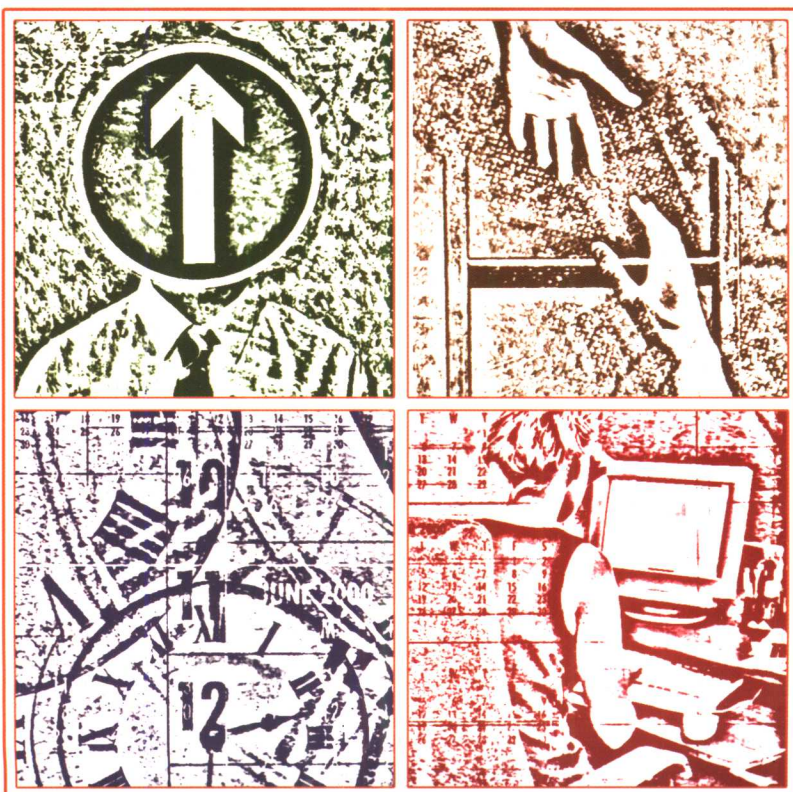


从如何做到如何更有效地做

行政管理 流程设计与 工作标准

孙宗虎 邹晓春 ◎ 编著



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



弗布克管理流程与工作标准系列

行政管理 流程设计与工作标准

孙宗虎 邹晓春 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

行政管理流程设计与工作标准 / 孙宗虎, 邹晓春编著. —北京: 人民邮电出版社, 2007. 6
(弗布克管理流程与工作标准系列)

ISBN 978-7-115-16083-6

I. 行… II. ①孙…②邹… III. 行政管理 IV. D035

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 049809 号

内 容 提 要

本书以流程图和工作标准的形式, 详细、准确地展现了行政管理的各项工作流程和工作步骤, 体现了很强的操作性和实务性。

本书包括行政事务与行政费用管理, 印章、证照管理, 收发文件管理, 办公设备管理, 办公用品管理, 档案与提案管理, 资料管理, 会议管理, 日常管理, 车辆管理, 法务与公关管理, 客户接待与招待管理, 后勤服务管理, 安全与环境管理, 消防、安全、物业管理等各项管理工作的具体流程。

本书适合企业中高层管理人员、行政管理专业人员、高校师生、培训和管理咨询人员使用。

弗布克管理流程与工作标准系列 行政管理流程设计与工作标准

◆ 编 著 孙宗虎 邹晓春

责任编辑 许文瑛

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 15.5

2007 年 6 月第 1 版

字数: 180 千字

2007 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-16083-6/F

定 价: 32.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

前 言

弗布克管理流程与工作标准系列图书旨在解决中国企业管理中的执行和工作细节问题，倡导标准化、规范化、制度化、工具化、流程化和实务化“六化合一”的管理思路 and 提供相应的操作实务，力求从最基础的层面也是最实务的层面，为企业走向规范化管理提供帮助和解决方案。

本系列图书提供的工作流程和工作标准是企业管理中的细节和具体问题，正是这些问题的解决和标准的制定，才使得企业每个岗位的工作内容“标准化”和“量化”，为企业的绩效考评提供了依据。

企业的优异绩效有赖于流程的标准化、各个部门之间的协作效率以及每个部门员工的工作效率。流程化和标准化使得每个岗位的员工充分地实现了“人与事的完美结合”。

流程的规范化和工作的标准化，促使企业的员工从知道“如何做”向“如何有效地做”转化。这一转化必将大大地提高员工的工作效率和各个部门之间的协调能力，从而从整体上提高企业的运营效率。

将每件事情的工作程序与标准确定下来，不但为绩效考评提供了依据，也为区分每个部门、每位员工的责任提供了依据，框定了各自的责权范围和界限，避免发生互相推诿和扯皮的现象。这就大大地增强了企业的每个部门、每个岗位的员工的责任意识，让他们对自己的事情负起责任。只有每个人都对自己的事情负起责任，企业的执行能力才能最终得到提升，企业的竞争力才能永续。

希望本系列图书的管理流程能够给企业带来操作层面的借鉴和实务化的解决方案！

随着企业管理水平的不断提高，流程也在不断地发生变化，因此，读者在应用系列图书时可参考以下意见。

1. 对于本系列图书提供的工作流程和工作标准，读者可根据所在企业的实际情况加以适当修改，或者重新设计，使之更适用于本企业的情况。



2. 读者可参照本系列图书的流程, 将所在企业每个部门内每个员工的工作流程进行适当压缩, 力求进行流程再造, 以求提高企业的运营效率。

3. 读者要在实践中不断改进已经形成的工作流程, 因需而变, 高效管理、高效工作, 最终达到“赢在执行”的目标。

2007 年 4 月

致 谢

在本书编写的过程中，很多人付出了努力，在此向他们表示感谢。

感谢张孝艳、王强，他们负责资料的收集和整理以及数字图表的编排；

感谢郝卓刚，他参与编写了本书的第一章、第二章、第三章；

感谢徐进，他参与编写了本书的第四章、第五章；

感谢郭建国、薛显东，他们参与编写了本书的第六章、第七章、第八章；

感谢陈乌兰、刘颖，他们参与编写了本书的第九章、第十章、第十一章；

感谢余广胜、黄冀，他们参与编写了本书的第十二章、第十三章、第十四章；

感谢张维，他参与编写了本书的第十五章、第十六章。

最后，特别说明的是，全书由孙宗虎、邹晓春统撰定稿。

目 录

第1章 流程与流程图的绘制	1
1.1 流程与流程再造	2
1.1.1 什么是流程	2
1.1.2 企业管理流程综述	2
1.1.3 企业流程设计的基础	3
1.1.4 流程管理对企业的意义	3
1.2 流程图的绘制	4
1.2.1 流程图绘制前的准备工作	4
1.2.2 流程图绘制的原则	6
1.2.3 流程图的绘制方法	6
1.2.4 流程图的管理与实施	8
第2章 行政事务与行政费用管理	9
2.1 行政费用预算工作流程与工作标准	10
2.2 行政费用控制工作流程与工作标准	12
2.3 行政督办工作流程与工作标准	15
2.4 行政监督检查工作流程与工作标准	17
第3章 印章与证照管理	19
3.1 刻章管理工作流程与工作标准	20
3.2 印章使用工作流程与工作标准	22
3.3 证照复印使用工作流程与工作标准	24
3.4 合同管理工作流程与工作标准	26
第4章 收发文件管理	29
4.1 收文工作流程与工作标准	30
4.2 发文工作流程与工作标准	33
4.3 信函收发工作流程与工作标准	36
4.4 传真发文工作流程与工作标准	38



4.5	传真收文工作流程与工作标准	40
4.6	收文背签工作流程与工作标准	42
第5章 办公设备管理		44
5.1	办公设备购买工作流程与工作标准	45
5.2	办公设备日常管理工作流程与工作标准	47
5.3	办公设备维修工作流程与工作标准	50
5.4	办公设备报废工作流程与工作标准	53
第6章 办公用品管理		55
6.1	办公用品购买申请工作流程与工作标准	56
6.2	办公用品购买工作流程与工作标准	59
6.3	办公用品比价工作流程与工作标准	62
6.4	办公用品入库工作流程与工作标准	64
6.5	办公用品领用工作流程与工作标准	66
第7章 档案管理		68
7.1	档案归档与维护工作流程与工作标准	69
7.2	档案借阅与归还工作流程与工作标准	73
7.3	档案销毁工作流程与工作标准	75
7.4	档案管理工作流程与工作标准	77
7.5	声像档案管理工作流程与工作标准	80
第8章 资料管理		84
8.1	文件资料管理工作流程与工作标准	85
8.2	图书资料管理工作流程与工作标准	88
8.3	报刊订阅工作流程与工作标准	91
8.4	技术资料保密工作流程与工作标准	94
8.5	办公文件管理工作流程与工作标准	97
8.6	文件借阅工作流程与工作标准	100
8.7	办公文件销毁工作流程与工作标准	103



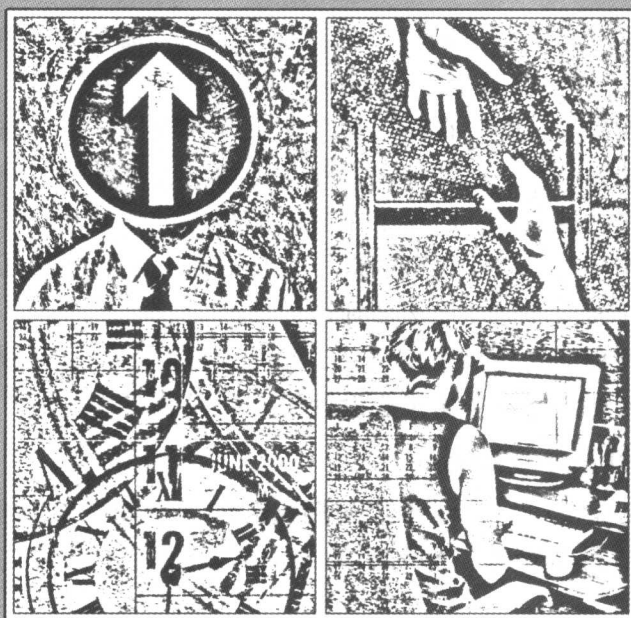
第9章 会议与提案管理	105
9.1 会前准备工作流程与工作标准	106
9.2 会议组织工作流程与工作标准	109
9.3 会议管理工作流程与工作标准	111
9.4 提案目标管理工作流程与工作标准	113
9.5 提案成果巩固管理工作流程与工作标准	116
第10章 法务与公关管理	119
10.1 法律事务工作流程与工作标准	120
10.2 法律服务工作流程与工作标准	123
10.3 公关事务工作流程与工作标准	126
第11章 客户接待与招待管理	130
11.1 接待客户工作流程与工作标准	131
11.2 客户就餐招待工作流程与工作标准	134
11.3 参观接待工作流程与工作标准	137
第12章 日常管理	140
12.1 出入管理工作流程与工作标准	141
12.2 文件复印工作流程与工作标准	144
12.3 名片印制工作流程与工作标准	146
12.4 公共活动场所使用审批工作流程与工作标准	149
12.5 违纪处理工作流程与工作标准	152
12.6 节假日管理工作流程与工作标准	155
12.7 组织文化管理工作流程与工作标准	158
12.8 员工考勤管理工作流程与工作标准	161
12.9 工衣管理工作流程与工作标准	164
第13章 车辆管理	167
13.1 车辆使用管理工作流程与工作标准	168



13.2	车辆维修工作流程与工作标准	170
13.3	车辆租赁工作流程与工作标准	173
13.4	车辆加油工作流程与工作标准	175
13.5	车辆肇事处理工作流程与工作标准	177
13.6	车辆年检工作流程与工作标准	180
第 14 章 后勤服务管理		183
14.1	员工宿舍管理工作流程与工作标准	184
14.2	员工值班工作流程与工作标准	188
14.3	员工食堂计划管理工作流程与工作标准	191
14.4	员工食堂管理工作流程与工作标准	194
14.5	员工食堂原材料管理工作流程与工作标准	197
14.6	员工食堂销售管工作理流程与工作标准	200
14.7	员工食堂外发管理工作流程与工作标准	203
14.8	员工食堂机械设备管理工作流程与工作标准	206
第 15 章 卫生与环境管理		208
15.1	卫生检查工作流程与工作标准	209
15.2	卫生奖惩工作流程与工作标准	211
15.3	环卫绿化工作流程与工作标准	213
第 16 章 消防、安全、物业管理		216
16.1	消防管理工作流程与工作标准	217
16.2	安全检查管理工作流程与工作标准	220
16.3	班组安全管理工作流程与工作标准	223
16.4	治安保卫管理工作流程与工作标准	226
16.5	事故处理工作流程与工作标准	229
16.6	突发事件处理工作流程与工作标准	232
16.7	物业维修工作流程与工作标准	235

第1章

流程与流程图的绘制



标准化	为企业管理提供标准化的流程设计与工作标准
流程化	为企业管理提供规范化的工作程序与量化标准
工具化	为企业管理者提供拿来即用的模板和样表范本
实务化	为企业管理者提供加强执行能力和效率的方案



企业在进行流程设计之前，必须对流程的概念有一个清楚的认识，并在此基础上掌握流程图绘制的方法，然后着手设计适合本企业的流程，并根据企业发展和市场变化情况，及时对流程进行调整、再造。

1.1 流程与流程再造

流程与流程再造的概念自 20 世纪 90 年代传入我国以来，已经越来越多地被广大企业所接受。可是，很多企业在实施流程管理时，对流程和流程再造的基本概念不是很清楚，结果导致了管理上的失败。

1.1.1 什么是流程

关于流程，不同的人有不同的说法。有人认为，流程就是程序，其实，“流程”和“程序”是两个互相关联，但绝不等同的概念。“程序”可以体现出一件工作中，若干个作业项目哪个在前，哪个在后，即先做什么、后做什么。而流程除了可以体现出先做什么、后做什么之外，还可以表示出每一项具体任务是由谁来做，即甲项工作由谁负责，乙项工作又由谁来负责。如此一来，若干个作业项目或者若干个工作环节，以及它们的责任人和责任人之间的相互工作关系便一目了然地表述出来，而程序则是无法做到这一点的。

我们不妨给流程下这样一个定义：“流程就是为向特定的顾客或特定的市场提供特定的产品或特定的服务所精心设计的一系列活动。”

1.1.2 企业管理流程综述

企业流程再造是 20 世纪 90 年代初期兴起的一种新的管理理念和管理方法，被称为继泰勒的“科学管理”和戴明的全面质量管理（TQM）之后的“第三次管理的革命”。

按照企业再造概念的创始者米切尔·汉默（Michael Hammer）和詹姆斯·钱皮（James Champy）所下的定义：“再造（Reengineering），就是对公司的流程、组织结构、文化进行彻底的、急剧的重塑（Redesign），以达到绩效的飞跃。”（《企业再造——经营革命宣言》）

另外一位管理学家说：“再造就是对战略、增值营运流程，以及支撑它们的系统、政策、组织、结构，进行快速、彻底、急剧的重塑，以达到工作流程和生产率的最优化。”（《再造手册》）

对于流程再造的定义，这些外国学者自己也觉得罗嗦和绕口，所以那位管理学家自己又说：“如果这样的定义过于冗长，那么我们不妨牢记，‘再造就是推倒重来！（Starting over）’。”

流程再造，不仅仅是指对企业的管理与业务流程进行再造，而且是要将以职



能为核心的传统企业，改造成以流程为核心的新型企业，这也就是我们所说的企业再造。企业通过不断的变革与创新（广义上这里不仅仅包括流程的再造，还包括企业组织的再造和变革），使原来暮气沉沉的企业重新焕发青春，并且永远充满朝气、充满生机、充满活力！

1.1.3 企业流程设计的基础

当前，市场竞争越来越激烈，企业要想在激烈的市场竞争中求得生存和发展，取得竞争优势，立于不败之地，就必须全面地、彻底地了解顾客的需要，最大限度地满足顾客的需要，并且要不断地适应外部市场环境的变化，而流程与流程再造的目的就在于，使企业的内部管理流程规范化，并不断对其加以改造，最终使企业不断适应变化的市场形势。

通常情况下，一个现代企业面临外部环境的巨大挑战主要来自三个方面：顾客（Customer）、变化（Change）、竞争（Competition）。这三个英文单词的字头都是C，所以又称为“3C”。企业在设计流程与流程再造时，切记要把握好“3C”的内容。只有这样，所设计或再造的流程才能够适应企业的发展、市场的变化，以及顾客的需求。

以上是企业在流程设计与流程再造时的外部基础，就企业内部而言，企业中长期发展战略规划则是流程设计与再造的基础条件。如果企业尚未制订中长期发展战略，则应首先制订出发展战略，再着手进行流程设计与流程再造的工作；否则，所设计出的流程很难适应本企业发展的实际情况。

1.1.4 流程管理对企业的意义

采用流程管理，对企业必将产生积极的影响和重大的意义，具体来说有两方面的内容。

1. 提高效率，增强企业整体竞争力

流程设计与流程再造，是企业提高运营效率和经济效益的重要措施，是企业战胜竞争对手的主要手段，是企业发展战略的重要步骤。

企业通过相应的资源结构调整和人力资源结构调整，对各项业务进行流程化的再造，明确哪项工作应该由哪个部门、哪个人具体负责，明晰各部门、各职位的责权关系，从而提高企业内部效率和整体效率，增强企业的核心竞争力。

2. 有利于企业形态的转变

长期以来，我国大部分企业都实施一种职能式的管理，而企业在实施了流程式的管理模式后，将由以职能为中心的传统企业，转变为以流程为中心的新型流



程导向型企业,实现企业经营方式和管理方式的根本转变。这一转变,可以使企业在市场变化的同时,根据自身发展战略,及时转变经营管理方式,从而使企业在激烈的市场竞争中,永远掌握变化的主动权,立于不败之地。

我国的社会主义市场经济已经实行近 20 年了,与市场日趋完善相对应,市场的竞争也越来越激烈,所以,认识流程的意义,合理地设计企业的流程,已经成为每个企业的必修课。

1.2 流程图的绘制

在了解了流程和流程再造的基本概念,对流程管理的意义有了一定的认识之后,企业的相关部门和人员,必须掌握流程设计的原则、方法,并在企业内部将其全面、彻底地推行下去,流程式管理才会最大限度地发挥作用。

1.2.1 流程图绘制前的准备工作

企业在进行流程设计之前,首先要对企业目前存在的问题进行诊断与分析,找出企业问题的关键所在。这些企业关键的、亟待解决的问题,需要首先着手建立流程,我们将其称之为“关键流程”。

企业在选择“关键流程”时,主要从以下三个方面着手。

◇选择原则之一:绩效的低下性。凡是目前绩效低下,即存在工作效率较低,效益低的问题之处,都是流程设计的首要选择对象。

◇选择原则之二:地位的重要性。单纯是绩效的低下还不够,这个流程在整个公司管理流程体系中的地位也很重要。也就是说,对此类问题进行了流程设计之后将对整个企业起到重要的影响。

◇选择原则之三:落实的可行性。这个设计的流程是不是可以很容易地落实,流程再造后能否很快见到实效。

综上所述,关键流程是指那些绩效低下的、地位重要的,而且落实又可行的流程。具备了这些条件才应该是企业的关键流程。那么,企业如何寻找到自己的“关键流程”呢?以下介绍几种方法,供企业有关部门和人员进行参考。

1. 需求程度和准备程度分析图

我们把需要鉴别的流程按照其需求程度和准备程度做成一个分析图。以需求程度为纵坐标,以准备程度为横坐标,都采用“五分法”对这两个指标进行打分,然后将分点标记在图上(见图 1-1)。

如图所示,位于右上角的五角星由于其需求程度和准备程度都很高,应该首先进行流程设计,而位于左下角的五角星由于其需求程度和准备程度都很低,应



该说目前进行流程设计，时机还不很成熟。

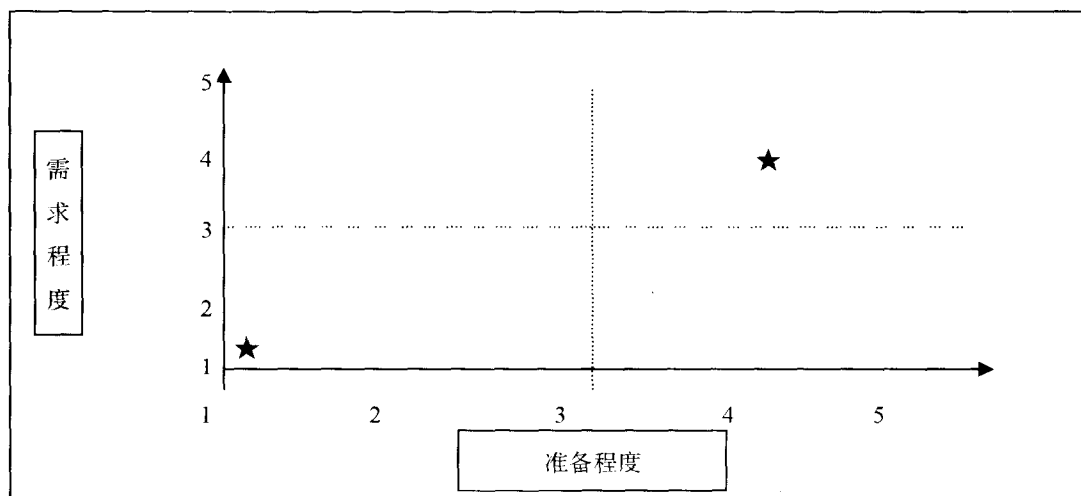


图 1-1 需求程度和准备程度分析图

2. 绩效表现——重要性矩阵

绩效表现——重要性矩阵的原理同需求程度和准备程度分析图基本相近，它是以绩效表现和重要性作为纵、横坐标。所不同的是绩效表现分数低的和重要性程度高的才应是首选的再造流程。（见图 1-2）

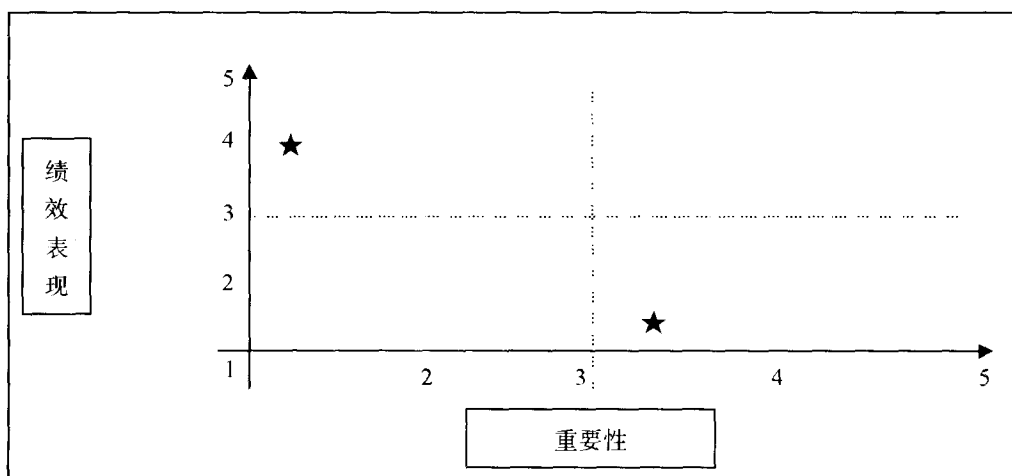


图 1-2 绩效表现分析图

如图 1-2 所示，右下角的五角星重要性高、绩效表现分数低，应该是流程设



计的首选。而左上角的五角星重要性低，而绩效表现分数却很高，目前则不急于马上进行流程设计。

1.2.2 流程图绘制的原则

人们做什么事都要遵循一定的原则，流程设计也不例外。我国企业与国际化大企业有着明显的差距，因此，我们建议，在进行流程设计时，应当掌握如下基本原则。

1. 以顾客为导向

今天的市场竞争，在很大程度上表现为对顾客的争取。一家极具竞争力的企业，必然是能充分满足顾客需求的企业，也必然是一家以顾客为导向的企业，因此以顾客为导向就成为流程再造要遵循的最基本的原则。

2. 以流程为中心

坚持以流程为中心的原则，就是将企业的管理方式从以任务为中心改造成以流程为中心，将原来的一个个孤立的任务，连接成能够表示任务之间关系的流程。企业管理的重点不是任务而是流程，这也就是我们通常所说的“流程式管理”。

3. 以人为本的管理团队

因为流程是需要一个团队来完成，而不是一个人能完成的，所以在流程再造中，要贯彻以人为本的团队式管理精神，注重团队的整体作用，注重团队中人员之间的配合。这也是从单纯的任务式管理向流程式管理的一种转变。形成流程式管理之后，团队的每一个成员都知道自己要做什么，这样有助于员工工作自觉性的提高。

企业只有掌握了以上三项主要原则，才有可能设计出适合本企业、适应市场竞争的流程，流程式管理也才有可能落实到实处。否则，正如我国目前一些企业所推行的流程一样，反倒会给企业的管理、发展等带来诸多负面的影响。

1.2.3 流程图的绘制方法

除了掌握流程设计的原则外，对于企业有关的部门和人员来说，很现实的一个问题就是如何绘制流程图。

一般来说，流程图分为一、二、三级。一级流程图即公司级的流程图，如公司主导业务流程图、公司决策流程图等。二级流程图即部门级的流程图，如技术开发的流程图、人力资源管理的流程图、市场营销的流程图等。三级流程图即部门内具体工作的流程图，如招聘流程图、销售流程图、统计工作流程图等。通



常，我们做到三级流程图就可以了，没有必要再细化到四级、五级。

流程图应该是环环相套的。上一个级别的流程图中的一个节点，到下一个级别可能会演化成一张流程图。例如，在二级流程图的人力资源管理流程图中，招聘工作可能只是一个节点，而它会演化成三级流程图中的招聘流程图。

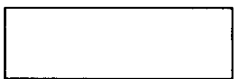
具体来说，流程图有很多类型，我们向企业推荐的是“矩阵式流程图”，这也是国际上通用的一种流程图形式。这种流程图分成纵、横两个方向，纵向表示工作的先后顺序，横向表示承担该项工作的部门和职位。这样通过纵、横两个方向的坐标，可以达到我们前面所谈到的要求，既解决了先做什么、后做什么的问题，又解决了甲项工作由谁负责，乙项工作又由谁来负责的问题。

关于矩阵式流程图，美国国家标准学会（ANSI）规定了如下管理流程设计标准符号。

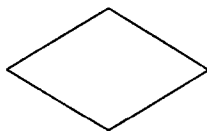
- (1) 流程的开始或结束，用椭圆表示。
- (2) 具体任务或工作，用矩形表示。
- (3) 需要决策的事项，用菱形表示。
- (4) 流程线，用带箭头的直线表示。
- (5) 信息来源，用倒梯形表示。
- (6) 信息储存与输出，用平行四边形表示。



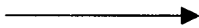
椭圆——流程的开始或结束



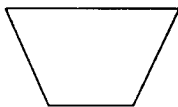
矩形——具体任务或工作



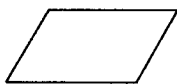
菱形——需要决策的事项



带箭头的直线——流程线



倒梯形——信息来源



平行四边形——信息储存与输出

实际上，管理流程设计的标准符号远不止上面这些。但考虑到流程图的绘制得越简洁明了，操作起来越方便，企业也更容易接受和落实；符号越多，会使流程图越复杂，我国的企业更不易接受。所以，一般情况下只使用（1）～（4）项规定的四种符号就基本可以满足绘制流程图的需要了。