements	62

第一章 绪论

第一节 研究背景与意义

民办高校作为盈利主体，以产业化教育作为经营对象，同时具备科研创新的机构，在我国市场经济中作为崭露头角的经济实体，是直接参与市场竞争的主体，同时也是联系企业集群、高级知识分子和社会大众的重要媒介，是现代经济社会发展不可或缺的一环。随着过去 30 多年中国经济高速增长，民办教育产业也经历了多轮次巨变，尤其以自世纪之初延续至今的扩招作为起点，以 2002 年《中华人民共和国民办教育促进法》的发布作为政策导向，民办高教经历了风风雨雨而愈加壮大。根据教育部统计公告显示，2001 年全国民办高校 89 所，在校生 15.11 万人；而 15 年后的 2015 年全国民办高校达到 734 所，在校生数共计 610.85 万人，对比两个时点的院校数量增长了 7.25 倍，同时在校生数增长了 39.43 倍。这些年来，民办高教不管是院校数量还是在校生数量都保持持续、高速增长的态势。也正是随着民办高教的迅猛发展，全国高等教育的毛入学率从 2001 年的约 15% 提升到 2015 年的 40%，15 年间提高了 25 个百分点。与此同时，民办高教的招生比例约占全国高教招生总额的 24%，极大促进了高等教育入学率的提高。

自 2015 年 10 月全国人大常委会发布《教育法律一揽子修正案(草案)》以来，在顺应时势之下对民办教育产业进一步放开的呼声越来越高。而这一时期，我国经济在全球金融危机这一背景影响下，按照国家整体经济发展布局，也逐渐由高速增长模式转为更为健康的稳步增长模式。民办教育产业逐步从非盈利向盈利转变，受宏观政策推动、市场准入机制开放、教育产业资本化进程加速等多重因素的影响，未来民办教育产业的发展将大大提速。另一方面，随着民办教育产业的飞速发展，以往激进式、粗放式发展的后遗症也日益显现出来，现阶段主要体现在政府主管机构对民办高校的帮扶不到位、法人治理结构不合理、师资数量不足素质偏低、教师队伍的正常薪酬无法确保、校方运营资金不足且来源单一、办学行为尚不规范等等方面，以至于如学术弊案、挪用虚报研究基金、经营不善无法发放学生毕业证等事件层出不穷。随着民办教育经营风险的积累和爆发，民办高校的经营风险管理越发受到各个阶层的重视和关注，相关管理部门和经营举办方

期望民办高校在风险管理方面积极思考并发挥主导作用。

内部审计是各类经营实体均广泛采用以自我监督的一种审计形式,自二十世纪八十年代我国正式颁布《内部审计暂行规定》作为诞生的法律依据以来,依次经历了起步、探索发展和规范提高阶段,逐步走向规范化、制度化、法制化的轨道,取得明显成效,日益受到重视。民办高校内部审计作为一种具体运用,具备内部审计普遍的规律。在当前审计反腐的大背景下,内部审计在民办高校日常经营的监督活动中起到了重要作用。随着民办高校的举办方即实际所有者在市场经济熏陶下对经营权分离所带来的监管难题愈加重视,也促进了民办高校管理人员在经营管理活动中更加尽职尽责,也提高了管理人员的合规经营意识,对民办高校管理具有积极意义。

随着宏观政策推动、市场准入机制开放、教育产业资本化进程加速等多重因素的影响,民办教育产业所面临的内外部经营环境变得越来越复杂,再加上教育产业创新不断、新业务模式层出不穷,校企合作、校社合作、校际合作模式不断发展,管理层的经营压力也日益增加,随之带来民办教育产业的经营与管理风险不断增大,传统模式的常规审计已经不能满足社会公众以及监管机构的期望。如何更加有效的运用审计资源,提升内部审计工作的效果,降低审计失败的概率,已经成为民办高校内部审计面临的一个挑战。

风险导向理论是审计发展的最前沿理论,在审计界备受关注,最早应用于国外的注册会计师审计,后逐渐引入中国并取得快速发展,国内审计界通过借鉴国外运用风险导向审计的成功经验,开始思考如果将风险导向审计理论推行于内部审计工作。风险导向审计理论作为具有前瞻性的审计理念,以审计风险作为整个审计工作的落脚点和出发点,以民办高校为例,该方法旨在把风险识别、风险评估、风险应对的整体理论运用于民办高校的具体经营管理,以达到为实现组织治理和风险管理整体提升的目的。该种审计方法融入了战略管理的思想,通过对被审计单位全面的风险评估,更加准确地判断出被审计单位的重大风险点,并根据重要风险领域来调配审计资源,能够有效地提高审计效率,明确指向审计目标,还能够有效地降低将审计风险。

本文通过研究相关理论,将对 Y 学院内部审计现状的了解和认识与之结合,分析当前 Y 学院内部审计运用风险导向理论存在的弊端,并对此加以剖析,最后总结优化建议。研究这一选题,对建设和完善适合 Y 学院的风险导向内部审

计体系具有重要的借鉴意义。

第二节 文献综述

一、国外文献综述

内部审计作为与政府审计、社会审计并列的三大审计模式之一，历史悠久，随着经济形式和商业模式的不断转变，内审的内涵越来越广泛。从久远的奴隶社会就已然产生的内部审计萌芽，直到二十世纪四十年代才正式成为一种职业，1941年在纽约成立了内部审计师协会。70多年来，该协会对内部审计的定义进行了7次修订。国际内部审计师协会（IIA）对内部审计的最新定义为：“内部审计是一种独立、客观的确认和咨询活动，旨在增加价值和改善组织的运营。它通过系统的、规范的方法，评价并改善风险管理、控制和治理过程的效果，帮助组织实现其目标。”修订后内部审计的定义主要着重在以下几个要点：

1、增加价值。比尔·贝克斯特（Bill Birkett）在《内部审计职能体系》中指出：“价值问题将会取代独立性来支配内部审计工作，对与内部审计来说，一方面，过去为组织增加价值的工作做得不够；另一方面，内部审计工作能为组织增加价值这一事实往往受到忽视。花出去的每一分钱在账上有记录，是看得见的；节约下来的钱在账上没有记录，只能通过对比来反映。而且届时还有许多人来邀功。”

2、改善组织运营。Wallace 和 Kreutzfeldt 通过实验研究发现，相对于没有设立内部审计部门的公司，设立内部审计部门的公司规模更大、受到的监管更严格、竞争力更强、获利能力和流动性更好、会计政策更加稳健、管理人员和会计人员更加称职、经营管理更好。Beasley 研究发现，设有内部审计部门的公司更有可能发现并组织财务报表中的欺诈。

3、内部控制。吉尔·考特曼彻对内部审计研究认为“内部控制”是现代内部审计的主要产品。安德曼·钱伯斯等学者指出内部控制概念应当作为内部审计管理理论的核心。在回首 IIA 五十年时，维克托·布林克谈到“内部控制”应当最受内部审计关注。

4、风险管理。在对 COSO 的 Enterprise Risk Management-Integrated Framework 进行充分研究之后，关于内部审计在风险管理中的作用的提出进一步的思考。比较有代表性的观点认为，在企业风险管理中，内部审计的价值增加体现在提供保

证和咨询服务。内部审计部门通过撰写关键风险点的评估报告用于评价风险管理水平,判断关键风险的应对措施是否完备,向董事会就其所关心的风险管理活动提供客观说明,确保关键的运营风险在稳妥的管理中,并且确保组织的内部控制系统是在有效的运作;同时,内部审计部门可以风险识别和风险评估作为基础平台,有针对性的设置风险应对措施,提高风险管理效率,加强风险报告的频率和效率,创设并修正适用于组织发展的风险管理模式,为组织的风险管理提供增值服务。

风险导向审计最早应用于国外注册会计师审计,后逐渐引入中国并取得快速发展,已成为当今审计领域主要应用的理论。国外方面,20世纪90年代,KPMG成立了以贝尔(Bell)、所罗门(Solomon)、马斯(Marrs)和托马斯(Thomas)为首的研究小组,并于1997年出版了《以战略系统观组织审计》研究报告,提出毕马威的BMP(Business Measurement Process)审计方法;随后安永和德勤事务所也分别探索了BEAT(Business Environment Analysis Template)和AS/2的审计方法,尽管三者具体的框架模式上存在细微差异,但基本原理均充分体现了风险导向审计的原则,至此该方法在国际审计实务届推广开来。曼彻斯特大学教授Stuart Turley(2000)认为,风险导向审计是顺应时代发展的必然结果,是对传统审计方法的扬弃,它的出现能够给审计提供更高程度的保证。2002年6月,国际审计实务委员会在北京召开了以新的审计风险模型为核心的会议,修改了传统的审计模型并于2003年10月发布系列审计风险准则,至此风险导向审计模式以准则形式形成了统一、权威的观点。

二、国内文献综述

我国历经了多年发展与探索,内部审计在理论以及实践方面都有了较大发展。我国内部审计协会(CIIA)在《内部审计基本准则》第二条中,将内部审计描述为:“内部审计是指组织内部的一种独立客观的监督和评价活动,它通过审计和评价经营活动及内部控制的适当性、合法性和有效性来促进组织目标的实现。”国家审计署于2003年4月颁发了第4号令---《审计署关于内部审计工作的规定》,在该规定中,审计署将内部审计定义为:“内部审计是独立监督和评价公司及所属单位财政收支、财务收支、经济活动的真实、合法和效益的行为,以促进加强经济管理和实现经济目标。”经过多次发展和修订,当前内部审计工作

的内涵已经包括以下方面：（1）内部审计应该恪守独立、客观的基本原则。（2）内部审计范围包括确认和咨询活动，其工作领域已扩展到包括风险管理、内部控制、治理程序等。（3）内部审计的目的是增加组织价值和改善组织运营，内部审计要承担帮助组织实现整体目标的责任。（4）内部审计要着眼于服务，改善管理，提升价值，要积极主动、以客户为中心，并关注内部控制、风险管理和治理程序的关键问题。（5）内部审计应保持其职业传统，应通过系统的、规范的方法，来实现其功能定位。前审计长李金华在 2006 年 1 月召开的中国内部审计协会五届二次理事会上之初，内部审计要以效益审计和管理审计为主，从效益审计出发，最终落实到管理审计；内部审计要以事前和始终审计为主，不仅要把内审作为检查体系，还要作为控制体系。《中国内部审计协会 2006 至 2010 年发展规划》中确立的工作总目标中，将大力推进内部审计从真实性、合规性为导向的财务审计为主向以真实性、合规性为导向的财务审计和以内部控制和风险管理为导向的管理审计并重的全面转型与发展作为一项重要任务。

国内方面，中注协副秘书长李爽 2001 年就银广夏事件接受采访时称，风险导向审计是指注册会计师通过对被审计单位进行风险分析、评价被审计单位风险控制、确定剩余审计风险，执行追加审计程序将剩余审计风险降低到可接受水平。胡春元（2001）认为风险导向审计以量化的风险水平为重点，在确定的风险水平的基础上，决定实质性测试的程度和范围。陈毓圭（2004）指出，风险导向审计是职业界对传统风险导向审计方法的改进和创新，并将该方法称为风险基础战略系统审计方法，强调要从战略的角度了解客户的竞争优势和威胁客户经营目标实现的风险等，将报告的财务成果与预期值进行比较，并制定额外的审计测试工作以解决报告结果与预期值之间的差异。王晓霞（2005）认为，企业内部审计部门采用一种系统化、规范化的方法来进行测试企业风险管理信息系统、各业务循环及相关部门的风险识别、分析、评价、管理及处理等为基础的一系列审核活动，对机构的风险管理、控制及监督过程进行评价进而提高过程效率，帮助机构实现目标。杨明增、任庆玲（2015）认为，风险导向审计模式的运用是审计领域的一场技术革命，该模式主张在审计风险评估中，必须使用各种企业战略分析方法识别和评估企业的经营风险和重大错报风险。而更多的学者持这样的观点：风险导向内部审计是指内部审计人员在内部审计的全过程自始至终都要关注风险，依据风险选择项目，识别风险，测试管理者降低风险的方法，并以风险为中心出具审

计报告，协助企业风险管理。这里的风险不仅仅指审计风险，还包括企业在生产经营过程中所面临的各种风险，即那些可能对企业战略和目标的实现产生影响的事件、行为和环境，包括经营风险、市场风险、信贷风险、技术风险、人事风险等等。风险导向内部审计既是基于降低审计风险，又是为降低企业经营风险，进行风险管理的一种工具。

三、小结

根据相关文献回顾显示，国内外的许多专家和学者均从不同角度对内部审计的重要性做出了法理阐述，并对风险导向审计的理论和应用进行了研究。专家的研究焦点较多地集中于风险导向审计的目的和方法、成果的应用等方面，并都认为风险导向审计模式能够适应现代审计发展的思路和要求，代表了审计科学发展的方向，通过实施风险导向审计能够更好地评估审计风险、提高审计效率和效果。

但纵观国内外专家学者的研究成果，对风险导向审计的应用研究较多集中于注册会计师审计领域，或集中在风险管理的理论研究领域，在内部审计领域的应用研究相对较少，对民办企业的内部审计则相对更为有限，且缺乏较为完整的实例分析、统计数据、统计模型以及量化关系；另一方面大多数学者将研究重点放在在社会中占主体地位的企业上，而对在经济社会中占比例较小的民办教育产业尤其是民办高校相关研究也相对有限。

基于上述理论研究的结果，笔者认为，目前我国内部审计采用风险导向审计理论的理论基础已然成熟并且成型，已广泛实际运用于社会审计中的 IPO 审计或年报审计，在社会审计的财务审计和内控审计中发挥出了较大优势，较为明显的提高了审计效率，并在一定程度上提高了被审计单位的风险管理水平，同时又能较为有效的屏蔽了审计风险。但需要指出的是，内部审计有别于社会审计，作为一个面对企业内部管理层和所有者的管理工具，内部审计在运用风险导向审计理论上有天然的劣势也具备了天然的优势，在此基础上运用风险导向审计理论能够提高审计效率，增强风险识别的指向性作用，但并不能减轻内部审计部门的职责。同时，民营企业所举办的民办高校，在法人治理结构、管理水平等诸多方面远不及受到政府审计所监管的公办高校，在风险承受能力上也远弱于公办高校，故而在风险管理的需求程度上，又显得更加迫切的希望得到有效的管理手段来平衡成本与效益、风险与收益的关系。

本文正是在这样的背景环境下,提出民办高校运用风险导向内部审计理论的实践假设,希望能够为进一步的推进风险导向审计在民办高校内部审计的运用提供基础与借鉴。

第三节 研究思路与方法

本文主要采用规范研究和文献研究的方法,运用理论和实践相结合的方式和思路,分析风险导向审计在我国民办高校内部审计中的具体运用,探讨风险导向审计和民办高校内部审计的有机结合。本文参考战略管理理论、系统理论、风险管理理论等经济管理方面的理论,从内部审计的概念、内容和特点结合风险导向审计的概念和审计模式发展演变过程出发,结合民办高校内部审计当前存在的现状,探讨风险导向审计在民办高校内部审计中运用的必要性和可行性。随后通过分析 Y 学院内部审计运用风险导向审计原则所存在的问题并进行原因分析,最后提出优化建议和配套保障措施。本文的框架详见图 1-1 本文的结构框架。

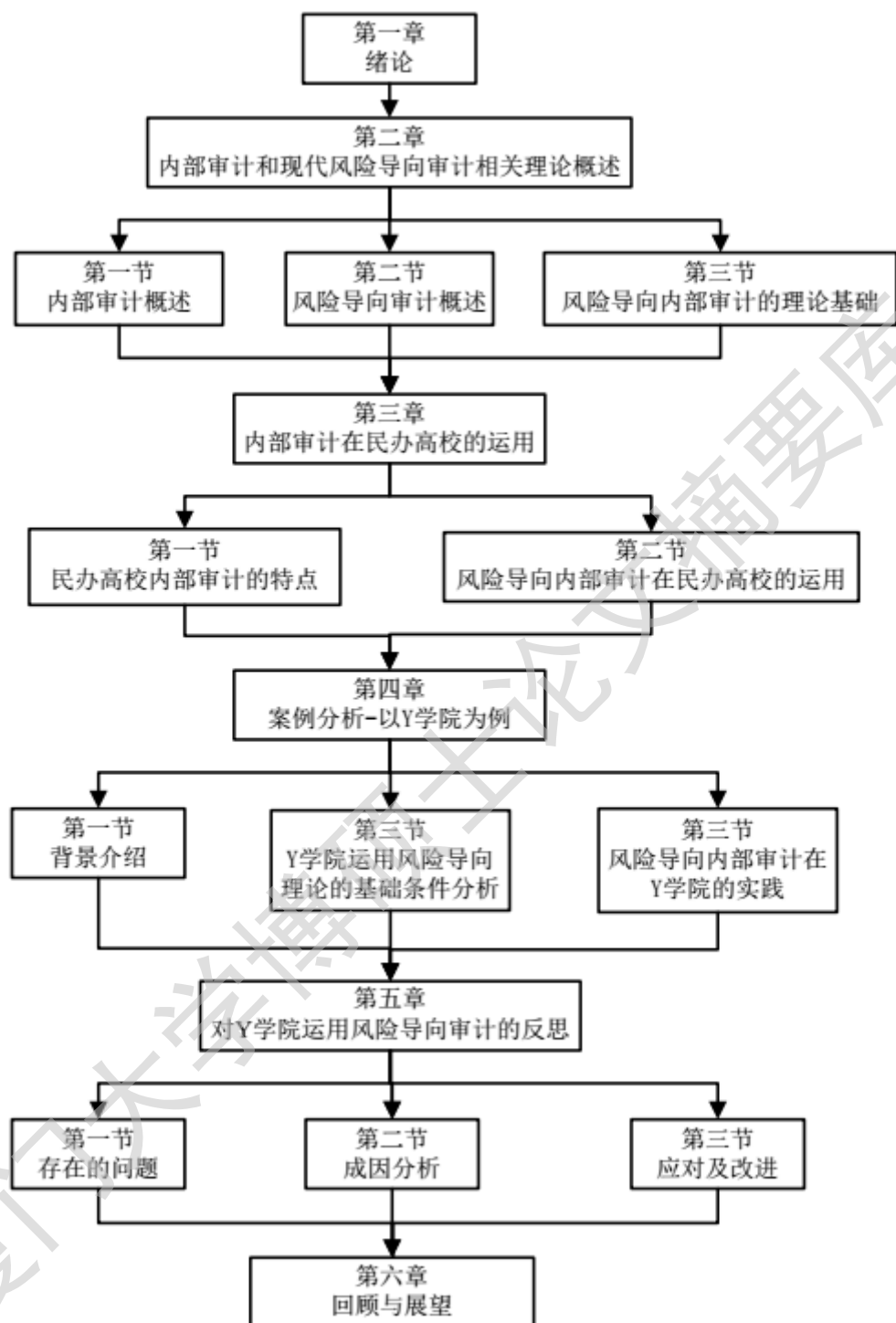


图 1-1 本文的结构框架

第四节 创新点与不足

一、本文的创新点

综上所述，本文在研究风险导向内部审计发展历程的理论基础上，结合 Y 学院实际运用的实例，在以下方面有所创新：

1、选题切入点创新性。查阅相关文献，现行的研究主要集中在有关外部审计机构或大型跨国机构运用风险导向审计，单独研究民营企业的较少，针对民办学院的则更少。但随着鼓励民办教育相关政策的相继出台，民办学院的发展势头较为迅猛，研究民办学院的审计理论和审计实践有其必然意义。因此，本文将在民办院校运用风险导向审计的特殊前提下，探讨如何提高审计效率和审计效果，以此丰富相关方面的研究。

2、引入风险导向理论和内部审计理论。系统阐述了风险导向审计和内部审计相关理论的发展历程，并基于二者结合在民办院校的具体特点，从管理需求、数据基础、从业人员技能要求三个角度阐述了在民办院校运用风险导向内部审计的必然性和可行性。

3、运用新的模型。在对民办院校运用风险导向内部审计实证分析时，本文在没有实例经验可借鉴的情况下，根据被审计单位的实际经营管理情况，结合笔者从事社会审计及内部审计 10 多年的经历与体会，按照风险导向审计的理论模型，设计了一套用于量化考核的指标体系，对其他民办院校甚至公办院校的审计具有直接借鉴意义。

二、本文的不足

在对民办院校风险导向内部审计的探讨中，笔者深刻认识到了这一研究课题的重大意义。由于个人的理论知识不够扎实、知识储备不够丰富，工作经验亦有限，本文在某些方面仍有缺陷：

1、研究对象的特殊性。笔者针对民办院校的内部审计做了具体思考，但是内部审计问题绝非只存在民办院校，公办院校也存在不同形式的内部监察的需求。由于研究对象不存在公开市场，相关数据难以收集整理，因此本文的研究结论可能只适用于民办院校，对公办院校的适用性有待于研究，这导致研究成果的推广缺乏应用基础。

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.