

共享服务中心合同标准化管理策略研究

温元杰

国能北电胜利能源有限公司 内蒙古锡林郭勒盟锡林浩特市 026000

DOI: 10.12238/ems.v7i5.13219

[摘要] 随着企业规模的不断扩大和业务的日益复杂,合同管理在共享服务中心的运营中占据着关键地位,本文聚焦共享服务中心合同标准化管理策略展开深入研究。首先介绍共享服务中心合同管理现状,包括基本情况、主要做法与成效以及存在的主要问题。通过对合同签订、履行、变更、归档等方面数据的梳理,展现当前管理态势。随后阐述合同标准化管理策略的理论基础,借鉴国内外经验,分析其与共享服务中心特点的契合性,进而构建标准化管理策略,涵盖流程设计、制度体系建设以及管理工具与技术支持。最后提出实施与保障措施,从优化组织架构、开展培训与文化建设、完善监督考核机制等方面确保策略有效落地。研究表明,实施合同标准化管理策略能够显著提升共享服务中心的合同管理水平,降低风险,提高运营效率,为共享服务中心的稳定发展提供有力支撑。

[关键词] 共享服务中心; 合同标准化管理; 流程设计; 制度体系建设

一、引言

在当今竞争激烈的商业环境下,企业运营愈发注重效率、成本控制与风险防范。共享服务中心作为企业整合资源、优化流程的重要模式,承担着多领域的服务支持职能,合同管理便是其中关键一环。一份合同从拟定、签订到履行,涉及众多环节和部门,任何一处出现问题都可能引发风险,影响企业利益。共享服务中心合同管理的标准化程度,直接关系到其服务的质量和效率,以及企业整体运营的稳定性。

二、共享服务中心合同管理现状分析

(一) 合同管理基本情况

截至2025年3月,共享服务中心在执行合同共计29份,涵盖承揽类、服务类、租赁类、资产转让类等多种类型。其中,服务类合同数量最多,达12份,占比相对较高;承揽类合同6份,资产转让类合同1份,占比相对较少。从合同金额来看,在执行合同总金额约为29851.52万元,累计结算金额7283.28万元,累计支付金额7169.01万元。这表明合同款项的结算和支付工作正在有序推进。在合同变更方面,中心共有3份合同补充协议,涉及乙方名称变更、合同期限调整等变更事项,反映出合同在履行过程中受到多种因素影响,需要不断调整和完善。此外,按照公司文件归档规定要求,截止目前所有合同正本及相关归档材料均按规定妥善管理,保证了合同档案管理的规范性和安全性。

(二) 合同管理的主要做法与成效

共享服务中心通过学习制度保障了合同签订和履行过程的合法性和规范性,确保公司权益不受侵害。参加培训,使合同管理相关人员全面系统地掌握了合同管理知识,提升了职业素质,规范了操作行为,为合同管理工作的高效开展奠定了基础。注重履约,保证了合同各项条款的有效执行,提高了合同履行的质量。强化监管,实现了对合同执行全过程的有效监督,及时发现并解决问题。然而,从量化指标来看,虽然在审核把关和培训参与方面表现良好,但在合同履行符合率和考核问题发现率等方面,仍有提升空间,反映出当前管理工作中可能存在一些潜在问题。

(三) 合同管理存在的主要问题

一方面,乙方人员专业技能水平参差不齐。在一些对服务要求较高的合同中,虽然人员数量基本满足合同要求,但部分人员专业知识储备不足,实际操作能力欠佳,影响了服务质量。尽管中心组织了相关培训,但由于人员基础差异大,

培训效果有限,难以全面提升乙方人员的专业技能水平和服务水平。另一方面,应变能力欠缺。合同执行常遇突发状况,部分人员缺乏灵活应变和妥善处理的能力,不知如何与对方协商新条款,只能机械遵循旧流程,可能导致业务停滞,错过最佳解决时机。因此,提升人员综合素质是保障合同管理工作顺畅运行的前提。

三、合同标准化管理策略的理论基础

(一) 标准化管理理论概述

标准化管理理论旨在通过制定和实施标准,使管理活动达到规范化、统一化和高效化。在合同管理领域,标准化意味着对合同管理的各个环节,从合同的起草、审查、签订、履行到变更、归档等,制定明确、统一的规范和流程。这些标准不仅可以减少人为因素的干扰,提高管理的准确性和一致性,还能提高工作效率,降低成本。例如,标准化的合同模板可以减少起草合同的时间,避免因条款遗漏或表述不清引发的纠纷;统一的审查标准能够确保合同的合法性和有效性,降低法律风险。标准化管理理论强调持续改进,通过对标准执行情况的监控和评估,持续优化标准,以适应不断变化的内外部环境。

(二) 合同管理标准化的国内外经验借鉴

国外一些大型企业在合同管理标准化方面积累了丰富的经验。例如,美国的通用电气公司(GE)采用集中化的合同管理模式,建立了全球统一的合同管理平台。所有合同在该平台上进行起草、审批和存储,平台内置标准化的合同模板和审批流程,根据合同金额和风险等级自动匹配审批层级。这使得合同管理效率大幅提升,同时有效控制了风险。德国西门子公司注重合同全生命周期管理,从项目立项阶段就开始介入合同管理,对合同签订前的市场调研、供应商评估,合同履行过程中的进度跟踪、变更管理,以及合同结束后的评价总结等环节,都制定了详细的标准和流程。通过这种方式,西门子公司能够及时发现并解决合同管理中的问题,提高了合同的履约率和企业经济效益。

国内一些先进企业也在积极探索合同管理标准化之路。如华为公司,构建了基于数字化技术的合同管理体系,利用大数据和人工智能技术对合同进行风险评估和智能审查。通过对海量历史合同数据的分析,系统能够快速识别潜在风险点,并给出修改建议。同时,华为公司建立了严格的合同管理制度和流程,明确各部门在合同管理中的职责,实现了合

同管理的高效协同。这些国内外企业的成功经验为共享服务中心实施合同标准化管理提供了有效的参考。

（三）标准化管理策略与共享服务中心特点的契合性

共享服务中心业务多样，涉及多种合同类型，标准化管理策略能够根据不同合同特点制定个性化流程，提高管理的精准度。资源集中性使其可以整合合同管理资源，统一执行标准，避免重复劳动，降低管理成本。服务专业性要求合同管理具备专业性，标准化的合同条款和管理流程能够保障服务质量。数据共享性为合同管理提供了便利，借助共享数据可以实时监控合同履行情况，及时发现风险点并采取措施。例如，在物业服务合同中，通过标准化的服务条款和考核标准，明确服务内容和质量要求，借助数据共享实时监控服务质量，保障了服务的专业性和稳定性，提升了客户满意度。

四、共享服务中心合同标准化管理策略构建

（一）标准化流程设计

合同标准化流程设计应涵盖合同管理的全生命周期。在合同计划提报阶段，结合生产需求进行充分的市场调研，确保合同的可执行性。提报人员需详细填写合同立项计划和采购计划，明确合同金额、执行期限、服务要求等关键信息，并经过严格的审批流程。

合同起草环节，使用标准化的合同模板。模板应根据不同类型合同进行分类设计，包含必备条款和通用条款。必备条款根据合同性质确定，如服务合同应明确服务范围、服务标准、服务费用等；工程项目合同应明确工程范围、工程质量标准、工期等。通用条款涵盖违约责任、争议解决方式等内容。起草人员只需根据具体业务情况填写个性化条款，减少了起草时间，提高了合同的规范性。

（二）标准化制度体系建设

在合同管理工作中，严格遵循公司既定的合同管理制度体系，是实现合同标准化管理的关键。公司已有的合同管理制度涵盖了合同管理的各个关键环节。

在合同签订环节，依据公司规定，明确了详细的授权范围、规范的签订程序以及标准的签订形式。公司对不同金额的合同，清晰界定了签字权限，严格规范了签字盖章流程，以此保障签订的合法性。

合同履行方面，公司制度明确了责任主体、履行方式和监督机制。各部门依据制度要求，各司其职，严格履行合同义务，确保能及时、准确地掌握合同履行动态。一旦在履行过程中出现问题，也能依据公司制度中规定的解决措施和责任追究机制，迅速处理，保障公司的合法权益。

（三）标准化管理工具与技术支持

借助信息技术手段，引入合同管理软件是实现合同标准化管理的有力支撑。合同管理软件应具备合同起草、审批、执行跟踪、统计分析等功能。在合同起草时，软件可提供标准化模板，自动生成合同编号，规范合同格式。审批环节，软件按照预设的审批流程进行流转，实现线上审批，提高审批效率，同时记录审批意见和时间。利用大数据技术对合同数据进行分析。通过收集和整理历史合同数据，分析合同签订、履行、变更等方面的规律和趋势。例如，分析不同供应商的履约情况，为后续合同签订选择供应商提供参考；分析合同履行过程中的风险点，提前制定防范措施。

五、合同标准化管理策略的实施与保障措施

（一）组织架构与人员配置优化

为确保合同标准化管理策略的有效实施，需优化共享服务中心的组织架构。设立专门的经营管理部门，负责合同管理的统筹规划、标准制定和监督执行。经营管理部门应与其他业务部门密切协作，形成协同工作机制。例如，在合同签订前，与业务部门共同进行市场调研，了解业务需求；在合同履行过程中，与财务部门协同做好款项支付和结算工作。

合理配置合同管理人员，选拔具备法律、财务、业务等多方面知识的专业人才。加强对合同管理人员的培训和考核，定期组织专业培训，提升其业务能力和综合素质。建立岗位责任制，明确每个合同管理人员的职责和权限，确保管理工作的高效开展。同时，鼓励合同管理人员参与企业的业务活动，深入了解业务流程，以便更好地制定和执行合同管理标准。

（二）培训与文化建设

开展全面的合同管理培训，培训内容包括合同法律法规、标准化合同管理流程、合同风险防范等知识。针对不同层次的人员，设计不同的培训课程。对于高层管理人员，侧重于合同管理战略和风险管理的培训；对于合同管理人员，重点培训合同起草、审查、履行等专业技能；对于业务人员，主要培训合同签订和执行过程中的注意事项。加强合同管理文化建设，营造“重合同、守信用”的企业文化氛围。通过内部宣传平台、宣传栏等渠道，宣传合同管理的重要性和相关法律法规。在企业内部开展合同管理知识竞赛、优秀合同管理案例评选等活动，提高员工对合同管理的重视程度和参与度。将合同管理纳入企业的绩效考核体系，使员工认识到合同管理与自身利益息息相关，增强员工的合同意识和责任感。

（三）监督与考核机制完善

建立健全合同管理监督机制，加强对合同管理全过程的监督。内部审计部门定期对合同管理工作进行审计，审查合同签订、履行、变更等环节是否符合规定的流程和标准，合同档案管理是否规范。对审计中发现的问题，及时提出整改意见，督促相关部门进行整改。同时，充分发挥纪检监察部门的监督作用，对合同管理过程中的违规行为进行严肃查处，追究相关人员的责任。

六、结论

共享服务中心合同管理作为企业运营体系的关键枢纽，其管理效能深度渗透于企业经营的各个环节，通过优化资源配置、防范潜在风险、提升运营效率等多重路径，对企业经济效益的持续增长和发展根基的稳固性产生深远影响。当前，共享服务中心在合同管理方面虽已取得一定成效，但仍存在人员素质水平参差不齐等问题。通过构建合同标准化管理策略，从流程设计、制度体系建设以及管理工具与技术支持等方面入手，能够有效提升合同管理的规范性、效率和风险防控能力。

【参考文献】

- [1]徐翠梅.财务共享服务中心绩效评估指标体系的构建[J].中国电子商情, 2025, 31(06): 88-90.
- [2]张心怡, 杨帆.海尔集团财务共享服务中心建设研究[J].商场现代化, 2025, (08): 180-182.