

人 & 事的完美结合 | 解决方案
做什么与怎么做的

行政管理职位 工作手册

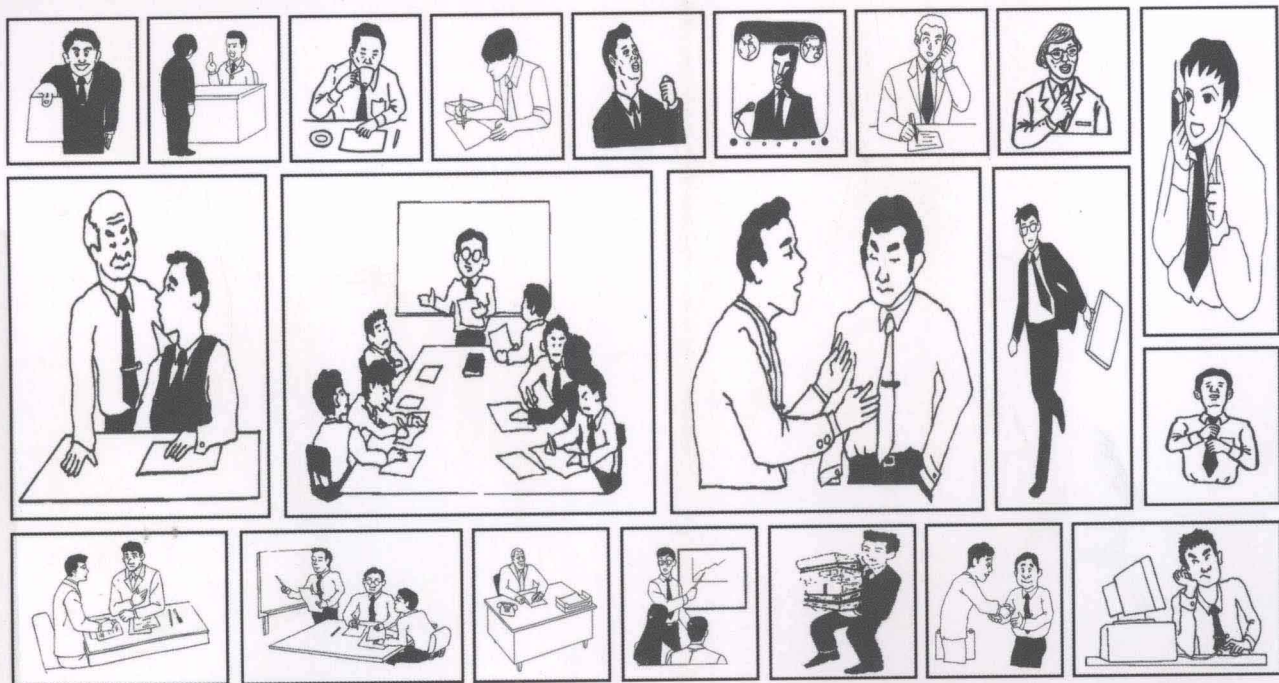
於 敏 编著

◀ 第2版 ▶



赠送光盘

The Perfect and the most Detailed Solutions



弗布克管理职位工作手册系列

行政管理职位工作手册

(第2版)

於 敏 编著

人 民 邮 电 出 版 社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

行政管理职位工作手册/於敏编著. —2 版. —北京: 人民邮电出版社, 2008. 10
(弗布克管理职位工作手册系列)
ISBN 978-7-115-18579-2

I. 行… II. 於… III. 企业管理: 行政管理—手册
IV. F272.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 114288 号

内 容 提 要

本书从工作目标、工作事项描述、工作细化执行 3 个层面, 对行政管理的各项工作, 包括行政费用管理、公关接待管理、会议管理、印章管理、网络信息管理、文书档案资料管理、提案管理、行政人事管理、财产物资管理、车辆管理、安全保障管理、宿舍管理、餐厅管理、环卫绿化管理以及法律服务管理 15 项内容进行了详述。

“工作目标 + 制度模板 + 工具表单 + 工作流程”是本书的 4 个特点, 实务性、操作性、工具性是本书的 3 大特性。

本书适合行政管理人员、中高层管理人员、咨询和培训人员使用, 也可作为开设文秘、行政管理、办公自动化课程的大中专院校的教材。

弗布克管理职位工作手册系列 行政管理职位工作手册 (第 2 版)

-
- ◆ 编 著 於 敏
责任编辑 许文瑛
执行编辑 庞卫军
 - ◆ 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 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京艺辉印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 21 2008 年 10 月第 2 版
字数: 216 千字 2008 年 10 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18579-2/F

定 价: 45.00 元 (附光盘)

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

反盗版热线: (010) 67171154

“弗布克管理职位工作手册”系列序

弗布克管理职位工作手册系列图书旨在解决中国企业管理的执行和工作规范问题。本套图书将企业日常管理的某类工作进行目标化、制度化、工具化和流程化，为岗位任职者提供各种可以借鉴的范例、模板、流程和工具表单。

中国企业一直没有停止对先进管理理念的探索，但相比理念而言，企业在执行的过程中更急需的是实务性的工具。只有执行到位、有效执行、规范执行、按照制度和标准执行，才能提高企业的执行速度和运营效率，才能使企业更加具有竞争力。

执行力是企业核心竞争力的体现，工作流程是企业效率的体现，而速度和细节决定成败。企业如果没有一套合理的执行体系和规范化的执行标准，不把日常管理中的每项工作通过具体的管理工具落到实处，则一切都会浮于表面、流于形式，成为“表面化”和“形式化”的管理。

本套图书试图通过岗位职责清晰化，使“人”“事”合一、“岗适其人，人适其事”。岗位职责的细化、标准化、制度化、工具化和流程化是本套图书的出发点。把每项工作的职责清晰化、执行细化、给出规范和流程是本套图书的三大特色。在职责清晰化中，读者能知道自己具体应当做什么；在执行细化中，读者能知道自己应当怎样执行，应当关注哪些具体问题；在规范化和流程化中，读者能知道自己应当遵循怎样的标准，按照怎样的步骤执行。

在本套图书中，我们将具有可操作性、可以在实践层面上提高企业执行效率的管理实务工具和解决方案以制度模板、工具表单和工作流程3种形式表现出来，为各岗位任职者提供参考依据。

为了便于读者更好地应用本套图书，特提出几点意见，以供参考。

1. 对于本套图书提供的制度模板、工具表单和工作流程，读者可根据所在企业的实际情况加以适当修改，或者重新设计，使之更适用于本企业。

2. 读者可根据本套图书提供的模式，将所在企业每个部门的每个工作事项清晰描

述，并制定出具体执行的操作规范和工作流程。

3. 最后，读者要在实践中不断改进已经形成的制度、工具表单和工作流程，以达到高效管理、高效工作的目的，最终实现“赢在执行”的目标。

弗布克

2008年8月

再版前言

《行政管理职位工作手册》(第2版)从工作目标、工作事项描述、工作细化执行3个层面,通过制度、表格、流程3种形式,对行政管理的各项工作,包括行政费用管理、公关接待管理、会议管理、印章管理、网络信息管理、文书档案资料管理、提案管理、行政人事管理、财产物资管理、车辆管理、安全保障管理、宿舍管理、餐厅管理、环卫绿化管理以及法律服务管理15项内容进行了详述。

《行政管理职位工作手册》(第2版)在第1版的基础上,做了如下修订和补充。

1. 增加了“网络信息管理”和“车辆管理”2章内容,从整体上细化了行政管理的内容,从而使其更加全面和详细,改版后总体内容比第1版增加了25%。

2. 重新梳理了工作目标与工作事项,改变了工作目标与事项的表现形式。

3. 改变了流程图的形式,将原来的工作步骤图形化,使流程图更方便实用,同时补充了部分流程。

4. 更新了部分制度和表格,细化了部分制度,使之更具有实用性和针对性。

5. 简化了工作知识准备的内容,删除了一些不必要的知识准备,使这部分内容更加简洁、实用。

6. 在内容表现形式上,突出了图形和表格,量化了工作事项,更加方便阅读和使用。

《行政管理职位工作手册》(第1版)出版3年来,读者给予了极大的关注。在本次改版的过程中,我们充分考虑了读者的建议和意见,对原来的内容进行了修订和补充,在此向广大读者表示感谢。因为时间仓促,书中难免有不足之处,欢迎读者朋友批评指正,以便我们再次改版时做得更好。

在本书编写的过程中,韩英、王淑敏、刘伟负责资料的收集和整理以及数字图表的编排,张保柱、李彩霞编写并修订了本书的第一、二章,张光安、刘莉敏参与编写并修

订了本书的第三章，张雅萍、朱一兵参与编写了本书的第四章，李拥军、徐全忠参与编写并修订了本书的第五、六章，李光辉、候彩虹参与编写并修订了本书第七、八章，邹晓春、马丽参与编写了本书第九章，任建军、段德山参与编写并修订了本书第十、十一、十二章，全书由王跃统撰定稿。

[illegible]

目 录

第一章 行政部职责描述	1
第一节 行政部职能、工作目标与职责	2
一、行政部职能	2
二、行政部工作目标	2
三、行政部工作职责	3
第二节 行政部各岗位工作职责	4
一、行政总监	4
二、行政部经理	5
三、行政事务主管	7
四、总务后勤主管	8
五、法律事务主管	10
六、行政秘书	11
七、档案管理员	12
第二章 行政部组织管理	13
第一节 工作目标与工作事项描述	14
一、行政部组织管理工作目标	14
二、达成目标的 2 个工作事项	14
（一）行政部组织结构设计	15
（二）行政管理规章制度建设	15
第二节 行政部组织管理工作细化执行	15
一、行政部组织管理知识准备	15
（一）行政组织结构设计内容	15
（二）行政办公工作程序设计	17
二、行政部组织管理工作模板	19
（一）行政部组织结构设计实例模板	19
（二）行政部组织结构设计制度模板	22
（三）行政事务管理规章制度建设模板	25
三、行政部组织管理工具表单	30
（一）行政部组织结构与责权表	30

(二) 行政办公工作一览表	31
(三) 行政办公职位规范表	31
第三章 办公事务管理	33
第一节 工作目标与工作事项描述	34
一、办公事务管理的工作目标	34
二、达成目标的 4 个工作事项	35
(一) 行政费用管理	35
(二) 公关接待管理	35
(三) 会议事务管理	35
(四) 印章事务管理	35
第二节 行政费用管理工作事项细化执行	35
一、行政费用管理知识准备	35
(一) 行政费用构成	35
(二) 行政费用管理内容	36
二、行政费用管理工作模板	36
(一) 行政费用报销规定模板	36
(二) 接待费用管理细则模板	38
三、行政费用管理工具表单	40
(一) 行政费用计划表	40
(二) 行政费用申请单	41
(三) 通信费用报销单	41
(四) 外勤费用报销单	42
(五) 车辆费用报销单	42
(六) 招待费用报销单	43
四、行政费用管理工作流程	44
(一) 行政费用预算工作流程	44
(二) 行政费用使用工作流程	45
第三节 公关接待管理工作事项细化执行	46
一、公关接待管理知识准备	46
(一) 应接电话	46
(二) 来访接待	46
(三) 外出访问	46
(四) 企业宣传	46
二、公关接待管理工作模板	47
(一) 公司参观接待管理办法	47

(二) 媒体管理实施细则模板	48
三、公关接待管理工具表单	50
(一) 公务联系单	50
(二) 参观许可证	51
(三) 接待用餐申请表	51
(四) 公关工作计划表	51
四、公关接待管理工作流程	52
(一) 参观接待工作流程	52
(二) 公共关系管理工作流程	53
第四节 会议管理工作细化执行	54
一、会议管理知识准备	54
(一) 会议类型划分	54
(二) 会议管理内容	56
二、会议管理工作模板	57
(一) 会议管理制度模板	57
(二) 会议室管理规定模板	61
三、会议管理工具表单	61
(一) 会议记录表	61
(二) 年度会议计划表	62
(三) 会议审核项目表	62
(四) 决议事项确认表	65
(五) 决议事项实施表	65
(六) 会议室使用申请表	65
四、会议管理工作流程	66
第五节 印章管理工作细化执行	67
一、印章管理知识准备	67
二、印章管理工作模板	68
(一) 印章管理制度模板	68
(二) 印章使用管理规定模板	70
三、印章管理工具表单	71
(一) 印章使用登记表	71
(二) 印章使用审批表	71
(三) 印章使用申请单	71
(四) 印章管理登记表	72
(五) 印章使用范围表	72

第四章 网络信息管理	73
第一节 工作目标与工作事项描述	74
一、网络信息管理工作目标	74
二、达成目标的2个工作事项	74
(一) 计算机网络管理	74
(二) 信息管理	75
第二节 计算机网络管理工作细化执行	75
一、计算机网络管理知识准备	75
(一) 局域网相关知识	75
(二) 网络维护相关知识	76
二、计算机网络管理工作模板	76
(一) 计算机维护管理制度模板	76
(二) 计算机网络管理规定模板	78
(三) 计算机机房管理办法模板	80
(四) 计算机及网络设备管理制度模板	82
三、计算机网络管理工具表单	83
(一) 计算机故障维修记录卡	83
(二) 计算机网络报修登记表	84
(三) 计算机网络设备档案表	84
四、计算机网络管理工作流程	85
(一) 计算机网络设备购置管理流程	85
(二) 计算机网络设备维修工作流程	86
第三节 信息管理工作细化执行	87
一、信息管理知识准备	87
(一) 信息管理要求	87
(二) 信息管理内容	87
二、信息管理工作模板	89
(一) 信息管理制度模板	89
(二) 信息统计规程模板	90
(三) 保密管理制度模板	93
第五章 文书档案资料管理	97
第一节 工作目标与工作事项描述	98
一、文书档案资料管理的工作目标	98
二、达成工作目标的4个工作事项	99
(一) 文书管理	99

(二) 档案管理	99
(三) 信件管理	99
(四) 资料管理	99
第二节 文书管理工作事项细化执行	99
一、文书管理知识准备	99
(一) 企业文书的分类	99
(二) 公文的一般格式	100
(三) 公文的处理程序	101
二、文书管理工作模板	102
(一) 会议通知模板	102
(二) 会议纪要模板	102
(三) 公文管理制度模板	103
三、文书管理工具表单	106
(一) 收(发)文登记表	106
(二) 公文传递单	107
(三) 公文会签单	107
四、文书管理工作流程	108
(一) 收文工作流程	108
(二) 发文工作流程	109
第三节 档案管理工作事项细化执行	109
一、档案管理知识准备	109
(一) 档案管理的内容	109
(二) 档案管理的原则	110
二、档案管理工作模板	111
三、档案管理工具表单	115
(一) 档案索引表	115
(二) 档案明细表	115
(三) 档案调阅单	115
四、档案管理工作流程	116
(一) 资料归档工作流程	116
(二) 档案借阅工作流程	117
第四节 信件管理工作事项细化执行	118
一、信件管理知识准备	118
(一) 信件的种类	118
(二) 信件与便函的写作步骤	118

99	二、信件管理工作模板	119
99	(一) 庆贺分店开业函模板	119
99	(二) 公司信件管理制度模板	120
99	(三) 邮件、函、电收发规定模板	123
100	三、信件管理工具表单	124
99	(一) 信件接收登记表	124
101	(二) 外发信件登记表	124
101	四、信件管理工作流程	125
501	(一) 收信工作流程	125
501	(二) 回信工作流程	126
50	第五节 资料管理工作事项细化执行	127
501	一、资料管理工作模板	127
601	(一) 图书管理制度模板	127
601	(二) 内部刊物管理制度模板	128
501	(三) 声像资料管理制度模板	131
501	二、资料管理工具表单	134
801	(一) 图书借阅卡	134
801	(二) 借阅登记表	134
601	(三) 丢失报告单	135
601	(四) 声像材料送审表	135
901	三、资料管理工作流程	136
901	(一) 图书报刊管理工作流程	136
011	(二) 声像资料管理工作流程	137
	第六章 提案管理	139
61	第一节 工作目标与工作事项描述	140
611	一、提案管理的工作目标	140
611	二、达成目标的4个工作事项	141
711	(一) 制定提案管理的规范	141
611	(二) 有效收集和评估提案	141
611	(三) 及时应用提案的成果	141
111	(四) 不断完善提案管理规范	141
61	第二节 员工提案管理工作细化执行	142
711	一、员工提案管理知识准备	142
811	二、员工提案管理工作模板	143
811	(一) 员工提案管理制度模板	143

(二) 会议提案管理办法模板	145
三、员工提案管理工具表单	147
(一) 项目提案表	147
(二) 会议提案表	147
(三) 员工提案汇总表	147
(四) 优秀提案审核基准表	148
(五) 提案实施成果评分表	149
(六) 员工提案改善评分表	150
四、员工提案管理工作流程	151
第七章 行政人事管理	153
第一节 行政人事管理工作目标与工作事项描述	154
一、行政人事管理的 2 个目标	154
二、达成目标的 4 个工作事项	155
(一) 员工招聘管理	155
(二) 员工培训管理	155
(三) 员工日常管理	155
(四) 员工出差管理	155
第二节 招聘工作事项细化执行	155
一、招聘工作知识准备	155
(一) 招聘计划的内容	155
(二) 招聘渠道的选择	156
二、招聘管理工作模板	156
(一) 员工录用管理制度模板	156
(二) 办公人员招聘管理规定	157
三、招聘管理工具表单	159
(一) 应聘人员登记表	159
(二) 面试成绩评定表	160
四、招聘管理工作流程	161
(一) 招聘管理工作流程	161
(二) 员工试用工作流程	162
第三节 培训工作事项细化执行	162
一、培训工作知识准备	162
(一) 培训需求分析	162
(二) 培训方式选择	162
(三) 培训评估管理	163

二、培训管理工作模板	163
(一) 培训评估报告模板	163
(二) 员工培训管理制度模板	163
三、培训管理工具表单	166
(一) 员工培训申请表	166
(二) 培训实施计划表	166
(三) 培训费用预算表	167
四、培训管理工作流程	168
(一) 培训计划制订流程	168
(二) 培训管理工作流程	169
第四节 员工日常管理工作事项细化执行	170
一、员工日常管理工作模板	170
(一) 员工纪律管理制度模板	170
(二) 员工考勤管理制度模板	172
二、员工日常管理工具表单	173
(一) 员工考勤统计表	173
(二) 员工请假申请单	173
三、员工奖惩管理工作流程	174
第五节 出差管理工作事项细化执行	175
一、员工出差管理制度模板	175
(一) 出差管理制度模板	175
(二) 差旅费管理办法模板	177
二、员工出差管理工具表单	178
(一) 出差计划申请表	178
(二) 差旅费报销清单	179
(三) 差旅费支付明细表	179
三、员工出差管理工作流程	180
第八章 财产物资管理	181
第一节 工作目标与工作事项描述	182
一、财产物资管理的工作目标	182
二、达成目标的2个工作事项	182
(一) 固定资产管理	182
(二) 办公用品管理	183
第二节 财产物资管理工作事项细化执行	183
一、财产物资管理知识准备	183

(一) 财产物资管理任务	183
(二) 财产物资管理原则	184
(三) 财产物资管理要点	185
二、财产物资管理工作模板	185
(一) 物资管理制度模板	185
(二) 物资采购制度模板	188
三、财产物资管理工具表单	190
(一) 物料移交清册	190
(二) 物资保管清单	190
(三) 物料使用转移登记卡	190
第三节 固定资产管理工作事项细化执行	191
一、固定资产管理工作模板	191
(一) 固定资产管理制度模板	191
(二) 基建工程管理制度模板	193
(三) 公司住宅管理规定模板	194
二、固定资产管理工具表单	195
(一) 固定资产登记表	195
(二) 固定资产移交清单	196
(三) 固定资产保管记录卡	196
三、固定资产管理工作流程	197
(一) 固定资产管理流程	197
(二) 固定资产盘点流程	198
第四节 办公用品管理工作事项细化执行	199
一、办公用品管理工作模板	199
(一) 办公用品管理规定模板	199
(二) 办公设备管理规定模板	201
二、办公用品管理工具表单	202
(一) 办公用品请购单	202
(二) 办公用品一览表	202
(三) 办公用品登记表	203
(四) 办公用品领用表	203
(五) 办公用品盘点单	203
(六) 办公用品耗用统计表	203
三、办公用品管理工作流程	204
(一) 办公用品购买工作流程	204

(二) 办公用品领用工作流程	205
第九章 车辆管理	207
第一节 工作目标与工作事项描述	208
一、车辆管理工作目标	208
二、达成目标的4个工作事项	209
(一) 车辆的日常管理	209
(二) 车辆的调度和使用	209
(三) 车辆的安全管理	209
(四) 司机的日常管理	209
第二节 车辆管理工作事项细化执行	210
一、车辆管理工作模板	210
(一) 车辆管理制度模板	210
(二) 司机管理制度模板	216
(三) 车辆肇事处理办法模板	218
(四) 出车前车辆检查制度模板	220
(五) 车辆交通安全责任制模板	221
二、车辆管理工具表单	223
(一) 车辆登记表	223
(二) 车辆使用申请单	223
(三) 车辆调度派车单	224
(四) 车辆日常检查表	224
(五) 车辆故障请修单	225
(六) 车辆保养记录表	225
(七) 车辆交通事故处理单	225
(八) 交通事故现场记录表	227
三、车辆管理工作流程	228
(一) 车辆调度工作流程	228
(二) 车辆肇事处理流程	229
第十章 安全保障管理	231
第一节 工作目标与工作事项描述	232
一、安全保障管理的工作目标	232
二、达成目标的3个工作事项	233
(一) 劳动安全管理	233
(二) 安全保卫管理	233
(三) 消防安全管理	233