

企业行政管理



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院

第三节 质量标准与控制



- **质量：**是指企业行政管理工作的质量
- **标准：**是指企业行政管理服务令服务对象认同和满意的程度。
- **认同和满意程度：**表现在是否在期待的时间内提供了服务，以及服务是否符合心理上、实际上的需要。
- **企业行政管理的一项职能**就是对这种服务质量进行研究，并将其转化为可量化的或者可描述的形象化指标。

第三节 质量标准与控制

一、工作时限和周期控制

四、作业指导书—表格管理和设计

二、公司政策、程序和质量控制手册

三、标准



第三节 质量标准与控制

□ (1) 回应时间。

□回应时间是指处理一个问题以及给客户或查询者“回应”的答复时间有多快，例如，多少天内应该发送货物。回应时间可由任务的类型（如电话或客户投诉）而确定。有些要求也能识别为“日常”或“紧急”，紧急任务需要更快地回应，如表3\|1所示的例子。

□质量标准的一项关键的特征，是标准能容易地予以衡量和监督。组织中处理工作花费的时间就是这些标准的重要部分。

第三节 质量标准与控制

□（一）回应周期

□1.回应时间和满足最终期限

□商业机构可以使用回应周期这一概念来处理多种问题。例如，某一机构可能宣称其专门人员会在24小时内回复来电或在7天内以书面形式回复某项投诉。

第三节 质量标准与控制

· 回应时间的例子

工作任务	回应时间
接电话	外线在3次铃声以内。
打电话回答、告知对方信息	按对方指定的回应电话时间回答所要求的信息，例如要求在当天下班前一小时内。
回复信件	应该在收到信件后两个工作日内发出；紧急回复，应该在收到信件后当天发出。
回复电子邮件	应该在收到后12小时内发出；紧急电子邮件，回复应该立即发送。
处理投诉	应立即处理，例如同一个工作日；信件回复，应该在收到后24小时内发出。
归档	每天完成，在周末没有积压；紧急归档应该在2小时内完成。
复印	日常工作，应该在收到后24小时内返回；紧急工作，应该在收到后3小时内返回。

第三节 质量标准与控制

- ◆ 工作任务回应时间
- ◆ 回复信件应该在收到信件后两个工作日内发出；紧急回复，应该在收到信件后当天发出
- ◆ 回复电子邮件应该在收到后12小时内发出；紧急电子邮件，回复应该立即发送
- ◆ 处理投诉应立即处理，例如同一个工作日；信件回复，应该在收到后24小时内发出
- ◆ 归档每天完成，在周末没有积压；紧急归档应该在2小时内完成
- ◆ 复印日常工作，应该在收到后24小时内返回；紧急工作，应该在收到后3小时内返回



第三节 质量标准与控制

◆ (2) 满足最终期限

- ◆。现代通信系统速度的加快和计算机技术的应用，使人们的注意力集中在速度和时间上，例如，电话和传真与信件和邮寄系统相比，人们更愿意使用前者。
- ◆确定这些时间的标准，是制定客户对满足最终期限的要求。满足最终期限逐渐成为客户衡量一个企业服务质量的重要标准之一。



第三节 质量标准与控制

- ◆2.迅速有效地处理相关问题的重要性
- ◆随着通信系统的发展，电子邮件、传真、短信、即时聊天软件等多种工具的使用成为惯例。对查询和申诉的快速反应、对不同情况的回应周期业已公开，用户和客户都了解这些最后期限。



第三节 质量标准与控制



◆3.区别处理

- ◆在紧急和常规情况下，要制定不同的处理程序。
工作人员必须能够区别优先次序，才能够在常规任务之前优先处理紧急任务。

第三节 质量标准与控制

■（二）报告和跟踪工作进展

■1.小型单位

- 在小型单位工作的行政人员，可能是办公室中的唯一成员，因此未必会报告其工作的进展，所以跟踪工作进展的正式报告也就不像在大单位中那么需要。



第三节 质量标准与控制

■ 2.大型单位

- 在大型单位中，会组织许多工作人员服务于一个大项目，并且在需要相当长的时间才能完成的情况下，必须进行跟踪，以确保达到总工期中应有的进度。通常会把大的工作分成几个部分，并为每一部分设定完成目标，进一步跟踪其进度。
- 每部分都必须按期完成，这样全部工作才会按期完成。当然，对有经验的工作人员的跟踪比对新来的没有工作经验的人员的跟踪要少。



第三节 质量标准与控制

■ 3.报告和跟踪（检查）工作进展使用的跟踪方法和频率取决条件

- （1）工作人员的经验。
- 新工作人员需要较高级别的检查。
- （2）工作人员的个人技能。
- 特定工作范围，需要较高级别的检查。
- （3）任务的困难程度。
- 复杂任务需要较高级别的检查。
- （4）任务的紧急程度。
- 紧急任务需要较高级别的检查。
- （5）任务的优先程度。
- 要求高的任务，需要较高级别的检查。



第三节 质量标准与控制

■ 4.跟踪工作进展的方法

■ (1) 非正式口头检查。

■ 在工作期间询问工作人员工作的进展情况。

■ (2) 工作日志。

■ 根据开始时的工作计划列表，核对完成时间。

■ (3) 现场检查。

■ 查看实际的工作进展情况。例如，观察个人公文架上等待处理的工作数量。

■ (4) 对照检查。

■ 对照清单和制订的计划检查工作进展。如果任务被分成几个部分，各部分的目前进度是否符合期限。

■ (5) 监督检查。

■ 对重要的工作和易出现问题的工作进行监督检查。

第三节 质量标准与控制

提交日期		发出任务人姓名	
要求完成的日期		实际完成日期	
工作内容			
特殊指导			
工作者	签字：		日期：
任务组成其他成员			
发出任务人完成下面2项后提交给×××（办公室主任）			
1.你满意工作者所执行的工作吗？（是 / 否）			
2.你提出的意见（希望）：			
办公室主任签字：			
日期：			

第三节 质量标准与控制

- **二、公司政策、程序和质量控制手册**
- **(一) 程序 (详见本章第一节)**
- **(二) 政策**
- **政策是规范企业运行的总的原则，如公司的政策就是使客户满意。**
- **(三) 质量控制手册**
- **质量控制手册是用来明确质量标准的书面文件，包括关于这些标准如何被监控、分析和采取正确措施的信息。例如，监督出某不合格产品的退款事宜，就要进一步识别在哪个制造过程中**
- **出现了问题，并保证该问题得到解决。**

第三节 质量标准与控制

- (四) 程序和质量手册的制作和展示特点
- 1.制作程序的基本要求
- (1) 书面布局清晰，以使它们容易遵守。
- (2) 询问相关的工作人员，保证程序是可接受的和符合实际的。
- (3) 应急处理，当不正常情况发生时该如何做。
- (4) 应清楚地包含稳定性和安全性。
- (5) 指出应该完成的文档。
- (6) 具有执行监督方法以便检查程序。

第三节 质量标准与控制

2.展示特点

(1) 标准的
方式和布局

01

(2) 参照和
编号文档

02

(3) 散页格式

03

01

02

03

06

05

04

06

(6) 语言风格

05

(5) 手册的跟踪

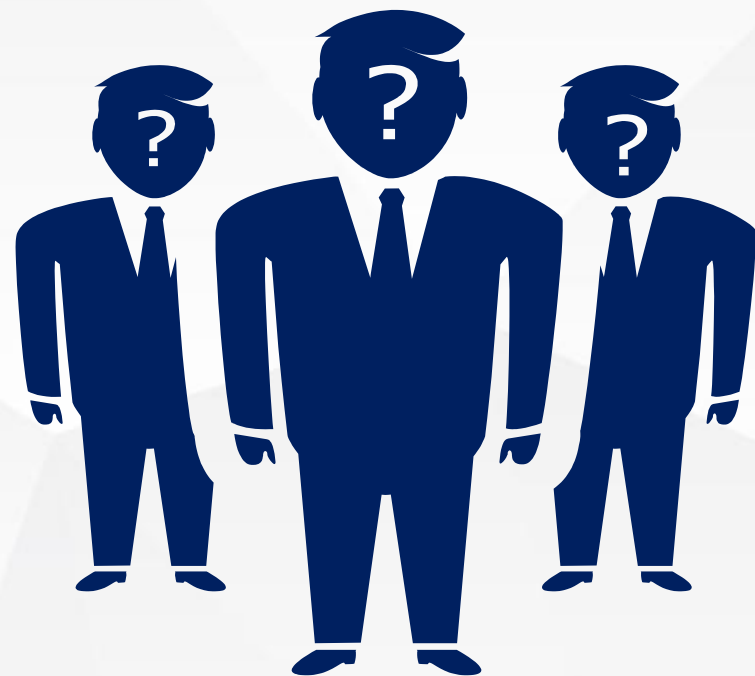
04

(4) 装订方式

第三节 质量标准与控制

三.标准

标准能根据数量和质量定义，任何程序都应该清楚地包括所要求的标准中的指导方针，这些标准还应该能够应用于整个企业、部门和个人。



第三节 质量标准与控制



01

数量标准的例子
3次铃声以内必须接起
2个工作日以内必须回复

02

质量标准的例子
接电话的语言语调标准
制作文件的标准
文件的格式标准

第三节 质量标准与控制

◆四、作业指导书—表格管理和设计

◆表格是用来收集和记录标准化信息的文件。

◆例如，工作申请表格、客户登记表格、人事记录表格以及订购表格等。

第三节 质量标准与控制

(一) 表格的管理

- ◆ (1) 最少原则。企业中使用的表格数量应保持最少，表格太多可能会导致低效率。
- ◆ (2) 不得任意更改。确定程序时，应该确定清楚所有必要的表格。如果工作人员需要增加表格，应该准备表格并递交管理部门审核同意。
- ◆ (3) 不得替换。获得标准认证的企业，如认证了ISO9001标准，设计和替换表格是错误的，使用替换表格可能被认定为违约行为。

第三节 质量标准与控制

(二) 表格的设计因素

- ◆1. 表格的目的。
- ◆2. 费用。
- ◆3. 容易完成。
- ◆4. 考虑填表人员的文字水平，列出的问题应适合于填写表格的人员。
- ◆5. 填写表格的地点，将影响纸张的选择、表格的大小和设计方案。
- ◆6. 考虑信息的安排。
- ◆7. 复印的数量。
- ◆8. 表格的计算机化。

【本节任务训练】

一、你作为米尼公司的行政助理收到下面的备忘录请迅速作出处理。

备忘录

发给：行政助理

发自：客户服务经理米舒琪，

日期：2013年2月10日

我收到客户的抱怨，他说用电话查询信息，但不得不花很长时间等待回应。请区分下列电话的优先次序，并给你的部门处理电话查询的工作人员每人一份。完成任务的列表，并将复印件放在电话旁边显眼的位置。

1. 韦可湖女士打的电话，要改变与朱敏思女士两周前安排的约会。
2. A规划公司的设计师打的电话，他们正在修建我公司的新办公室，装修设计图需要紧急地决定。
3. 司雨声先生询问，关于我公司广告征召助理会计师职位的细节。
4. 章西芝女士打电话抱怨说，她两周前发出的意见信没有收到回答。
5. 朱敏思女士电话询问关于我们一种产品的信息，她的公司正在考虑大量订购。

【本节任务训练】

二、米尼公司的工作申请表格需要重新设计。请找到两个不同的类似表格的例子，例如求职申请表、大学申请表，根据这些资料设计一份工作申请表格。



申请注册

☒ ☒ ☐ ☐

谢谢观看



主讲：马蔚然



职称：副教授



单位：辽宁经济管理干部学院



系部：管理学院