

普
华
经
管

FBOOK
弗布克1+1管理工具箱系列

行政 规范化 管理 工具箱

(第3版)

人人有事干 事事有规范
办事有流程 工作有方案

王胜会 编著

职责 + 制度 + 表格 + 流程 + 方案



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



附赠光盘

弗布克 1+1 管理工具箱系列

行政部规范化管理工具箱

(第 3 版)

王胜会 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

行政部规范化管理工具箱 / 王胜会编著. — 3版
— 北京: 人民邮电出版社, 2013. 1
(弗布克1+1管理工具箱系列)
ISBN 978-7-115-30245-8

I. ①行… II. ①王… III. ①企业管理—行政管理
IV. ①F272. 9

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第289511号

内 容 提 要

本书通过全方位细化行政部各岗位的工作事项, 详细介绍了行政部各岗位的具体职责、制度、表格、流程和方案, 内容涉及日常接待管理、文书印章事务管理、资料档案事务管理、办公设备管理、行政人事管理、安全保密管理、车辆管理、总务后勤管理、法律公关事务管理等多个方面, 可以极大地促进行政部的运作效率和工作业绩, 增强团队的凝聚力和战斗力。

本书适合企业行政部经理、主管、基层行政人员及企业培训师、咨询师使用, 同时也适合高校相关专业师生阅读参考。

弗布克 1 + 1 管理工具箱系列

行政部规范化管理工具箱 (第 3 版)

-
- ◆ 编 著 王胜会
责任编辑 刘 盈
 - ◆ 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 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 18 2013 年 1 月第 3 版
字数: 200 千字 2013 年 1 月北京第 1 次印刷
ISBN 978-7-115-30245-8
-

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

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列” 改版序

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”图书自上市 6 年来，赢得了数十万读者的广泛关注。他们对本系列图书的全面性、针对性、实用性、方便性给予了高度评价，同时针对书中存在的问题提出了诚恳的批评意见和有效的改进建议。

应广大读者的建议和要求，2013 年年初，我们修订和增补了本系列图书，使得系列品种规模达到 19 种。经改版后，“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”图书涵盖了企业人力资源部、行政部、市场营销部、客户服务部、生产部、质量管理部、财务部、采购部、仓储部、产品管理部、综合管理部、技术研发部、设备部、培训部、项目部 15 大部门的规范化管理内容，同时针对物业公司、物流公司、商场超市、酒店宾馆 4 类企业提供了规范化的管理体系。

在本次改版工作中，我们对读者反映的问题进行了校正，对原有图书的部分内容体系做了相应的修改、删除和增补。希望通过本次改版和扩版，这套图书能够为广大读者带来更多的工作便利。

多年的企业规范化管理经验告诉我们，把规范化管理落实到部门，进而落实到部门的每一个岗位和每一件工作事项上，是高效执行、规范化管理、精细化管理的重要环节和有效措施。只有层层实行规范化管理，做到“人人有事干，事事有规范，办事有流程，工作有方案”，才能提高企业的整体管理水平，从根本上提高企业的执行力，增强企业的竞争力。

“弗布克 1 + 1 管理工具箱系列”图书（1 本书 + 1 张光盘），以企业规范化管理为中心，立足于企业各个部门的管理实践，针对某一个部门、某一个岗位、某一类事件的管理问题，运用“职责 + 制度 + 表格 + 流程 + 方案”五位一体的解决方案，为企业提供各个部门规范化运作的系统工具。

因此，本系列图书可以作为企业各部门实施规范化管理的操作手册，也可以作为各岗位工作人员进行自我管理和自我培训的辅助工具。

我们真诚地希望广大读者能够对本系列图书一如既往地关注和支持；同时，对于书中存在的问题和不足，读者朋友们能够继续给予批评和指正，以便我们再次改版时做得更好。

再版前言

《行政部规范化管理工具箱（第3版）》是“弗布克1+1管理工具箱系列”图书中的一本，本书通过全方位细化行政部各岗位的工作事项，详细介绍了行政部各岗位工作的具体职责、制度、表格、流程和方案，可以极大地提升行政部的运作效率，增强团队的凝聚力和战斗力。

在《行政部规范化管理工具箱（第2版）》的基础上，本书做了如下修订和补充。

1. 从整体内容结构上来说，我们将原书第三章“办公事务管理”的内容，拆分成“文书印章事务管理”、“资料档案事务管理”、“办公设备管理”三个部分。调整后的行政管理工作事项更加模块化，工作内容更加全面详细、更加符合企业的实际情形。

2. 重新梳理了行政部各个岗位的工作职责，并根据实际需要修改或添加了部分岗位，使工作事项更加清晰化、条理化。

3. 重新整理了原有的流程，使相应的工作流程更符合行政部的实际工作需要，同时根据岗位及工作事项的补充，又增添了部分流程。

4. 更新了部分制度和表格，替换了原有的部分内容，细化了部分制度，增强了内容的实用性和针对性。

5. 改进了“职责+制度+流程+方案”的表现方式，图形、表格交互出现，既增强了本书的可读性，又方便了读者的使用。

6. 配套光盘内容更加实用。作者精心挑选了本书中一些重要的工作制度和相关表格，以Word文件的形式收录在光盘中，读者可以根据自身工作需要直接下载使用。

在本书编写的过程中，刘井学、孙立宏、董连香负责资料的收集和整理，王辰倩、罗章秀、赵莉琼负责数字图表的编排，王瑞永、韩燕参与编写了本书的第一、二章，刘俊敏、袁艳烈参与编写了本书的第三章，李作学、齐艳霞参与编写了本书的第四章，王淑燕

参与编写了本书的第五章，滕晓丽参与编写了本书的第六章，张俊娟、韩伟静参与编写了本书的第七章，高玉卓参与编写了本书的第八章，李金山参与编写了本书的第九章，杨化狄参与编写了本书的第十章，全书由王胜会统撰定稿。

目 录

第一章 行政部组织结构与责权	1
第一节 行政部组织结构	1
一、行政部职能	1
二、行政部组织结构	1
第二节 行政部责权	3
一、行政部职责	3
二、行政部权力	4
第三节 行政部管理岗位职责	4
一、行政总监岗位职责	4
二、行政部经理岗位职责	5
第二章 日常接待管理	7
第一节 日常接待管理岗位职责	7
一、接待主管岗位职责	7
二、接待专员岗位职责	7
第二节 日常接待管理制度	8
一、公务接待制度	8
二、来宾参观管理规定	10
三、前台接待礼仪规范	11
四、来访人员接待管理制度	14
五、前台电话接听管理制度	15
第三节 日常接待管理表格	18
一、客人来访登记表	18
二、接待工作日记表	19
三、前台来电备忘录	19

四、商务接待安排表	20
五、公司参观申请表	20
六、公关接待审批表	21
第四节 日常工作管理流程	22
一、前台来电转接流程	22
二、来访客人接待流程	23
三、重要接待管理流程	24
四、参观接待管理流程	25
第五节 日常接待管理方案	26
一、客人来访接待方案	26
二、前台电话礼仪方案	28
三、公司商务接待方案	31
第三章 文书印章事务管理	39
第一节 文书印章管理岗位职责	39
一、文书印章主管岗位职责	39
二、文书印章专员岗位职责	39
第二节 文书印章事务管理制度	40
一、办公文书管理制度	40
二、往来信件管理制度	44
三、收发文件操作规范	46
四、印章保管使用制度	50
第三节 文书印章事务管理表格	54
一、文书会签单	54
二、对外行文单	54
三、发文目录表	54
四、信件领取登记表	55
五、信函与快件寄送登记表	55
六、信函与快件签收登记表	55
七、印章使用登记表	55
第四节 文书印章事务管理流程	56
一、发文管理流程	56
二、收文管理流程	57

三、传真收文流程	58
四、收文备签流程	59
五、信函快件寄送流程	60
六、信函快件接收流程	61
七、往来信件管理流程	62
八、印章使用管理流程	63
第五节 文书印章事务管理方案	64
一、印章刻制管理方案	64
二、办公文书编制指导方案	66
第四章 资料档案事务管理	71
第一节 资料档案管理岗位职责	71
一、资料档案主管岗位职责	71
二、资料档案专员岗位职责	71
第二节 资料档案事务管理制度	72
一、公司档案管理制度	72
二、图书资料管理制度	75
三、资料档案借阅管理规定	77
四、资料档案销毁管理规定	78
第三节 资料档案事务管理表格	80
一、档案借阅审批表	80
二、图书借阅登记表	81
三、资料借阅登记表	81
四、档案存放备查表	81
五、资料丢失报告表	82
第四节 资料档案事务管理流程	83
一、公司档案归档流程	83
二、公司档案销毁流程	84
三、资料档案销毁管理流程	85
四、资料档案借阅管理流程	86
第五节 文书印章事务管理方案	87
一、客户档案管理方案	87
二、资料借阅管理实施方案	88

第五章 办公设备管理	91
第一节 办公设备管理岗位职责	91
一、办公设备主管岗位职责	91
二、办公设备专员岗位职责	91
第二节 办公设备事务管理制度	92
一、办公设备管理制度	92
二、办公用品管理制度	94
第三节 办公设备事务管理表格	98
一、办公设备登记表	98
二、办公用品领用表	99
三、办公用品盘点表	99
四、办公设备请购单	99
第四节 办公设备事务管理流程	100
一、办公设备购买审批流程	100
二、办公设备询价流程	101
三、办公设备比价流程	102
四、办公设备采购流程	103
五、办公用品购买流程	104
六、办公用品领用流程	105
第五节 办公设备事务管理方案	106
一、办公设备采购方案	106
二、个人电脑配备方案	108
第六章 行政人事管理	111
第一节 行政人事管理岗位职责	111
一、行政人事主管岗位职责	111
二、行政人事专员岗位职责	112
第二节 行政人事管理制度	112
一、员工考勤管理制度	112
二、员工出差管理制度	117
三、公司会议管理制度	119
四、公司提案管理制度	123

五、日常纪律管理制度	125
第三节 行政人事管理表格	128
一、员工考勤登记表	128
二、年度考勤汇总表	129
三、员工请假申请单	129
四、员工加班申请表	129
五、员工出差申请表	130
六、差旅费报销清单	130
七、公司会议记录表	130
八、提案管理记录表	132
九、员工提案评定表	132
十、员工奖惩记录表	133
十一、员工违纪处理表	133
第四节 行政人事管理流程	134
一、出差管理流程	134
二、会议管理流程	136
三、提案管理流程	137
第五节 行政人事管理方案	138
一、员工出差管理方案	138
二、部门经理会议方案	140
 第七章 安全保密管理	 145
第一节 安全保密管理岗位职责	145
一、安全保密主管岗位职责	145
二、安全保密专员岗位职责	145
第二节 安全保密管理制度	146
一、公司值班管理制度	146
二、员工出入管理制度	148
三、车物出入管理制度	150
四、安全保卫管理制度	154
五、消防安全管理制度	158
六、公司保密管理制度	161

第三节 安全保密管理表格	166
一、值班登记日志表	166
二、保安执勤日志表	167
三、外出员工登记表	167
四、来宾出入登记表	167
五、安全状况检查表	168
六、防火设施检查表	169
七、突发事件报告表	169
八、事故统计汇总表	170
第四节 安全保密管理流程	171
一、人员进出管理流程	171
二、消防安全管理流程	172
三、安全检查管理流程	173
四、技术保密管理流程	174
第五节 安全保密管理方案	175
一、治安保卫实施方案	175
二、突发事件处理方案	176
三、公司安全消防方案	177
四、技术保密合同范本	179
第八章 车辆管理	181
第一节 车辆管理岗位职责	181
一、车辆主管岗位职责	181
二、司机岗位职责	181
第二节 车辆管理制度	182
一、公司车辆管理制度	182
二、车辆安全管理制度	185
三、公司司机管理制度	187
第三节 车辆管理表格	191
一、车辆登记列表	191
二、车辆登记卡	191
三、车辆出入登记表	191
四、车辆检查日志	192

五、车辆检点表	192
六、车辆请修表	193
七、保养记录表	193
八、车辆加油申请表	194
九、车辆加油记录表	194
十、用车申请表	194
十一、车辆使用申请表	195
十二、派车记录单	195
十三、车辆事故现场记录单	196
十四、车辆事故报告单	197
十五、司机用车记录表	198
十六、车辆使用日志表	198
十七、车辆使用状况月报表	199
十八、车辆费用报销单	200
十九、车辆费用月度统计表	200
第四节 车辆管理流程	201
一、事故处理流程	201
二、车辆使用管理流程	203
三、车辆加油管理流程	204
四、车辆养护管理流程	205
五、车辆年检管理流程	206
第五节 车辆管理方案	207
一、车辆肇事处理方案	207
二、司机安全责任方案	210
三、车辆费用管理方案	212
 第九章 总务后勤管理	 215
第一节 总务后勤管理岗位职责	215
一、总务后勤主管岗位职责	215
二、餐厅宿舍管理专员岗位职责	215
三、环境卫生管理专员岗位职责	216
四、物业管理专员岗位职责	217

第二节 总务后勤管理制度	218
一、员工食堂管理制度	218
二、员工宿舍管理制度	221
三、清洁卫生管理制度	223
四、环境绿化管理制度	225
第三节 总务后勤管理表格	231
一、食堂卫生检查表	231
二、住宿申请表	231
三、住宿人员资料卡	232
四、宿舍分配申请表	233
五、宿舍检查登记表	233
六、宿舍物品借用卡	234
七、卫生区域规划表	234
八、清洁工作安排表	234
九、卫生状况检查表	235
十、清洁卫生评分表	235
第四节 总务后勤管理流程	236
一、员工住宿管理流程	236
二、员工食堂管理流程	237
三、环境卫生管理流程	238
第五节 总务后勤管理方案	239
一、文明宿舍评比方案	239
二、员工食堂管理方案	240
三、公司餐卡管理方案	242
四、公司绿化养护方案	242
第十章 法律公关事务管理	247
第一节 法律公关事务管理岗位职责	247
一、公关事务主管岗位职责	247
二、公关事务专员岗位职责	247
三、法务主管岗位职责	248
四、法务专员岗位职责	249
第二节 法律公关事务管理制度	249
一、公关管理办法	249

二、对外宣传制度	251
三、案件处理工作规范	253
第三节 法律公关事务管理表格	255
一、公关活动策划表	255
二、公关工作计划表	255
三、公关活动预算表	256
四、公关费用申请表	256
五、公关计划检查表	256
六、公关危机调查表	257
七、公关危机分析表	257
八、公关危机预警对策表	258
第四节 法律公关事务管理流程	259
一、公共关系管理流程	259
二、危机公关管理流程	260
三、法律服务管理流程	261
第五节 法律公关事务管理方案	262
一、危机公关处理方案	262
二、公司庆典活动方案	265
三、公司新闻发布会方案	268

第一章 行政部组织结构与责权

第一节 行政部组织结构

一、行政部职能

行政部是企业的综合办事部门。其核心职能主要包括以下四个方面。

1. 参谋职能

行政部不仅应在日常事务方面做好上级领导的“参谋”和“助手”，更应在经营理念、管理策略、企业精神、企业文化及用人政策等重大问题上有自己的见解，从而真正成为上级领导不可或缺的“高参”与“臂膀”。

2. 沟通职能

行政部应清晰传达上级领导的指令，沟通、协调各部门之间的工作，保证高效地完成任务。

3. 管理职能

行政部担负着文件归档、办公自动化、人员接待、车辆调度、总务后勤（卫生、食堂、员工宿舍）、安全保卫等工作。

4. 服务职能

行政部应积极为各职能部门提供后勤保障。

二、行政部组织结构

行政部是企业不可或缺的后勤保障部门，其组织结构根据企业实际情况确定。企业所属行业和规模不同，行政部的组织模式也有所不同。

（一）中小型企业行政部组织结构

中小型企业行政部的组织结构可参照图 1-1 所示进行设置。

（二）大型企业行政部组织结构

大型企业尤其是上市企业行政部的组织结构可参照图 1-2 所示进行设置。