

“拿来即用”的模板与范例

全面、翔实的流程案例集

# 最有效的 100<sup>个</sup> 常用管理流程

孙宗虎 编著

- 囊括各领域最常用管理流程
- 提供管理流程设计思路
- 构建完善的管理流程体系
- 推进企业规范化管理进程

弗布克管理常用 100 系列

# 最有效的 100 个常用管理流程

孙宗虎 编著

人民邮电出版社  
北 京

## 图书在版编目 (C I P) 数据

最有效的100个常用管理流程 / 孙宗虎编著. — 北京: 人民邮电出版社, 2013. 10  
(弗布克管理常用100系列)  
ISBN 978-7-115-32954-7

I. ①最… II. ①孙… III. ①企业管理 IV. ①F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第197287号

## 内 容 提 要

本书围绕“管理常用”这一中心, 对管理流程设计思路进行了概述, 并从市场营销管理、财务会计管理、技术研发、采购管理、生产管理、安全管理、设备管理、质量管理、项目管理、仓储物流管理、人力资源管理、行政后勤管理共 12 个企业管理职能事项入手, 提供了 100 个企业常用的管理流程设计范本, 方便企业管理人员、流程设计人员“拿来即用”或“稍改即用”, 对企业落实“按流程办事”实际执行工作具有极强的指导性。

本书适合企业中高层管理人员、流程设计管理人员、人力资源管理人员、培训师及咨询师阅读、使用。

- 
- ◆ 编 著 孙宗虎  
责任编辑 乔永真  
执行编辑 程珍珍  
责任印制 杨林杰
  - ◆ 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 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京铭成印刷有限公司印刷
  - ◆ 开本: 787×1092 1/16  
印张: 15.5 2013 年 10 月第 1 版  
字数: 100 千字 2013 年 10 月北京第 1 次印刷
- 

定价: 35.00 元

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

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

# “弗布克管理常用 100 系列”序

“工欲善其事，必先利其器”。任何企业、任何组织的高效运营和规范发展，都离不开管理制度、管理流程、管理方法、管理工具、考核指标以及考核方案这六类操作工具的适当应用。

“弗布克管理常用 100 系列”图书，旨在将上述六类工具的设计和使用有效结合，围绕“管理常用”这一中心，精心打造了企业最需要、使用频率最高的管理制度、管理流程、管理方法、管理工具、考核指标以及考核方案。

**常用管理制度：**提供了企业常用的 100 个管理制度，使企业制度的制定工作有据可依，方便企业落实“用制度规范思路”。

**常用管理流程：**设计了企业常用的 100 个管理流程，不仅为企业流程设计工作提供了思路，还在最大程度上将企业流程设计工作模板化，方便企业落实“按流程办事”的要求。

**常用管理方法：**囊括了企业管理人员最常用的 100 种管理方法，在讲解“如何使用这一方法”的基础上，给出了方法使用时所需的配套工具，从而为提升企业管理人员解决问题的能力提供了解决方案。

**常用管理工具：**精选了企业各职能别的员工在工作中最常用的 100 种管理工具，方便企业员工在工作中根据自己所面临的问题，选择最适用的配套工具予以快速解决问题。

**常用考核指标：**汇集了企业最常用的 100 个考核指标，从基本说明、计算说明、量化考核、注意事项四个维度，全方位地解释每一个指标，方便企业人力资源管理人员、相关职能部门的管理人员选择和使用。

**常用考核方案：**总结了企业最常用的 100 个考核方案，帮助企业从部门职责出发设计部门总体考核方案，在此基础上构建部门不同层级的量化考核方案，为企业实现部门绩效的量化管理提供范本。

“弗布克管理常用 100 系列”图书为企业解决了“用哪些制度规范”、“按什么流程办事”、“用方法如何解决”、“用工具如何执行”、“指标如何量化”、“工作如何考核”等一系列的问题，是企业在推进规范化管理过程中，提高各级人员执行力，提升组织运营效率的必备管理工具书。

# 前 言

“弗布克管理常用 100 系列”图书是企业推进规范化管理、流程化管理、量化考核管理过程中必备的管理工具书，旨在帮助企业快速提高人员的执行力、提升组织的运营效率。

《最有效的 100 个常用管理流程》是本系列图书中的一本，本着方便读者“拿来即用”或“稍改即用”的编写原则与态度，本书为读者提供了最常用的 100 个管理流程及其设计过程，以帮助读者设计管理流程并建立完善的管理流程体系。

本书具有以下三方面的特点。

## 一、提供管理制度设计思路

本书给出了每个管理流程的主要作用、设计要点、设计思路，明确了管理流程设计应遵循的程序，帮助读者设计出符合企业实际需求、适合企业发展阶段的管理流程。

## 二、构建完善的管理制度体系

本书从市场营销管理、财务会计管理、技术研发、采购管理、生产管理、安全管理、设备管理、质量管理、项目管理、仓储物流管理、人力资源管理、行政后勤管理共 12 个最常见的企业管理职能事项入手，精选了企业使用频率最高、最实用的 100 个管理流程，帮助企业构建自身的规范化管理流程体系，为企业实现管理的流程化、规范化、标准化奠定基础。

## 三、推进企业规范化管理进程

本书通过 100 个管理流程，从企业职能别的角度，为企业构建了一套完整的规范化管理流程体系，方便企业将这些流程有针对性地落实到各个管理环节中，帮助企业各职能管理人员解决组织运营程序管理不规范、组织运营效率低下、人员执行效率低下等问题，从而逐渐消除管理盲点，推进企业的规范化管理。

在本书编写的过程中，孙立宏、刘井学负责资料的收集和整理，王瑞永参与编写了本书的第 1 章，李作学参与编写了本书的第 2 章，邹晓春参与编写了本书的第 3 章，韩建国参与编写了本书的第 4 章，韩燕参与编写了本书的第 5 章，池永明参与编写了本书的

第6章，周轩参与编写了本书的第7章，洪冬星参与编写了本书的第8章，韩斌参与编写了本书的第9章，刘仙梅参与编写了本书的第10章，李育蔚参与编写了本书的第11章，毕汪峰参与编写了本书的第12章，王兰会参与编写了本书的第13章，全书由孙宗虎统撰定稿。

弗布克

2013年8月

# 《最有效的 100 个常用管理流程》

## 编读互动信息卡

亲爱的读者：

感谢您购买本书。只要您以以下三种方式之一成为普华公司的会员，即可免费获得普华每月新书信息快递，在线订购图书或向我们邮购图书时可获得免付图书邮寄费优惠：①详细填写本卡并以传真（复印有效）或邮寄返回给我们；②登录普华公司官网注册成为普华会员；③关注微博：@普华文化（新浪微博）。会员单笔订购金额满 300 元，可免费获赠普华当月新书一本。

哪些因素促使您购买本书（可多选）

- |                                   |                               |                            |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> 本书摆放在书店显著位置 | <input type="radio"/> 封面推荐    | <input type="radio"/> 书名   |
| <input type="radio"/> 作者及出版社      | <input type="radio"/> 封面设计及版式 | <input type="radio"/> 媒体书评 |
| <input type="radio"/> 前言          | <input type="radio"/> 内容      | <input type="radio"/> 价格   |
| <input type="radio"/> 其他（         |                               | ）                          |

您最近三个月购买的其他经济管理类图书有

- |      |   |      |   |
|------|---|------|---|
| 1. 《 | 》 | 2. 《 | 》 |
| 3. 《 | 》 | 4. 《 | 》 |

您还希望我们提供的服务有

- |            |         |   |
|------------|---------|---|
| 1. 作者讲座或培训 | 2. 附赠光盘 |   |
| 3. 新书信息    | 4. 其他（  | ） |

请附阁下资料，便于我们向您提供图书信息

姓 名	联系电话	职 务
电子邮箱	工作单位	
地 址		

地 址：北京市东城区龙潭路甲 3 号翔龙大厦 218 室 北京普华文化发展有限公司（100061）

传 真：010-67120121

读者热线：010-67129879 010-67133495-818

投稿邮箱：tougao@puhuabook.com，或请登录普华官网“作者投稿专区”。

购书电话：010-67129212

淘宝店网址：<http://shop60686916.taobao.com>

媒体及活动联系电话：010-67129872-830

邮件地址：[liujun@puhuabook.com](mailto:liujun@puhuabook.com)

普华官网：<http://www.puhuabook.com.cn>

博 客：<http://blog.sina.com.cn/u/1812635437>

新浪微博：@普华文化（关注微博，免费订阅普华每月新书信息速递）

# 目 录

<b>第1章 流程认知与设计</b> .....	1	2.4.2 流程范例 .....	19
1.1 流程简介 .....	2	<b>2.5 产品价格管理流程</b> .....	20
1.1.1 流程概念 .....	2	2.5.1 流程设计 .....	20
1.1.2 管理流程 .....	2	2.5.2 流程范例 .....	21
1.1.2 业务流程 .....	3	<b>2.6 营销渠道管理流程</b> .....	22
1.2 流程设计 .....	4	2.6.1 流程设计 .....	22
1.2.1 流程设计的基础 .....	4	2.6.2 流程范例 .....	23
1.2.2 流程设计的原则 .....	4	<b>2.7 销售订单管理流程</b> .....	24
1.2.3 流程设计的事项 .....	5	2.7.1 流程设计 .....	24
1.3 流程的绘制 .....	7	2.7.2 流程范例 .....	25
1.3.1 流程绘制常用工具 .....	7	<b>2.8 销售回款管理流程</b> .....	26
1.3.2 流程绘制一般步骤 .....	8	2.8.1 流程设计 .....	26
1.3.3 流程绘制具体方法 .....	9	2.8.2 流程范例 .....	27
<b>第2章 市场营销管理常用流程</b> ..	11	<b>2.9 客户开发管理流程</b> .....	28
2.1 市场调研管理流程 .....	12	2.9.1 流程设计 .....	28
2.1.1 流程设计 .....	12	2.9.2 流程范例 .....	29
2.1.2 流程范例 .....	13	<b>2.10 售后服务管理流程</b> .....	30
2.2 营销计划管理流程 .....	14	2.10.1 流程设计 .....	30
2.2.1 流程设计 .....	14	2.10.2 流程范例 .....	31
2.2.2 流程范例 .....	15	<b>第3章 财务会计管理常用流程</b> ..	33
2.3 营销策划工作流程 .....	16	3.1 财务战略规划流程 .....	34
2.3.1 流程设计 .....	16	3.1.1 流程设计 .....	34
2.3.2 流程范例 .....	17	3.1.2 流程范例 .....	35
2.4 市场定位工作流程 .....	18	3.2 会计账务处理流程 .....	36
2.4.1 流程设计 .....	18	3.2.1 流程设计 .....	36
		3.2.2 流程范例 .....	37



3.3 财务预算管理流程 .....	38	4.3.1 流程设计 .....	60
3.3.1 流程设计 .....	38	4.3.2 流程范例 .....	61
3.3.2 流程范例 .....	39	4.4 工艺技术管理流程 .....	62
3.4 投资管理 workflow .....	40	4.4.1 流程设计 .....	62
3.4.1 流程设计 .....	40	4.4.2 流程范例 .....	63
3.4.2 流程范例 .....	41	4.5 工艺标准制定流程 .....	64
3.5 融资管理 workflow .....	42	4.5.1 流程设计 .....	64
3.5.1 流程设计 .....	42	4.5.2 流程范例 .....	65
3.5.2 流程范例 .....	43	4.6 技术改造管理流程 .....	66
3.6 固定资产管理流程 .....	44	4.6.1 流程设计 .....	66
3.6.1 流程设计 .....	44	4.6.2 流程范例 .....	67
3.6.2 流程范例 .....	45	4.7 产品试验管理流程 .....	68
3.7 存货核算管理流程 .....	46	4.7.1 流程设计 .....	68
3.7.1 流程设计 .....	46	4.7.2 流程范例 .....	69
3.7.2 流程范例 .....	47	4.8 技术文件管理流程 .....	70
3.8 无形资产摊销流程 .....	48	4.8.1 流程设计 .....	70
3.8.1 流程设计 .....	48	4.8.2 流程范例 .....	71
3.8.2 流程范例 .....	49		
3.9 负债核算管理流程 .....	50	<b>第5章 采购管理常用流程 .....</b>	<b>73</b>
3.9.1 流程设计 .....	50	5.1 采购战略规划流程 .....	74
3.9.2 流程范例 .....	51	5.1.1 流程设计 .....	74
3.10 内部审计 workflow .....	52	5.1.2 流程范例 .....	75
3.10.1 流程设计 .....	52	5.2 采购计划管理流程 .....	76
3.10.2 流程范例 .....	53	5.2.1 流程设计 .....	76
		5.2.2 流程范例 .....	77
<b>第4章 技术研发管理常用流程 .....</b>	<b>55</b>	5.3 采购预算管理流程 .....	78
4.1 研发调研工作管理流程 .....	56	5.3.1 流程设计 .....	78
4.1.1 流程设计 .....	56	5.3.2 流程范例 .....	79
4.1.2 流程范例 .....	57	5.4 招标采购管理流程 .....	80
4.2 产品研发立项管理流程 .....	58	5.4.1 流程设计 .....	80
4.2.1 流程设计 .....	58	5.4.2 流程范例 .....	81
4.2.2 流程范例 .....	59	5.5 供应商管理 workflow .....	82
4.3 产品研发过程管理流程 .....	60	5.5.1 流程设计 .....	82

5.5.2 流程范例 .....	83	6.9 生产现场5S管理流程 .....	106
5.6 采购合同管理流程 .....	84	6.9.1 流程设计 .....	106
5.6.1 流程设计 .....	84	6.9.2 流程范例 .....	107
5.6.2 流程范例 .....	85	6.10 生产信息统计流程 .....	108
5.7 采购订单管理流程 .....	86	6.10.1 流程设计 .....	108
5.7.1 流程设计 .....	86	6.10.2 流程范例 .....	109
5.7.2 流程范例 .....	87	<b>第7章 安全管理常用流程 .....</b>	<b>111</b>
<b>第6章 生产管理常用流程 .....</b>	<b>89</b>	7.1 安全目标制定流程 .....	112
6.1 生产计划制订流程 .....	90	7.1.1 流程设计 .....	112
6.1.1 流程设计 .....	90	7.1.2 流程范例 .....	113
6.1.2 流程范例 .....	91	7.2 防护用品使用流程 .....	114
6.2 生产进度控制流程 .....	92	7.2.1 流程设计 .....	114
6.2.1 流程设计 .....	92	7.2.2 流程范例 .....	115
6.2.2 流程范例 .....	93	7.3 安全隐患排查整改流程 .....	116
6.3 产能负荷分析流程 .....	94	7.3.1 流程设计 .....	116
6.3.1 流程设计 .....	94	7.3.2 流程范例 .....	117
6.3.2 流程范例 .....	95	7.4 危险源清理工作流程 .....	118
6.4 物料需求计划流程 .....	96	7.4.1 流程设计 .....	118
6.4.1 流程设计 .....	96	7.4.2 流程范例 .....	119
6.4.2 流程范例 .....	97	7.5 安全事故预防管理流程 .....	120
6.5 车间排程计划流程 .....	98	7.5.1 流程设计 .....	120
6.5.1 流程设计 .....	98	7.5.2 流程范例 .....	121
6.5.2 流程范例 .....	99	7.6 安全事故应急处理流程 .....	122
6.6 车间物料领用流程 .....	100	7.6.1 流程设计 .....	122
6.6.1 流程设计 .....	100	7.6.2 流程范例 .....	123
6.6.2 流程范例 .....	101	7.7 员工职业健康管理流程 .....	124
6.7 现场物料管控流程 .....	102	7.7.1 流程设计 .....	124
6.7.1 流程设计 .....	102	7.7.2 流程范例 .....	125
6.7.2 流程范例 .....	103	7.8 安全改进管理工作流程 .....	126
6.8 生产交期管控流程 .....	104	7.8.1 流程设计 .....	126
6.8.1 流程设计 .....	104	7.8.2 流程范例 .....	127
6.8.2 流程范例 .....	105		

<b>第8章 设备管理常用流程</b> .....	129	9.4.2 流程范例 .....	151
8.1 设备选型管理流程 .....	130	<b>9.5 工序质量控制流程</b> .....	152
8.1.1 流程设计 .....	130	9.5.1 流程设计 .....	152
8.1.2 流程范例 .....	131	9.5.2 流程范例 .....	153
8.2 设备安装管理流程 .....	132	<b>9.6 不合格品处理流程</b> .....	154
8.2.1 流程设计 .....	132	9.6.1 流程设计 .....	154
8.2.2 流程范例 .....	133	9.6.2 流程范例 .....	155
8.3 设备运行检查流程 .....	134	<b>9.7 质量改进管理流程</b> .....	156
8.3.1 流程设计 .....	134	9.7.1 流程设计 .....	156
8.3.2 流程范例 .....	135	9.7.2 流程范例 .....	157
8.4 设备使用管理流程 .....	136	<b>9.8 质量体系认证流程</b> .....	158
8.4.1 流程设计 .....	136	9.8.1 流程设计 .....	158
8.4.2 流程范例 .....	137	9.8.2 流程范例 .....	159
8.5 设备报废执行流程 .....	138	<b>第10章 项目管理常用流程</b> .....	161
8.5.1 流程设计 .....	138	10.1 项目可行性分析流程 .....	162
8.5.2 流程范例 .....	139	10.1.1 流程设计 .....	162
8.6 设备折旧管理流程 .....	140	10.1.2 流程范例 .....	163
8.6.1 流程设计 .....	140	<b>10.2 项目决策管理流程</b> .....	164
8.6.2 流程范例 .....	141	10.2.1 流程设计 .....	164
<b>第9章 质量管理常用流程</b> .....	143	10.2.2 流程范例 .....	165
9.1 来料质量检验流程 .....	144	<b>10.3 项目规划管理流程</b> .....	166
9.1.1 流程设计 .....	144	10.3.1 流程设计 .....	166
9.1.2 流程范例 .....	145	10.3.2 流程范例 .....	167
9.2 制程质量控制流程 .....	146	<b>10.4 项目计划管理流程</b> .....	168
9.2.1 流程设计 .....	146	10.4.1 流程设计 .....	168
9.2.2 流程范例 .....	147	10.4.2 流程范例 .....	169
9.3 首件检验工作流程 .....	148	<b>10.5 项目进度控制流程</b> .....	170
9.3.1 流程设计 .....	148	10.5.1 流程设计 .....	170
9.3.2 流程范例 .....	149	10.5.2 流程范例 .....	171
9.4 巡回检验管理流程 .....	150	<b>10.6 项目质量管控流程</b> .....	172
9.4.1 流程设计 .....	150	10.6.1 流程设计 .....	172
		10.6.2 流程范例 .....	173

10.7	项目冲突处理流程	174		
10.7.1	流程设计	174		
10.7.2	流程范例	175		
10.8	项目风险管理流程	176		
10.8.1	流程设计	176		
10.8.2	流程范例	177		
<b>第11章 仓储物流管理常用</b>				
	流程	179		
11.1	仓库选址规划流程	180		
11.1.1	流程设计	180		
11.1.2	流程范例	181		
11.2	物资入库管理流程	182		
11.2.1	流程设计	182		
11.2.2	流程范例	183		
11.3	物资存储保管流程	184		
11.3.1	流程设计	184		
11.3.2	流程范例	185		
11.4	物资盘点管理流程	186		
11.4.1	流程设计	186		
11.4.2	流程范例	187		
11.5	物资出库管理流程	188		
11.5.1	流程设计	188		
11.5.2	流程范例	189		
11.6	运输调度管理流程	190		
11.6.1	流程设计	190		
11.6.2	流程范例	191		
11.7	货物运输管理流程	192		
11.7.1	流程设计	192		
11.7.2	流程范例	193		
11.8	货物配送管理流程	194		
11.8.1	流程设计	194		
11.8.2	流程范例	195		
<b>第12章 人力资源管理常用</b>				
	流程	197		
12.1	人力资源计划管理			
	流程	198		
12.1.1	流程设计	198		
12.1.2	流程范例	199		
12.2	招聘计划管理流程	200		
12.2.1	流程设计	200		
12.2.2	流程范例	201		
12.3	招聘面试工作流程	202		
12.3.1	流程设计	202		
12.3.2	流程范例	203		
12.4	培训管理计划流程	204		
12.4.1	流程设计	204		
12.4.2	流程范例	205		
12.5	薪酬体系设计流程	206		
12.5.1	流程设计	206		
12.5.2	流程范例	207		
12.6	员工考核管理流程	208		
12.6.1	流程设计	208		
12.6.2	流程范例	209		
12.7	劳动合同管理流程	210		
12.7.1	流程设计	210		
12.7.2	流程范例	211		
12.8	劳动争议处理流程	212		
12.8.1	流程设计	212		
12.8.2	流程范例	213		
12.9	员工离职管理流程	214		
12.9.1	流程设计	214		
12.9.2	流程范例	215		

## 第13章 行政后勤管理常用

流程 .....	217	13.4.2 流程范例 .....	225
13.1 文件资料管理流程 .....	218	13.5 办公用品管理流程 .....	226
13.1.1 流程设计 .....	218	13.5.1 流程设计 .....	226
13.1.2 流程范例 .....	219	13.5.2 流程范例 .....	227
13.2 档案文件管理流程 .....	220	13.6 环境卫生管理流程 .....	228
13.2.1 流程设计 .....	220	13.6.1 流程设计 .....	228
13.2.2 流程范例 .....	221	13.6.2 流程范例 .....	229
13.3 日常接待管理流程 .....	222	13.7 车辆使用管理流程 .....	230
13.3.1 流程设计 .....	222	13.7.1 流程设计 .....	230
13.3.2 流程范例 .....	223	13.7.2 流程范例 .....	231
13.4 办公会议管理流程 .....	224	13.8 安全保卫管理流程 .....	232
13.4.1 流程设计 .....	224	13.8.1 流程设计 .....	232
		13.8.2 流程范例 .....	233

# 第 1 章

## 流程认知与设计



## 1.1 流程简介

### 1.1.1 流程概念

流程的概念自 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。但是，很多企业在实施流程管理时，由于对流程和流程再造的基本概念理解不到位，导致了管理上的失败。

关于流程，不同的人有不同的看法。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”可以体现出一项工作中，若干个作业项目哪个在前，哪个在后，即先做什么、后做什么。在“流程”中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，乙项工作又由谁负责，从而反映出他们之间是什么样的工作关系。

只有通过流程才能把一项工作的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 管理流程

管理流程是支持企业战略和经营顺利实施的流程，如人力资源管理、信息系统管理等。企业通过管理活动对自身所开展的业务进行监督、控制、协调、服务，间接地为企业创造价值。常见的管理流程有六类，具体内容如图 1-1 所示。

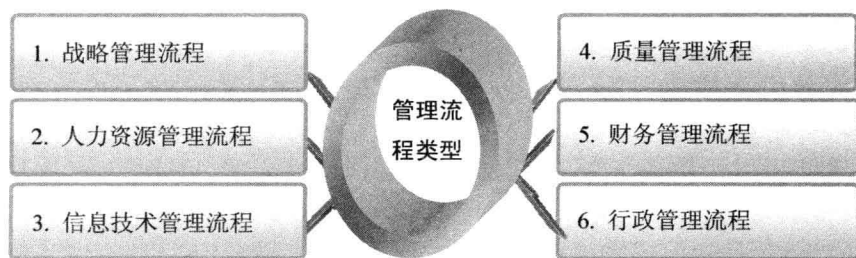


图 1-1 常见的六种管理流程类型

管理流程具有分配任务、分配人员、启动工作、执行任务、监督任务等特点，根据这些特点，一般情况下可以把管理流程分为以下三个部分，具体内容如图 1-2 所示。

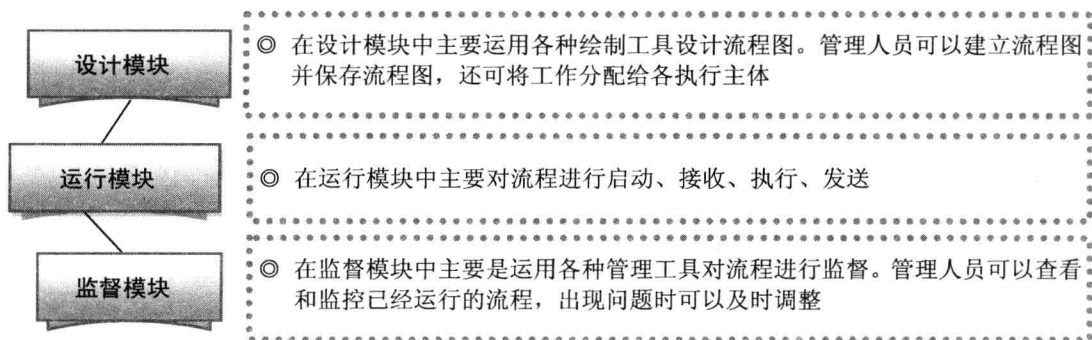


图 1-2 管理流程的组成内容

### 1.1.2 业务流程

业务流程主要是指企业实现其日常功能的流程，它是将工作分配给不同岗位的人员或部门，按照执行的先后顺序以及明确好的业务内容、方式、责任进行的不同岗位人员或部门之间的交接活动。

常见的业务流程有六类，具体内容如图 1-3 所示。

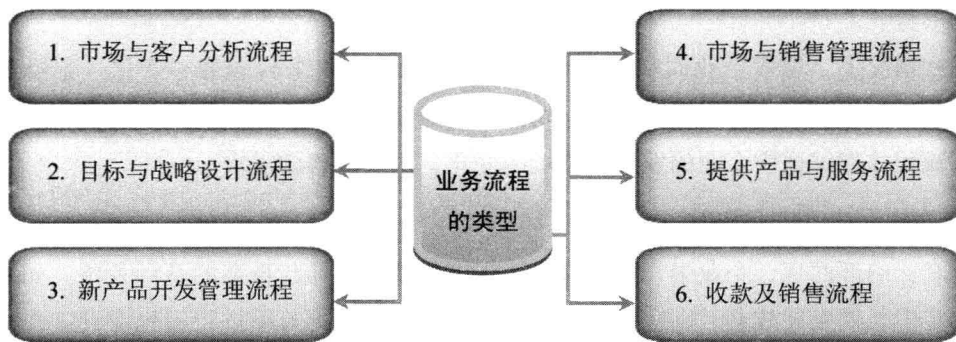


图 1-3 业务流程的六种类型

业务流程对企业来说，不仅对企业的关键业务进行了描述，而且对企业的业务运营具有指导作用。这一指导作用可以保证企业经营目标的顺利实现，降低企业的运营成本，提高企业的市场竞争力，为企业获取最大的利润。业务流程的主要特点如表 1-1 所示。



表 1-1 业务流程的主要特点

主要特点	具体说明
层次性	业务流程是有层次性的，体现在由上至下、由整体到部分的逻辑关系，业务流程的层次关系也反映了企业部门和人员之间的层次关系
人性化	企业会对员工的工作方式以及操作流程进行人性化管理，使员工通过业务流程明确自己的职责和在业务流程中的角色，并对流程运行中出现的问题进行及时反馈
效益性	业务流程能够为企业带来最高利润，所以应以财务数据、人员效率、经营效率、成本控制等为关键数据，对业务流程的好坏进行评估

## 1.2 流程设计

### 1.2.1 流程设计的基础

#### 1. 流程设计的外部基础

目前，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，使企业在竞争激烈的环境下立于不败之地，就必须全面地、彻底地了解顾客的需求，并最大限度地满足顾客的这些需求，同时还要不断地适应外部市场环境的变化。流程设计的目的就在于使企业的内部管理通过流程的规范加以改进，从而使企业不断适应变化的市场形势。

通常情况下，现代企业面临外部环境的巨大挑战主要来自顾客、变化、竞争三个方面。企业进行流程设计与流程再造时，切记要把握好以上三项内容。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。

#### 2. 流程设计的内部基础

就企业内部而言，企业中长期发展战略规划是流程设计与再造的基础条件。如果企业尚未制定中长期发展战略，则应先制定出发展战略，然后再着手进行流程设计工作，确保设计的流程能够适应本企业发展的实际情况。

### 1.2.2 流程设计的原则

在流程设计过程中，企业应遵循以下三项基本原则，以便设计出能够适合本企业、适应市场竞争的流程，将流程管理工作落到实处。