

新

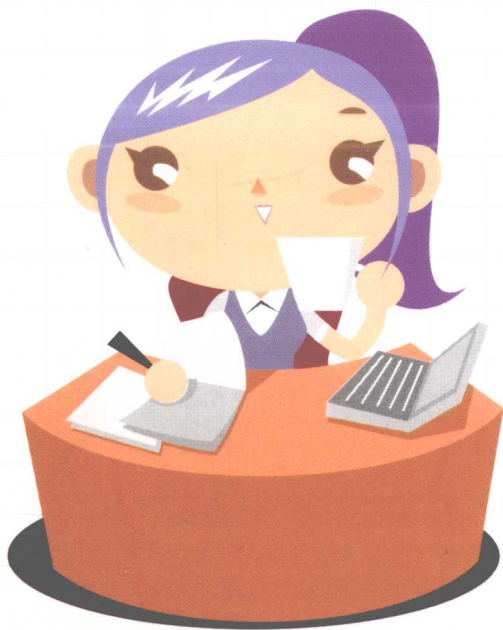
HOW-TO 企业人手册 系列丛书  
打造一流的行政文员

Excellent Admin Clerk Handbook

# 优秀行政文员手册

第三辑

王玲 主编



广东省出版集团  
广东经济出版社

选题策划 / 李惠玉 020-38306446 13802921190

责任编辑 / 李惠玉 E-mail: lihuiyu63@163.com

毛一飞

责任技编 / 陆俊帆

封面设计 / 李桢涛 逸品设计 www.ab-ok.com



- 来自一线的经验
- 提供更多的资讯、观点与方法
- 晋升、加薪、跳槽的敲门砖

¥21.80 元

ISBN 978-7-80728-941-8



9 787807 289418 >

定价：65.40 元 (1~3 册)

新

HOW-TO 企业人手册 系列丛书  
打造一流的行政文员

Excellent Admin Clerk Handbook

# 优秀行政文员手册

第三辑

王玲 主编

廣東省出版集團  
廣東人民出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

优秀行政文员手册 / 王玲主编. —广州: 广东经济出版社, 2008. 9

(HOW-TO 企业人手册系列丛书. 第 3 辑)

ISBN 978-7-80728-941-8

I. 优… II. 王… III. 企业管理: 行政管理—文书工作—手册 IV. F272.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 110025 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	肇庆市科建印刷有限公司 (肇庆市星湖大道)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	10.25 2 插页
字数	193 000 字
版次	2008 年 9 月第 1 版
印次	2008 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-80728-941-8
定价	65.40 元 (1—3 册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·



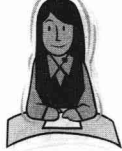
## 前 言

我们正置身于一个急剧变革的时代，面对激烈的职场竞争，个人要想生存、发展，进而获得事业上的成功，就必须拥有持久的竞争优势，而唯一持久的竞争优势便是比竞争对手学得更快，掌握更多的管理及操作技能。

基于此，《HOW-TO企业人手册》系列丛书为企业人提供了一个极佳的不断学习及自我提升的机会。本丛书旨在将企业人塑造造成其所在岗位的“专家”，不仅积累知识、增长才干，更重要的是通过学习本岗位手册使得业绩提升，从而获得晋升。

本丛书着重于企业人在各个专业岗位上如何较快地熟悉和适应工作，提高管理和业务能力，将各个专业岗位大量的重复性工作，按照实际操作要求，找出规律性来，规定其标准的工作程序和工作方法，用流程图与制度、表单的形式固定下来，从而使业务管理更加科学、合理，有条不紊，忙而不乱，大大提高工作效率，保证工作的准确性、及时性和全面性。

本丛书于2005年推出了第一辑，分别为《优秀品管员手册》《优秀仓管员手册》和《优秀采购员手册》；2007年推出了第二辑，分别为《优秀报关员手册》《优秀外贸员手册》和《优秀跟单员手册》。该丛书在读者中引起了强烈的反响，他们认为此丛书浅显易懂，注重细节，切中各岗位工作中的关键，可操作性极强，非常适合职场人士通过自我学习的方式提升工作技能，建议我



优秀

行政文员手册

们多出版一些相关岗位的图书。因而，我们再次将本丛书延展，策划出版了第三辑，也是为三个岗位而设计的——《优秀行政文员手册》《优秀人事文员手册》和《优秀生产文员手册》。

《优秀行政文员手册》首先介绍优秀行政文员的职责与特点、任职要求、基本技能，再介绍行政文员处理各项工作如办公用品管理、邮件发送、出差事务、访客接待、会议与会务管理、文书档案管理、印章与信证管理、后勤服务等实操步骤、方法、技巧及注意事项。

《优秀人事文员手册》首先介绍人事文员的工作职责及必备素质要求，再介绍人事文员处理各项工作事务如员工招聘、员工培训、薪资与保险、员工考评、员工关系管理等的实操步骤、方法、技巧和细节事项。

《优秀生产文员手册》首先介绍优秀生产文员的职责与特点、任职要求和工作细节，再逐项介绍生产文员的必备基本技能、生产管理基本知识及生产计划制订与管理、生产统计与分析和生产部日常事务处理的实操步骤、方法、技巧及注意事项。

另外，在本丛书的编辑过程中，一些培训机构、咨询公司的顾问老师及企业一线的相关人员参与了编写和修改工作，具体为：王玲、高琨、侯福东、张静萍、苟宏、李恒芳、廖小丽、向壮丽、匡炳焕、匡粉前、谢国雄、叶镇武、王刚伟、王永强、孙妍、何加喜、朱少军、崔玉琴、侯建国、赵梓君、张洪艳、刘金培等。

《HOW-TO企业人手册》丛书

编委会

# 目 录

## 第1章 优秀行政文员任职要求

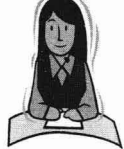
---

### 第一节 行政文员职责与特点 / 2

- 一、行政文员的职责 / 2
- 二、行政文员的特点 / 4
- 三、行政文员的工作要求 / 5
- 四、行政文员发展之路——高级秘书 / 6

### 第二节 行政文员任职要求 / 8

- 一、扎实的文化基础 / 8
- 二、丰富的专业知识 / 9
- 三、优秀的思想品德 / 11
- 四、良好的心理品质 / 11
- 五、高超的工作能力 / 12



## 第2章 优秀行政文员基本技能

---

### 第一节 接打电话 / 18

- 一、接打电话前的准备 / 18
- 二、接打电话的基本要求 / 20
- 三、电话接听细节 / 22
- 四、接听电话的禁忌 / 25
- 五、接受主管电话指令要求 / 26
- 六、转达电话的技巧 / 28
- 七、电话方位指引要点 / 30
- 八、应对特殊事件的技巧 / 32
- 九、电话效率与管理 / 33

### 第二节 OA设备的使用与维护 / 35

- 一、复印机的使用与维护 / 35
- 二、传真机的使用与维护 / 42
- 三、计算机的使用与维护 / 45
- 四、打印机的使用与维护 / 54
- 五、扫描仪的使用与维护 / 57
- 六、碎纸机的使用与维护 / 61

### 第三节 职场礼貌礼仪 / 64

- 一、办公桌的礼貌 / 64
- 二、办公室用餐礼貌 / 65
- 三、电梯礼仪 / 66





- 四、洗手间礼仪 / 68
- 五、手机礼仪 / 68
- 六、电脑礼仪 / 71
- 七、公共设备使用礼仪 / 74
- 附一 来电记录单示例(1) / 77
- 附二 来电记录单示例(2) / 78

### **第3章 日常行政事务处理**

---

#### **第一节 办公用品管理 / 80**

- 一、办公用品的采购 / 80
- 二、办公用品的发放与分配 / 82
- 三、办公用品的保管 / 84
- 四、提高办公用品的利用率 / 85

#### **第二节 邮件处理 / 86**

- 一、收到邮件的处理 / 86
- 二、邮件发出前的处理 / 92
- 三、电子邮件的处理 / 94

#### **第三节 出差事务管理 / 97**

- 一、出差管理的内容 / 97
- 二、出差管理的程序 / 99
- 三、出差行政事务处理 / 101
- 四、国外出差出入境手续办理 / 106



五、出差行政事务办理细节 / 110

第四节 访客接待 / 115

- 一、访客接待准备 / 115
- 二、访客到来的接待 / 118
- 三、访客接待中的工作细节 / 120
- 附一 公司办公用品管理规定 / 128
- 附二 办公物品请购单 / 133
- 附三 办公用品领用登记表 / 134
- 附四 邮件收发登记表 / 135
- 附五 邮件传阅单 / 136

## 第4章 会议与会务管理

---

第一节 会议筹备 / 138

- 一、会议的基本概念 / 138
- 二、会议的种类 / 141
- 三、会议前的准备工作 / 142
- 四、会议筹备的工作细节 / 145

第二节 会中和会后工作 / 156

- 一、会议的接站、报到及签到 / 156
- 二、会议记录工作 / 159
- 三、会间调度和服务工作 / 163
- 四、会议结束后的工作 / 166



- 第三节 参加会议 / 169**
- 一、参加会议的基本礼仪 / 169
  - 二、参与会议的禁忌 / 174
  - 附一 会议承办合作协议 / 177
  - 附二 内部会务工作准备清单 / 181
  - 附三 会议通知 / 183
  - 附四 会议日程安排时间表 / 184

## **第5章 文件档案管理**

---

- 第一节 文件收集与管理 / 186**
- 一、文件收集 / 186
  - 二、文件的日常管理方法 / 189
  - 三、文件的存放 / 192
- 第二节 档案管理工作指引 / 195**
- 一、文件的归档范围 / 195
  - 二、文件立卷要求 / 196
  - 三、档案的收集 / 196
  - 四、档案的整理 / 198
  - 五、档案的保管 / 205
  - 六、档案的检索 / 210
  - 七、档案的利用 / 213
  - 八、档案的鉴定 / 216



优秀

行政文员手册

- 九、档案的统计 / 220
- 十、档案的登记 / 220
- 十一、声像档案管理 / 221
- 十二、电子档案管理 / 222
- 附一 办公室文书整理工作制度 / 228
- 附二 文件分装工作规范 / 234
- 附三 文档销毁工作规范 / 238
- 附四 调阅登记簿 / 240
- 附五 销毁文件清单 / 241

## **第6章 印章与信证管理**

---

### **第一节 印章管理工作指引 / 244**

- 一、印章的概念 / 244
- 二、印章的使用 / 244
- 三、新印章的申请 / 249
- 四、印章的保管 / 251
- 五、印章的废止处理 / 253

### **第二节 信证的管理 / 255**

- 一、介绍信管理 / 255
- 二、凭证的管理 / 257

### **第三节 电子签名与电子印章管理 / 259**

- 一、什么是电子签名 / 259



- 二、什么是电子印章 / 260
- 三、电子签名和电子印章的制作及使用 / 262
- 四、电子签名和电子印章的保管 / 263
- 附一 印章管理办法 / 264
- 附二 刻制印章申请表 / 267
- 附三 印章登记台账 / 268
- 附四 公司公章用印申请授权书 / 269
- 附五 公司公章用印申请单 / 270
- 附六 用印登记表 / 271
- 附七 凭证领用登记表 / 272
- 附八 空白纸加盖公章明细表 / 273
- 附九 销毁印信申请表 / 274

## **第7章 后勤服务管理**

---

- 第一节 表单管理 / 276**
  - 一、表单的功能 / 276
  - 二、表单的分类 / 277
  - 三、表单的管理 / 277
- 第二节 员工食宿管理 / 281**
  - 一、员工食堂管理 / 281
  - 二、员工宿舍管理 / 286



优秀

行政文员手册

### 第三节 环境卫生管理 / 291

一、办公区环境卫生管理 / 291

二、生活区环境卫生管理 / 295

三、卫生安全管理 / 296

附一 公司宿舍管理办法 / 300

附二 卫生管理制度 / 304

附三 食堂承包合同 / 307

附四 安全卫生检查表 / 310

附五 清洁卫生评分表 / 312

附六 清洁工作安排表 / 313

附七 卫生区域计划表 / 314

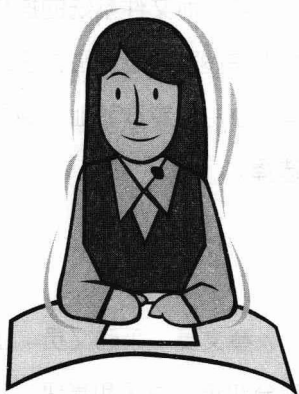
参考文献 / 315

第

1

章

## 优秀行政文员任职要求



■ 行政文员职责与特点

■ 行政文员任职要求



优秀

行政文员手册

## 第一节

### 行政文员职责与特点

.....

.....

文员是企业里最常见的职位之一，具有极为重要的基础性、服务性作用，是企业有效运转的重要要素。企业的运转依赖于信息，信息最重要的载体是文件系统，而文件系统的操作者主要就是文员。虽然文员是最底层的“白领”，但却是许多缺乏职业经验的知识女性，或者是应届毕业生的首选职业，更是一些女性成长为高级白领的第一步选择。

#### 一、行政文员的职责

文员分很多类，比如行政文员、人事文员、采购文员、工程文员、办公室文员。文员的级别又分初级、中级和高级。行政文员一般来说做的是行政方面的工作，如文档管理、收发文件、打印存档、接听电话等各种行政类的工作，具体为：

- (1) 负责公司各类文件及外来文件的收集、发放、存档、借阅工作。





- (2) 负责起草公司行政会议及其他例会的会议纪要。
- (3) 负责做好计算机打字、复印等行政工作。
- (4) 负责公司办公设备的管理，计算机、传真机、电话机、复印机的具体使用和登记，名片印制等工作。
- (5) 负责公司邮件和报刊的收取、分发工作。
- (6) 负责公司电话的接线工作。
  - ① 对来往电话拨接准确及时、声音清晰、态度和蔼，恰当使用礼貌用语。
  - ② 对未能联络上的记录在案并及时转告。
  - ③ 对紧急电话设法接通，未接通者速报行政部经理处理。
- (7) 负责低值易耗办公用品的发放、使用登记和离职时的缴回。
  - (8) 负责各类办公用品的仓库保管，每月清点，年终盘存统计，做到入库有验收、出库有手续，保证账实相符。
  - (9) 按标准定额，做好添购办公用品的计划编制和申购手续工作，做到既不脱档又不长期积存。
  - (10) 完成各项勤杂、采购工作。
  - (11) 负责公司的室内外绿化、盆景状况的检查监督，保证舒适良好的工作氛围。
  - (12) 完成行政部经理临时交办的其他任务。