

基于流程优化的行政办公精细化管理实践探索

李娜

国能铁路装备有限责任公司包头车辆维修分公司，内蒙古自治区包头市，014030；

摘要：本文围绕基于流程优化的行政办公精细化管理展开研究，先分析其核心价值：既能破解传统行政流程冗余、审批层级多的效率瓶颈，通过剔除非增值环节、推行标准化管理将流程周期缩短 50% 以上，又能解决资源分配依赖经验的问题，借助数据模型实现成本精准管控与可追溯管理。再详细阐述实践路径：通过全流程梳理与效率、成本、风险三维评估识别关键节点，引入数字化工具实现流程线上化集成，建立标准化操作规范明确执行细则，为行政办公提质增效提供可落地框架。

关键词：流程优化；行政办公；精细化管理；实践

DOI：10.64216/3080-1486.25.11.061

引言

当前传统行政办公普遍面临效率困境——常规文件签批需经多部门传递、耗时数周，资源分配因缺乏数据支撑常现浪费，隐性成本难以量化，这些问题严重制约行政效能提升。在此背景下，基于流程优化的行政办公精细化管理成为破局关键。

1 基于流程优化的行政办公精细化管理的意义

1.1 打破效率瓶颈，提升行政办公响应速度

基于流程优化的行政办公精细化管理，对于打破效率瓶颈、提升行政办公响应速度具有显著功效；传统行政流程往往因环节冗余、审批层次过多而导致效率低下，例如一份常规文件的签批流程，不仅需要经过 5 至 6 个部门的层层传递，还可能耗费数天甚至数周的时间，严重影响行政事务的推进效率。而通过流程优化，不仅可精准识别并剔除非增值环节，还能采用并行处理、电子化审批等现代化方式，将整体流程周期缩短 50% 以上。此外，流程优化还能通过制定标准化的作业指导书，明确各环节的职责主体、实现路径与交付标准，避免因责任主体不清晰而导致的推诿扯皮现象。以会议管理流程为例，在实现标准化之后，从会议议题的收集、会议材料的准备，再到会议纪要的签发等各个环节，均设定了明确的时间节点与交付要求，参会人员能够提前预判流程进度，有效减少临时协调所产生的沟通成本。

1.2 降低资源浪费，实现行政成本精准管控

在传统行政管理模式下，资源分配常常依赖管理人员的经验判断，这种缺乏数据支撑的分配方式极易导致

“利多弊少”的资源浪费现象；而流程优化通过建立科学的资源需求预测模型，并结合动态调整机制，能够实现资源的精准投放，最大程度减少资源闲置或短缺的问题。

另外，在成本控制层面，行政成本不仅包括显性的行政支出，还涵盖沟通延迟、重复作业等隐性成本，流程优化通过量化行政办公各环节的显性成本与隐性成本，帮助管理者精准识别高成本、低价值的流程环节，并制定针对性的改进方案。

2 基于流程优化的行政办公精细化管理实践

2.1 全面梳理行政办公流程，识别优化关键节点

2.1.1 流程梳理

在推进基于流程优化的行政办公精细化管理工作时，首要任务是全面梳理现有行政办公流程并识别需要优化的关键节点；在这一环节中，相关单位需开展流程分解工作，以端到端的全流程视角拆解现有行政流程，通过绘制跨部门的详细流程图，明确各流程环节的输入内容、输出成果以及对应的责任主体，同时重点识别流程中的串联环节与并行环节——其中，串联环节因需依赖前序任务完成后才能启动，容易在流程推进中形成效率瓶颈，需通过技术升级或管理机制调整来缩短其处理耗时；而并行环节则需深入分析其存在的必要性，若存在重复操作或可合并的任务，应通过整合现有资源或重新分配部门职责来消除环节冗余，最终形成一份覆盖全流程的标准化节点清单，为后续的节点评估工作提供完整、准确的基础数据。

例如,某行政服务中心在推进行政办公精细化管理时,首先以核心业务“公文流转流程”为切入点开展全流程梳理工作,通过端到端视角拆解该流程的每一个操作环节,并联合办公室、各业务科室、法制科及文印室共同绘制跨部门详细流程图,在图中明确标注每个环节的输入内容、输出成果及对应责任主体——其中,输入内容需包含各科室提交的待发文稿(需附带起草说明、政策依据附件),输出成果需为加盖中心公章的正式公文及符合档案管理要求的电子归档文件,责任主体则具体划分至“起草科室专员、办公室核稿岗、法制审核岗、中心领导审批岗、文印室排版员”等明确岗位。

2.1.2 节点评估

节点评估需构建量化指标体系,以效率、成本、风险三维模型对各个节点进行综合打分:效率维度需测算节点平均处理时长、标准差以及波动率,精准识别耗时异常的节点;成本维度则需要统计节点涉及的人力、物力以及时间成本,重点关注高成本、低价值的节点;风险维度则需评估节点失控对整体流程的影响概率以及损失程度,准确标记高风险节点;通过加权计算各节点综合得分,形成优先级排序清单,明确需优先优化的关键节点。同时建立起节点档案库,详细记录其历史数据、问题类型以及关联流程,为后续优化策略制定提供坚实的数据支撑。

例如,在效率维度上,中心通过系统提取近6个月公文流转数据,测算各节点平均处理时长、标准差及波动率,结果显示“领导审批岗”平均处理时长达72小时,标准差 ± 20 小时,波动率为45%,显著高于其他节点(办公室核稿岗平均48小时、波动率30%),被识别为耗时异常节点;成本维度上,中心统计各节点涉及的人力、物力及时间成本,发现“公文分发环节”因采用人工逐一送达各科室,日均消耗3名行政人员2小时(按人均时薪计算日均人力成本600元),且仅负责公文传递无额外价值增值,属于高成本、低价值节点;风险维度上,中心评估各节点失控对整体流程的影响概率及损失程度,其中“电子归档节点”因依赖人工操作,失误率达8%,若出现归档文件格式错误或遗漏,需重新追溯全流程记录修正,每份公文额外消耗4小时,影响政策执行效率,被标记为高风险节点。

2.2 引入数字化工具,实现流程线上化与自动化

2.2.1 技术选型

基于上述关键节点的识别结果,相关单位在推动行政办公精细化管理的过程中,还需引入数字化工具以实现流程的线上化与自动化,从而做好对关键节点的把控。在这一环节中,相关单位需构建数字能力评估矩阵,从功能覆盖度、技术兼容性及扩展性三个核心维度对候选数字化工具进行量化评分,优先选择评分高于行业基准值的工具;同时,应成立跨部门评估小组,由流程负责人、IT技术人员以及终端用户代表共同参与工具测试,重点验证工具对复杂行政流程的支持能力以及用户操作的便捷性,确保工具选型结果既能满足当前的管理需求,又具备长期的技术适配性,避免因工具功能缺失而导致后续二次开发成本增加。

例如,上述行政中心先构建数字能力评估矩阵,围绕“功能覆盖度、技术兼容性、扩展性”三个核心维度,对市场上的“协同办公系统A、行政流程管理系统B、公文一体化平台C”三款候选工具进行量化评分,同时参考省级行政单位发布的行业基准值(功能覆盖度80分、兼容性75分、扩展性70分)。评分结果显示,公文一体化平台C在功能覆盖度得88分(支持公文线上审批、电子归档、自动分发全功能)、兼容性得82分(可通过API与中心现有OA系统、档案管理系统对接)、扩展性得78分(预留3个功能扩展接口,可后续增加“会议通知同步”“督查督办跟踪”功能),均高于行业基准值。

2.2.2 系统集成

系统集成工作需以“数据贯通、全线可控、体验无缝”为目标,制定统一的数据交换标准,以实现数字化工具与现有行政系统的深度衔接,从而有效解决数据孤岛问题。在这一过程中,需明确各个系统之间的数据流向、数据映射关系以及数据更新频率,并建立起完善的数据校验机制以确保数据传输的准确性。基于此,还需设计精细化的权限体系,基于RBAC(基于角色的访问控制)模型为不同用户角色分配对应的流程操作权限,并嵌入动态权限调整机制,在保障数据安全的前提下实现流程的高效流转。

同时,这一环节还需优化用户交互界面,通过统一的设计语言消除多系统切换给用户带来的认知负担,以保证用户在线上化流程操作中能够获得与线下操作一致的便捷体验。

最后,流程重构工作需以流程挖掘技术为前提,提取现有行政流程中存在的隐性规则,并将这些隐性规则

转化为数字化工具可执行的明确规则；同时，基于上述规则嵌入智能化决策模块，利用规则引擎或机器学习算法对流程中的非确定性任务进行辅助决策，从而减少人工干预的频率，提升流程处理的准确性与效率。

例如，中心以“数据贯通、全线可控、体验无缝”为目标推进工作。首先制定统一数据交换标准，采用 XML 格式作为数据载体，明确“公文编号”为唯一关联字段，“文稿内容”“审核意见”“审批状态”为核心交换数据，设置数据更新频率（审核状态变更实时同步，文稿内容修改每 30 分钟自动备份）；其次建立数据校验机制，当 OA 系统向公文一体化平台同步“科室内部审核记录”时，平台自动校验“审核人是否为科室指定负责人”“审核意见是否包含‘同意’或‘修改’明确结论”，校验不通过则自动退回 OA 系统并发送错误提示（如“审核人身份不符，请由科室主任重新审核”）。

2.3 建立标准化操作规范，明确流程执行细则

基于流程优化的行政办公精细化管理，还应当严格践行标准化操作规范并明确流程执行细则，相关单位需围绕规范框架设计、细则编制与动态维护三个核心环节开展工作。

2.3.1 规范框架设计

规范框架设计需通过流程分解技术，将复杂的行政流程拆解为可独立管理的子模块，例如采购审批流程可拆解为需求提报、预算核对、供应商选择等子流程。同时，需为每个子流程定义标准化模板，模板内容需涵盖流程目标、适用范围、输入需求、输出要点以及控制节点，并建立起规范的层级结构——将通用规则置于顶层作为全局约束，将特定流程规则置于子层作为局部约束，同时通过模块化设计实现规则的快速调用与组合，确保规范框架既具备全面性，又能够灵活适配多样化的业务场景。

上述行政中心通过流程分解技术，将“采购审批流程”拆解为“需求提报、预算核对、供应商选择、采购申请提交、采购合同审核、物资验收、费用报销”7 个可独立管理的子流程；随后为每个子流程定义标准化模板，以“需求提报”子流程为例，模板明确：流程目标为“明确采购物资的名称、规格、数量及用途，确保需求合理，避免重复采购”；适用范围为“中心所有科室的办公物资采购、设备采购（不含涉密物资）”；输入需求为《采购需求申请表》（需包含“物资清单（规格型号、单位、数量）、预计使用时间、需求理由（如‘原

有打印机故障无法维修，影响科室日常公文处理’）、申请科室负责人签字”）；输出要点为《采购需求受理回执》（需标注“受理编号、受理时间、后续对接岗位（预算核对岗）”）；控制节点为“需求申请表需经科室内部 2 名以上成员确认，避免单人提报导致的需求偏差”。

2.3.2 细则编制

细则编制工作需以可操作性为导向，针对每个流程节点制定详细的执行细则，细则内容需包含具体的操作步骤（例如需求提报需按指定格式填写并提交至部门负责人，部门负责人需在两个工作日内完成需求合理性审核）、明确的责任主体、统一的操作标准以及完善的异常处理机制。

例如，行政中心以可操作性为核心，为每个流程节点制定详细执行步骤。以“需求提报”节点为例，步骤明确为：1. 科室行政专员登录公文一体化平台，进入“采购审批”模块，点击“新建需求申请”；2. 按模板填写《采购需求申请表》，“物资清单”需逐项填写，“需求理由”需结合实际工作说明（如“科室新增 2 名工作人员，现有电脑数量不足，需采购 2 台用于日常公文处理及数据统计”）；3. 上传《采购需求申请表》电子版至系统，并打印纸质版交科室负责人审核；4. 科室负责人在纸质版申请表上签字确认后，专员将签字扫描件上传至系统，点击“提交”按钮，系统自动推送至预算核对岗；5. 专员需在提交后 1 个工作日内，登录系统查看“需求提报”节点受理状态，若未受理需及时联系预算核对岗确认原因（如“申请表填写不完整”）。

3 结束语

总体来说，基于流程优化的行政办公精细化管理，并非仅停留在解决效率与成本问题的表层实践，更构建了“责任可追溯、操作可规范、数据可支撑”的新型行政管理体系。它不仅倒逼形成“人人都是成本管理者”的文化氛围，更推动行政办公从“经验驱动”向“数据驱动”转型。

参考文献

- [1] 谷金惠. 现代供电企业行政办公工作精细化管理探析[J]. 销售与管理, 2024, (22): 123-125.
- [2] 郑永刚. 现代供电企业行政办公工作精细化管理探析[J]. 办公室业务, 2022, (15): 7-9.
- [3] 傅一弘. 精细化管理理念在医院行政办公中的应用研究[J]. 商讯, 2020, (06): 137-138.