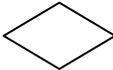


標準作業流程圖製作簡介

「標準作業流程」是企業界常用的一種作業方法。其目的在使每一項作業流程均能清楚呈現，任何人只要看到流程圖，便能一目了然。作業流程圖確實有助於相關作業人員對整體工作流程的掌握。製作流程圖的好處有三：一、所有流程一目了然，工作人員能掌握全局；二、更換人手時，按圖索驥，容易上手；三、所有流程在繪製時，很容易發現疏失之處，可適時予以調整更正，使各項作業更為嚴謹。

有關流程圖之製作，請注意以下製作原則：

- 一、確認主要工作要項，作為中心敘寫流程，並考量是否需建置分表或合成簡要總表、補償機制有無建置等。
- 二、界定工作步驟與合理時程（幾天），並考量步驟有無不同選項（可、否），回饋校正流程應檢查是否遺漏，避免懸而未決狀況。
- 三、D-day 作業截止日（年、月、日）訂定之合理性。
- 四、界定宣導資料（Q and A）之對象，應以顧客為導向敘寫。
- 五、注意各流程動線勾稽的合理性、編排圖案之美觀與使用文字、符號之經簡表達。
- 六、注意各分表組裝成總表的合成技術與獨立區隔技巧（如符號、顏色、欄位等）。
- 七、可由電腦的 word 軟體中，**工具列—插入—圖片—快取圖案—流程圖**，選取各種圖示繪製；其中最常用者，有下列八種，說明如下：

符 號	名 稱	意 義
	準備作業 (Start)	流程圖開始
	處理 (Process)	處理程序
	決策 (Decision)	不同方案選擇
	終止 (END)	流程圖終止
	路徑 (Path)	指示路徑方向
	文件 (Document)	輸入或輸出文件
	已定義處理 (Predefined Process)	使用某一已定義之處理程序
	連接 (Connector)	流程圖向另一流程圖之出口； 或從另一地方之入口
	註解 (Comment)	表示附註說明之用