

企业管理者快速掌握标准ERP系统知识的通道

企业资源规划 ERP

Enterprise Resources Planning

——整合资源管理篇

Integrated Resources Management

叶宏谟
宋向琳
飞思科技产品研发中心

著
改编
审校

本书的撰写原则：

完全遵照APICS国际标准，
以提供世界级（World Class）
的经验；

除了国际公认的标准作业
流程外，也考虑到本土需求；

完整探讨如何管理一个企
业，包括销售、采购、制造、
人力资源及财务管理。

光盘附赠全套ERP
演示系统及教师教
学课件



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

UNALIS
松岗



企业资源规划ERP

Enterprise Resources Planning

——整合资源管理篇

Integrated Resources Management

叶宏谟
宋向琳
飞思科技产品研发中心

著
改编
审校



光盘附赠
全套ERP
演示系统

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

147578/04

内 容 简 介

撰写本书的目的是为了协助 ERP 系统建置者及使用者了解 ERP 系统的主要功能及标准作业流程, 使企业能成功实施 ERP 系统并从中获利, 为了方便读者更直观地学习, 随书光盘赠送全套 ERP 演示系统。

本书以一家灯具公司 ERP 的实施为案例贯穿全书, 清楚地阐述了整合资源管理的标准流程。全书内容深入浅出, 读者只要在阅读本书内容的同时搭配执行本书所附 ERP 系统及其中的展示资料, 就能相当程度地了解 ERP 系统并知道如何操作它。读者若通过本书认真学习 ERP 知识, 自可起步早、基础稳, 并可节省昂贵的顾问费, 使得导入及使用 ERP 系统的成本大大降低。

本书定位在 ERP 顾问启蒙教育, 适合企业主管或信息专业人员进修用, 也适用在资源管理、企业管理、会计等相关专业大学高年级或研究所的课程中。

本书繁体字版本原名为《企业资源规划——整合资源管理篇》, 由松岗电脑图书资料股份有限公司出版, 版权归松岗电脑图书资料股份有限公司所有。

本书中文简体字版本由松岗电脑图书资料股份有限公司授予电子工业出版社出版发行, 专有版权归电子工业出版社所有。本书封底贴有防伪标签, 无标签者为盗版出版物, 不得销售。

版权贸易合同登记号: 01—2002—2289

图书在版编目 (CIP) 数据

企业资源规划 ERP——整合资源管理篇/叶宏谟著. —北京: 电子工业出版社, 2002.7
(管理专家之 ERP)

ISBN 7-5053-7737-X

I.企... II.叶... III.企业管理—计算机管理系统, ERP IV.F270.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 043635 号

责任编辑: 郭 晶 杨章玉

印 刷: 北京天竺颖华印刷厂

出版发行: 电子工业出版社 <http://www.phei.com.cn>

北京海淀区万寿路 173 信箱 邮编: 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 787×980 1/16 印张: 30 字数: 672 千字 附光盘 1 张

版 次: 2002 年 7 月第 1 版 2002 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 7000 册 定价: 45.00 元 (含光盘)

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系。联系电话: (010) 68279077

出版说明



内容为王 面向应用

几年来，电子工业出版社计算机研发部暨飞思科技产品研发中心，依靠在科技和教育行业的实践积累，以完善的图书产品结构，强大的技术力量，率先提出了“IT教育全面解决方案”。依照此方案规划，飞思向广大读者、经销商和培训机构提供“标准培训 权威认证”教材、专业计算机科学技术类图书、东南亚精品图书、高品质的设计类产品、普及类图书、基于网络平台的多媒体教育课件，以及专业的市场动态分析和专业技术支持。

我们的任务之一是把东南亚地区的精品图书引进给中国读者，我们看到近年来ERP在国内的需求量越来越大，许多企业都把实施ERP、应用ERP看做是企业跳跃式发展的必需装备，但什么是ERP很多企业都没有弄清：应用ERP的根本目的是在学习、研究和应用国外现代企业管理思想和方法的基础上，逐步改变我国企业传统管理模式，建立起一套符合市场经济体制的企业管理模式。因此，应用ERP不是一般意义上的企业信息化建设，更不是一个计算机硬件、软件和互联网系统的建设。

《管理专家之ERP》系列是我们在充分考虑读者需求的基础上精心策划的，其中的《企业资源规划——制造业管理篇》、《企业资源规划ERP——整合资源管理篇》两本书是精选了台湾地区最畅销的ERP管理应用方面的经典图书，由飞思科技产品研发中心组织著名的专家、学者精心改编而成。

本系列图书的第一本《企业资源规划——制造业管理篇》推出后，我们收到了读者的一些来信，反映这本书的内容写得很实在，也很贴近企业实施ERP的学习需求，特别是书中超值赠送中国台湾地区宝盛数位科技公司（以下简称“宝盛公司”）开发的ERP系统，非常方便读者和企业用户将ERP的概念融会贯通。这本书上市近一年来，经过了二次印刷，图书封面风格也在原有基础上做了改进，如下两图所示。



旧封面



新封面

《企业资源规划 ERP——整合资源管理篇》是《管理专家之 ERP》的第二本，也是美籍著名华人作家叶宏谟老师的又一研究成果，本书在出版前，曾经得到台湾地区辅仁大学管理学院大学部及一百多名 EMBA 研究生的试读，并根据他们的反应做了部分修改，从内容上保证了图书的品质。此外，由于本书所附的 ERP 系统是繁体版，因此书中的拷屏图上的文字均为繁体，这一点请读者谅解。同时，为了尊重原著风格，书中关于英语专有名词的解释，英文的首字母均用了小写（如 ERP, enterprise resources planning）。

《管理专家之 ERP》系列丛书的特点在于：

■ 国际标准

本书所有名词定义均遵照世界公认标准，并附有英文译名。丛书附赠的 ERP 演示系统亦符合国际标准，学会它等于学会世界级的 ERP 系统。将来若再学其他的 ERP 系统，必能事半功倍。

■ 本土需求

本土企业多数规模较小、反应灵活。丛书讨论内容亦涵盖本土需求，尤其在销售、会计及人力资源等部分。

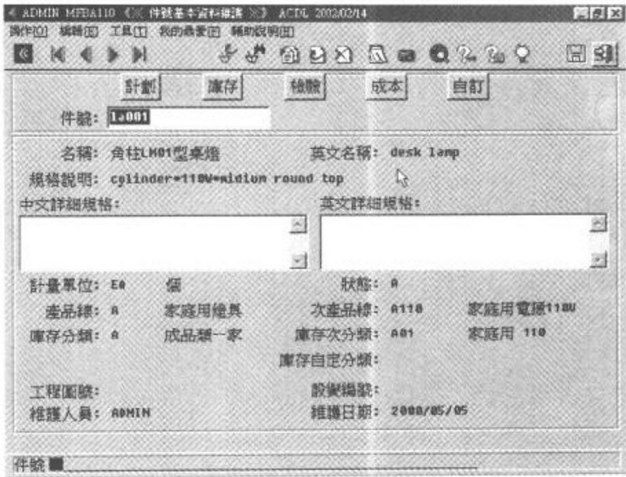
■ 内容完整

丛书讨论范围涵盖企业所有管理功能，包括销售、采购、制造、MPS 与 MRP、人力资源管理、财务管理、供应链管理、工作流程管理和高阶信息系统等。

■ 实务操作

随书附赠 ERP 演示系统，读者边看书边操作，可快速有效地吸收 ERP 知识，如下图所示。本书的 ERP 演示系统是中国台湾地区宝盛公司开发的，其操作界面是繁体版界面，为尊重本系统开发者权利而未做简体化处理。操作本书 ERP 系统的目的在于了解各

种作业程序、数据项及资料与作业程序的关系，重点并不是在用户界面。不同的 ERP 系统有不同的界面，但其背后的程序及数据项却是类似的。



虽然飞思人不能在工作中与您同行，但我们可以用我们的智慧、汗水和心血凝结的书籍与您相伴，尽量帮您在工作中解决一些我们力所能及的技术问题。

我们的目标是把每一本书做精做细，以回报读者对我们的信任，衷心希望我们的读者为我们提供有价值的意见和建议，共筑飞思辉煌的明天。我们的联系方式如下：

电话：（010）68134545 68131648
E-mail: support@fecit.com.cn
网址: <http://www.fecit.com.cn> <http://www.fecit.net>
通用网址: 计算机图书、FECIT、飞思教育、飞思科技、飞思



电子工业出版社计算机研发部
飞思科技产品研发中心

前言



制造资源(manufacturing resources)是什么? 制造资源规划(MRP II, manufacturing resources management)、企业资源规划(ERP, enterprise resources planning)、整合资源管理(IRM, integrated resources management)又是什么?

笔者曾在 1988 年出版的《制造业管理信息系统》一书中开宗明义地对制造资源做了如下定义: 制造资源包括材料(Material)、人力(Manpower)、设备(Machine)、资金(Money)及资料(Data), 这五种资源本书称为 4MID。当时是为了让读者容易记忆, 故意以 M 开头的英文字来代表前四种资源。10 年后, APICS 辞典(1998 年出版)在整合资源管理的定义中, 对资源做了如下定义: 资源包括材料、间接物料(MRO)、生产与支持设备、设施、直接与间接人工、幕僚、管理与专业人员、信息、知识和资金。以上两种定义竟然不谋而合! 1988 年笔者出书时, ERP 这个名词尚未问世, 一般人很少将资料认为是一种企业资源。而信息就是对使用者有意义的资料, 因此信息也是一种资料; 知识是一个人所累积的整套(a body of)事实、信息、原则等, 因此也是一种资料。所以 APICS 定义中的信息和知识与笔者定义中的资料, 在观念上是一致的。至于其他四种资源对照下来, 读者应能一目了然。

从以上定义来比较, 我们发现企业资源和制造资源实无二致, 原因在于制造业的资源本已涵盖买卖业、服务业、营销业等其他行业的资源。那么, 制造资源规划和企业资源规划又有什么差别呢? 在 APICS 辞典中定义了: 两者的差异在于信息科技需求的不同, 例如图形接口、关系型数据库、使用第四代语言、应用计算机辅助软件工程工具于系统发展、主从式架构、开放系统的可移植性(portability)。由此可知, MRP II 和 ERP 在本质上并无不同, 只是应用新信息科技之后人们赋予的新名词罢了。

资源管理在 APICS 辞典中的定义是: 有效地识别、规划、排程、执行和控制组织中的所有资源, 生产货物或劳务, 为客户提供满意的服务并维持组织的竞争优势, 以达成组织目标。从以上定义可以知道 ERP 系统是实践 IRM 的管理信息系统。

笔者关于 ERP 系统的系列书籍中的第一本《企业资源规划——制造业管理篇》较深入地探讨了 ERP 系统中的制造功能, 是给 ERP 顾问师或有志成为 ERP 顾问师的人阅读的。本书, 亦即系列中的第二本《企业资源规划 ERP——整合资源管理篇》, 则较广泛地讨论了 ERP 系统的大部分功能, 并以流程的角度切入, 使读者对 ERP 系统的整体运作有完整的认识。这本书是给 ERP 的使用者或想了解 ERP 的一般读者看

的。

笔者撰写本书的目的是为了协助 ERP 系统建置者及使用者了解 ERP 系统的主要功能及标准作业流程，使企业能成功实施 ERP 系统并从中获利。未来的 ERP 系统主要卖的不是软件而是知识。建置 ERP 系统所需成本中，顾问费将远超过软件授权费。本书希望能让 ERP 系统建置者及使用者建立完整而正确的观念，以缩短 ERP 系统的导入时间，并在导入后维持良好的实施绩效。

本书尽量写得深入浅出，使读者只要阅读本书内容的同时搭配执行本书所附 ERP 系统及其中的展示资料，就能相当程度地了解 ERP 系统并知道如何操作它。当然，顾问辅导还是需要的，但企业员工若认真学习本书的 ERP 知识，自可起步早、基础稳，并可节省昂贵的顾问费，使得导入及使用 ERP 系统的成本大大降低。

为了达到使企业从 ERP 系统获利的目的，企业同仁必须了解：

1. 企业中包含哪些资源？这些企业资源包含哪些属性？
2. ERP 系统如何利用资源资料协助管理者做规划？
3. ERP 系统如何协助使用者执行各种企业流程？
4. 企业主管及一般同仁如何从 ERP 系统获得有用信息？

这些问题其实就是计划、执行、检核、行动（PDCA，plan-do-check-action）循环的问题，而 ERP 系统能协助使用者做好 PDCA 的任何一个环节。例如：MPS 和 MRP 协助使用者规划未来的需求；采购、外包、制令、调拨及相关的库存管理作业协助使用者执行计划；ERP 系统中的各种查询功能协助使用者了解执行的状况；MPS/MRP 系统中的行动信息（action message）则向使用者提出行动建议。本书希望以深入浅出的方式，回答这些问题。

本书的所有专有名词都引用 APICS 的定义。感谢中国台湾地区的宝盛数位科技公司（以下简称“宝盛”）提供完整翔实的 ERP 系统作为本书的附件。本书虽以宝盛 ERP 系统为介绍工具，但读者仍可学到通用的标准 ERP 知识，原因是宝盛 ERP 建立在 APICS 标准上并融入了两岸三地的管理实务。书中所看到的画面只是一个例子，重点在背后的 ERP 知识及企业流程（business process）。使用者界面可以任意设计，但背后的 ERP 知识及企业流程却有共通、标准的部分。

本书以一个个案贯穿全书。为了保护个案公司机密及避免太过复杂，本个案资料业经修改简化。个案公司为一灯具公司，共有两种产品线：家庭用灯具及办公室用灯具。业务单位分为国内科和国外科，国内科又分为北区、中区和南区三组，国外科又分为美洲、欧洲及亚洲三组。除了自制的产品外，该公司也代理销售进口产品，故产品也可分类为自制品及代理品。除了销售完成品外，个案公司也销售半成品组件及零件。个案资料将在相关章节中叙述。

为了让读者容易吸收，本书内容以标准流程为主，遇到特殊作业方式或较深入的探讨，则以深入研究的段落呈现。对初学者而言，可暂时略过深入研究的部分。

全书共分八部分：

第一部分是总论，一开始就介绍了企业资源基本资料的整合，将企业所有资源的属性做了一个总的整理。接着针对多数企业的关键流程（从接单到出货）做了简单明了的叙述。

第二部分是贸易的相关作业，主要介绍了企业的贸易流程、销货管理及采购管理。

第三部分是制造的相关作业，主要介绍了制造流程、制令管理、在制品管理、外包管理等方面的内容。

第四部分探讨了企业的内外部沟通，主要包括供应链管理作业（外部）以及工作流程管理（内部）等方面的内容。

第五部分讨论了人力资源管理，分别介绍了人事管理、考勤管理以及薪资管理等方面的内容。

第六部分为财务管理，主要介绍了总账管理、应付应收账款管理、固定资产管理及成本管理等主面的内容。

第七部分探讨了 ERP 系统中的规划与控制功能。主要讨论了 MRP II 及 JIT 的规划与控制方法，并提出最新的观念——3C 及电子看板。

第八部分为总结。主要介绍了企业高级主管如何使用 ERP 系统，并讨论了如何成功地导入 ERP 系统。

本书所附光盘包括了全套 ERP 系统，版权归中国台湾宝盛数位科技股份有限公司所有。由于种种原因，光盘并未做简体化处理，请读者谅解。

本书适用于包括硕士班或大学部的企业资源规划、生产管理、材料管理、人力资源管理、财务会计等相关课程。建议读者学完相关理论知识后，请演示本书所附 ERP 系统，使自己有实际的体验，并自行找一个个案并以该 ERP 系统实践之，以落实相关的知识。

感谢中国台湾辅仁大学副校长詹德隆神父及管理学院黄登源院长的鼓励，以及管理学院大学部及 EMBA 研究生一百多位同学试阅本书初稿，根据他们的反映，笔者做了部分的修改。宝盛数位科技公司除了提供 ERP 系统作为本书附件外，多位 ERP 顾问（刘幸、萧元铠、古志明、吴锡智、刘国栋、苏伟铭、杨立人、许瑞城）也协助编校了文稿，与此同时，本书的简体中文版在出版的过程中，得到了飞思科技产品研发中心的大力协助，由其组织改编，在此一并致谢！此外，多亏爱妻邱明华女士对全书文稿费心润饰，她是我一路行来最好的伴侣。

国外 ERP 系统动辄数十或数百万美元，对国内多数企业而言是难以负担得起的。

如果我们能协助国内企业以低成本取得优秀的 ERP 软件（例如美国公司用 100 元才能得到的功能国内企业只要花 1 元），对国内企业的发展应有很大助益，也可以提高国家的整体竞争力。窗口操作系统或数据库这一类工具性软件让先进国家独霸，我们认了；但是，像 ERP 这种和本土文化有关的应用软件，我们绝不应输给其他国家！MRP、MRP II、ERP 的理论固然来自先进国家，他们的应用软件起步也早我们 20 年，但如果能吸取他们的精华再加入我们的特色，相信在市场上本土产品还是具有竞争力的。本书以 APICS 国际公认标准为经，再以本土 ERP 软件系统为纬，让国人有机会自行创造并应用世界级的软件，就是出自这个动机。

在本系列的第一本书《企业资源规划——制造业管理篇》的序言中，笔者曾指出本系列共有三本书，这本整合资源管理篇就是第二本，未来将继续完成本系列的最后一本，即《企业资源规划——供应链管理篇》。通过本系列书籍的出版，笔者希望能将 ERP 知识分享给大众，并期待华人能在全球的软件市场占有一席之地！

叶宏谟

中国台湾辅仁大学信息管理学系

目录



第一部分 总论

第1章 企业资源基本资料的整合 (3)

企业资源和制造资源并无二致，原因在于制造业的资源本已涵盖买卖业、服务业、营销业等其他行业的资源。

1.1 企业资源总论 (3)

企业是利用各项资源提供产品或服务的组织，它的绩效取决于企业是否能善用资源，在正确的时间、正确的地方，以最有效率的方式运用它。

1.2 以对象及系统观念看企业资源 (4)

1.3 产品相关基本资料 (6)

材料主文件描述每一个项目的属性；材料表则记录构成某项目的下一阶段材料。这两个资料是 ERP 成功的关键因素，若不能维护好材料主文件和材料表，则 ERP 必败。

1.3.1 材料主文件维护—— 一般属性 (6)

1.3.3 材料主文件维护—— 库存属性 (11)

1.3.5 材料主文件维护—— 成本属性 (13)

1.3.2 材料主文件维护—— 计划属性 (8)

1.3.4 材料主文件维护—— 检验属性 (12)

1.3.6 材料表维护 (14)

1.4 制程相关基本资料 (17)

1.4.1 绩效中心维护 (17)

1.4.3 制程工时维护 (19)

1.4.2 工作中心维护 (18)

1.4.4 工作中心人数变动效率维护 (20)

1.5 人力资源的相关基本资料 (21)

1.5.1 员工基本资料——一般属性 (21)

1.5.2 员工基本资料——就职资料 (22)

- 1.5.3 员工基本资料——薪资资料 (23)
- 1.5.4 员工基本资料——津贴及扣款资料 (25)

1.6 财务相关基本资料 (26)

一般耳熟能详的财务报表如资产负债表、损益表是系统的最终产物，表示企业经营成果究竟是赚还是亏。

- 1.6.1 会计系统参数维护 (26)

- 1.6.2 会计科目文件维护 (28)

第2章 整体企业流程：从接单到出货 (31)

2.1 制造业的关键流程 (31)

2.2 订单维护及销售预测 (32)

- 2.2.1 客户订单处理 (32)

- 2.2.2 维护销售预测资料 (34)

2.3 MPS 维护和 MRP 执行 (35)

主生产排程 (MPS) 和材料需求规划 (MRP) 是 ERP 系统中极为重要的功能，可以说是核心的规划功能。

- 2.3.1 排定完成品的生产计划 (35)

- 2.3.2 计算未来的材料需求 (37)

2.4 请购、订购及验收作业 (39)

外购材料通常需经请购 (purchase requisition)、采购 (purchasing) 及验收 (receiving) 三个步骤。

- 2.4.1 请购作业 (39)

- 2.4.2 采购作业 (40)

- 2.4.3 验收作业 (40)

2.5 制令及发料作业 (41)

根据 APICS 的定义，制令是一种文件或排程，授权制造单位制造特定数量的特定零件或产品。MRP 系统算出自制品的计划数量后，就会提出加工建议。

- 2.5.1 制令作业 (41)

- 2.5.2 发料作业 (42)

2.6 制令完工及出货作业 (43)

- 2.6.1 制令完工作业 (43)

- 2.6.2 出货作业 (44)

第二部分 贸易相关作业

第3章 销货管理 (47)

3.1 销售订单维护作业 (48)

3.2 销售订单出库作业 (53)

3.3 直接出库作业 (56)

有时，客户并不一定会给订单，可能一个电话就要求出货。这个生意做不做？当然做！在本书所附的 ERP 系统中，有直接出库的功能，让用户随时可以将产品发给客户，而不需事先键入销售订单。

3.4 出货文件作业（58）

3.5 订价作业（63）

一个公司通常有多种定价策略，有的根据销售的方式（例如，直销给客户或卖给经销商）有不同的价格表。价格表通常会因购买数量的多寡而有所不同。

3.6 报价单维护作业（68）

3.7 报价单转为预开发票作业（71）

报价单在经历一段讨价还价的过程后，买卖双方最后将确定销售条件，这时卖方会将报价单转为预开发票。

3.8 预开发票转销售订单作业（72）

第 4 章 采购管理（75）

4.1 人工请购订购作业（77）

4.2 MRP 请购订购作业（81）

4.3 发单作业（91）

不论是人工、MRP 或 ROP，所有经过请购、订购程序做出的采购订单最后都必须经由发单作业将订单实际发出。

4.4 直接开立订购单作业（93）

在一般的工厂中，难免有生产线缺料这一类的紧急事件发生。如果在这时还要按照请购订购程序一步一步地处理，那么生意就不要做了！好的 ERP 系统应能允许各种突发状况的发生。

4.5 外购收货与检验作业（95）

第三部分 制造相关作业

第 5 章 制令管理（103）

5.1 MRP 加工建议转开立工令作业（104）

5.2 人工工令开立作业（108）

5.3 销售订单转开立工令作业（108）

在某些中小企业中，接受订单及发出工令全由老板一人包办。在这种情况下，有可能在输入销售订单后就立即把工令单发出去。就算在大型企业，如果是订单组装（ATO）的方式，为了加快订单处理的速度，也可能把接受订单和开立工令的程序合而为一，授权由营业单位一并处理。企业流程（business process）越短越好，能由一个人做的事情就不要经过两个人。

5.4 工令查料发放作业（111）

实际上，一个企业要做到材料库存量的记录完全正确是很不容易的，尤其是没有使用 ERP 系统，或是在 ERP 系统导入初期的时候。导入 ERP 系统之后，若能做好资料维护以及教育训练，相信库存正确性就可以提升。

5.5 工令领料作业（114）

5.6 工令完成品入库作业（116）

5.7 工令结案作业（119）

第 6 章 在制品管理（123）

欲使用独立于 ERP 系统外的在制品管理系统，我们一定要小心评估在制品管理系统及 ERP 系统的结合性。

6.1 基本资料设定（124）

6.1.1 暂存区维护（125）

6.1.2 机台维护（125）

6.1.3 模具维护（126）

6.2 流程卡设定（126）

6.2.1 产生流程卡组件件号维护（126）

6.2.2 流程卡的逻辑（127）

6.2.3 流程卡制程工时维护（129）

6.2.4 模具维护（130）

6.3 流程卡的产生与控管（133）

6.3.1 第一制程流程卡产生（133）

6.3.2 入料及签入（134）

6.3.3 签出及并卡（135）

6.4 异常处理（139）

6.4.1 流程卡查询（139）

6.4.2 流程卡回溯查询（140）

6.4.3 预计再投入数量报表（140）

第 7 章 外包管理（143）

7.1 MRP 外包单开立作业（144）

7.2 人工外包单开立作业（145）

7.3 销售订单转开立外包作业（146）

7.4 外包查料发放作业（149）

- 7.5 外包领料作业 (152)
- 7.6 外包收货作业 (154)
- 7.7 外包检验作业 (157)
- 7.8 外包结案作业 (161)

第四部分 企业内部与外部沟通

第 8 章 供应链管理 (165)

商场如战场，它需要市场、库存、竞争者等信息，也要妥善地规划并随时调整计划，更要能将必要的材料、资金、人力、设备供应到适当的地点，才能攻下原材料、半成品、完成品、配销中心、仓库、零售店等一个个据点，进而攻下消费者的心，从而赢得最后的胜利！

- 8.1 运筹与供应链管理 (165)
- 8.2 供应链的种类 (166)

供应链管理系统通常由供应链中最具影响力的成员建立及掌控。这个供应链的领导者需以整条供应链的运转顺畅为目标，追求整体的利益而非自身的利益，供应链管理才能成功。

- 8.3 客户价值与供应链管理 (168)
- 8.4 企业对企业电子商务与供应链管理 (169)
- 8.5 上游供应链的资料交换 (170)
 - 8.5.1 供货商 E-mail 资料设定 (171)
 - 8.5.2 供货商与我方采购外包订单字段对照表维护 (172)
 - 8.5.3 订购单转成 XML 格式 (172)
 - 8.5.4 订购单 (XML 格式) 传送作业 (174)
- 8.6 下游供应链的资料交换 (175)
 - 8.6.1 基本资料维护 (176)
 - 8.6.2 接受客户订单 (178)
 - 8.6.3 订单转入失败处理 (180)
 - 8.6.4 订单清除 (181)
 - 8.6.5 暂存 SO 资料查询 (182)

第 9 章 工作流程管理 (183)

管理的首要任务就是沟通，企业内部沟通不良，管理成效必然不明显！

- 9.1 作业准备 (183)
 - 9.1.1 需核准单据设定 (184)
 - 9.1.2 签核职位代号设定 (185)

- 9.1.3 核准流程维护 (186)
- 9.2 作业程序 (189)
 - 9.2.1 产生请假申请单 (190)
 - 9.2.2 沟通接口 (192)
 - 9.2.3 签核作业 (194)
- 9.3 签核代理人 (197)

签核人员若因公出差或因故请假时，应指定职务代理人代行其职，以免延误企业正常运作的业务流程。代理人的设定有一定的代理起讫时间，以及依据业务性质的不同而需指定不同的代理人。

 - 9.3.1 签核代理人设定 (197)
 - 9.3.2 取消签核代理人机制 (199)
 - 9.3.3 代理签核作业 (199)
- 9.4 管理与报表 (200)
 - 9.4.1 未核准单据状态查询 (200)
 - 9.4.2 已核准单据报表 (202)
 - 9.4.3 已核准单据各站处理报表 (203)
 - 9.4.4 逾期报表 (已处理/未处理) (204)
 - 9.4.5 人员签核状况统计表 (206)

第五部分 人力资源管理

第 10 章 人事管理 (211)

对大多数企业主而言，“人是企业最大的资产”这句话是毋庸置疑的，然而他们也不敢漠视人是企业最大的费用这个铁铮铮的事实。因此如何有效运用企业的人力资源，使其发挥最大的效益，是每位企业主与人力资源主管必须不断面临的挑战！

10.1 就职单及员工基本资料维护 (212)

当一位新进员工刚来企业报到时，第一件事就是要填写一连串的人事基本资料，这些资料需要一一键入 ERP 系统中，作为以后人力资源管理的依据。

- 10.1.1 就职单维护 (212)
- 10.1.2 员工基本资料维护 (214)
- 10.1.3 健保眷属资料维护作业 (214)
- 10.1.4 经历资料维护作业 (215)
- 10.1.5 证照资料维护作业 (216)
- 10.1.6 技能资料维护作业 (216)
- 10.2 就职后的人事异动 (217)
 - 10.2.1 调职单维护作业 (217)
 - 10.2.2 离职单维护作业 (218)
 - 10.2.3 复职单维护作业 (219)

10.3 教育训练 (220)

人才培育是企业成长的重要推力，也是提升员工向心力的重要方法，更是评量员工晋升时不可或缺的参考因素。

10.4 考绩与奖惩作业 (221)

10.4.1 考绩作业 (221)

10.4.2 奖惩作业 (224)

10.5 退休作业 (225)

第 11 章 考勤管理 (227)

考勤管理的目的在于安排员工每日应出勤的班别或者应休假的日期，以及依据员工实际出勤记录来稽核员工作息的勤惰，并把这些实际出勤记录提供给薪资管理系统进行加班费、请假扣款、轮班津贴、未休假奖金等计算的依据。

11.1 年度考勤资料计算 (228)

11.1.1 产生年度行事历作业 (228)

11.1.2 产生年度出勤历作业 (229)

11.1.3 年度特休假天数计算 (231)

11.2 请假与加班管理 (232)

11.2.1 出勤班别维护 (232)

11.2.2 请假资料维护 (234)

11.2.3 加班资料维护作业 (236)

11.3 日常出勤资料维护 (237)

ERP 系统在出勤管理系统中，必须能够提供一套实时、整合的接口，来协助企业完全掌控每一位员工每一天的出勤状况。

11.3.1 出勤资料维护作业 (237)

11.3.2 缺勤时数确认作业 (239)

11.3.3 加班与出勤时数的比较

操作 (242)

第 12 章 薪资管理 (245)

12.1 劳健保资料维护 (247)

对员工而言，薪资是最好的奖励，也是每个月辛苦付出后应得的报酬，同时也是下一个月能够继续努力工作的动机之一。另一方面，对企业而言，薪资不仅代表一笔庞大成本费用的支出，也代表了过去一个月企业又创造了更多可销售的商品或为客户提供了更多的服务，也代表企业对于员工的贡献所表达的感谢。

12.2 薪资计算 (248)