

金牌经理人工作指导手册系列

PAI XING ZHENG JING LI

JIN
GONGZUOZHIDAO



陈明星◎主编

金牌行政经理

——经理人掌握高效工作方法，加快晋升速度的宝典——

工作指导手册

◆规范管理 ◆强调细节 ◆表格阐述 ◆流程操作

金牌经理人工作指导手册系列
PAI XING ZHENG JING LI

JIN
PAI XING ZHENG JING LI
GONGZUOZHIDAO



陈明星◎主编

金牌行政经理

——经理人掌握高效工作方法，加快晋升速度的宝典——

工作指导手册

图书在版编目 (CIP) 数据

金牌行政经理工作指导手册 / 陈明星主编. —广州: 广东经济出版社, 2013. 1

(金牌经理人工作指导手册系列)

ISBN 978-7-5454-1591-9

I. ①金… II. ①陈… III. ①企业管理—行政管理—手册
IV. ①F272.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 255563 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	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	15 1 插页
字数	276 000 字
版次	2013 年 1 月第 1 版
印次	2013 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1591-9
定价	32.00 元

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 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

目 录

第1章 行政部人员配置及岗位职责

- 1.1 行政总监 / 2
- 1.2 行政经理 / 3
- 1.3 行政助理 / 4
- 1.4 前台接待主管 / 5
- 1.5 前台接待专员 / 5
- 1.6 办公事务主管 / 6
- 1.7 办公事务专员 / 7
- 1.8 行政办公秘书 / 8
- 1.9 行政主管 / 9
- 1.10 行政人事管理专员 / 10
- 1.11 安全主管 / 10
- 1.12 安全专员 / 11
- 1.13 车辆主管 / 12
- 1.14 司机 / 13
- 1.15 总务后勤主管 / 13
- 1.16 总务后勤专员 / 14
- 1.17 宿舍管理专员 / 15
- 1.18 食堂管理专员 / 16
- 1.19 保洁人员 / 17
- 1.20 绿化人员 / 17
- 1.21 公关事务主管 / 18
- 1.22 公关事务专员 / 18

第2章 行政部工作规范

- 2.1 总台值班管理规范 / 22
- 2.2 员工着装管理规范 / 22
- 2.3 员工打卡管理规范 / 23





- 2.4 企业总机管理规范 / 24
- 2.5 办公行为规范 / 25
- 2.6 名片管理规范 / 25
- 2.7 电子屏使用规范 / 26
- 2.8 办公室物资管理规范 / 27
- 2.9 公司文书收发作业规范 / 28
- 2.10 文印室管理规范 / 29
- 2.11 公司来宾参观接待规范 / 30
- 2.12 报纸、杂志邮发管理规范 / 30
- 2.13 公物使用管理规范 / 31
- 2.14 公司印章管理规范 / 32
- 2.15 职工宿舍文明守则规范 / 33
- 2.16 员工食堂管理规范 / 33
- 2.17 环境卫生管理规范 / 34
- 2.18 员工姓名牌管理规范 / 35
- 2.19 计算机安全管理规范 / 36
- 2.20 员工上下班遵守细则规范 / 38
- 2.21 员工识别证使用准则规范 / 39
- 2.22 员工工作服装管理规范 / 39
- 2.23 公司制服、工作服和其他劳保用品管理规范 / 40

第3章 行政部工作制度模版

- 3.1 前台接待礼仪制度 / 44
- 3.2 前台接待管理制度 / 51
- 3.3 办公用品管理制度 / 53
- 3.4 办公设备管理制度 / 55
- 3.5 文书管理制度 / 58
- 3.6 档案管理制度 / 61
- 3.7 文书档案立卷归档制度 / 65
- 3.8 声像档案管理制度 / 67
- 3.9 往来信件管理制度 / 70
- 3.10 公司印章管理制度 / 73
- 3.11 图书资料管理制度 / 75
- 3.12 电子资料管理制度 / 76
- 3.13 员工考勤管理制度 / 78
- 3.14 员工出差管理制度 / 81
- 3.15 公司会议管理制度 / 83

- 3.16 公司提案管理制度 / 86
- 3.17 日常纪律管理制度 / 88
- 3.18 会议室管理制度 / 91
- 3.19 公司值班管理制度 / 92
- 3.20 公司出入管理制度 / 94
- 3.21 安全保卫管理制度 / 101
- 3.22 出入厂管理制度 / 106
- 3.23 公司电梯管理制度 / 111
- 3.24 消防安全管理制度 / 114
- 3.25 公司保密管理制度 / 117
- 3.26 公司车辆管理制度 / 124
- 3.27 车辆安全管理制度 / 127
- 3.28 公司司机管理制度 / 129
- 3.29 员工食堂管理制度 / 134
- 3.30 员工宿舍管理制度 / 137
- 3.31 清洁卫生管理制度 / 141
- 3.32 环境绿化管理制度 / 144
- 3.33 文化中心管理制度 / 148
- 3.34 公关管理制度 / 150
- 3.35 危机管理制度 / 152
- 3.36 公务接待制度 / 154
- 3.37 对外宣传制度 / 157
- 3.38 电脑室管理制度 / 159
- 3.39 公司网络使用管理制度 / 160
- 3.40 公司保险库管理制度 / 161
- 3.41 公司电子邮件使用管理制度 / 162
- 3.42 企业打字、油印工作制度 / 164
- 3.43 企业行政事务管理制度 / 165
- 3.44 员工建议改善制度 / 168

第4章 行政部工作实用图表举例

- 4.1 公司前台来访客人登记表 / 172
- 4.2 前台接待来访记录表 / 172
- 4.3 物业公司前台来客登记表 / 173
- 4.4 前台接待日志表 / 173
- 4.5 信函与快件签收登记表 / 174
- 4.6 信函与快件寄送登记表 / 174





- 4.7 办公用品订购审批单 / 174
- 4.8 办公用品台账 / 175
- 4.9 报废物品清单 / 175
- 4.10 办公用品领用表 / 176
- 4.11 办公设备登记表 / 176
- 4.12 文件会签单 / 177
- 4.13 对外行文单 / 177
- 4.14 发文目录表 / 178
- 4.15 印章使用审批表 / 178
- 4.16 印章使用登记表 / 178
- 4.17 文书档案借阅审批表 / 179
- 4.18 费用报销标准 / 179
- 4.19 员工考勤登记表 / 180
- 4.20 年度考勤汇总表 / 180
- 4.21 员工请假申请单 / 181
- 4.22 员工加班申请表 / 181
- 4.23 员工出差申请表 / 182
- 4.24 差旅费报销清单 / 183
- 4.25 公司会议记录表（一） / 183
- 4.26 公司会议记录表（二） / 183
- 4.27 提案管理记录表 / 184
- 4.28 员工提案评定表 / 185
- 4.29 员工奖惩记录表 / 185
- 4.30 员工违纪处理表 / 185
- 4.31 会议工作评估表 / 186
- 4.32 电梯设备巡视记录表 / 187
- 4.33 电梯月维修保养记录 / 187
- 4.34 电梯季维修保养记录 / 188
- 4.35 电梯年维修保养记录 / 189
- 4.36 值班登记日志表 / 190
- 4.37 保安执勤日志表 / 191
- 4.38 外出员工登记表 / 192
- 4.39 来宾出入登记表 / 192
- 4.40 安全状况检查表 / 192
- 4.41 防火设施检查表 / 193
- 4.42 安全事故报告书 / 194
- 4.43 突发事件报告表 / 194

- 4.44 事故统计汇总表 / 195
- 4.45 车辆登记列表 / 195
- 4.46 车辆登记卡 / 196
- 4.47 车辆出入登记表 / 196
- 4.48 车辆检查日志 / 197
- 4.49 车辆检点表 / 197
- 4.50 车辆请修表 / 198
- 4.51 保养记录表 / 198
- 4.52 车辆加油申请表 / 199
- 4.53 车辆加油记录表 / 199
- 4.54 用车申请表 / 200
- 4.55 车辆使用申请表 / 200
- 4.56 派车记录单 / 201
- 4.57 车辆事故现场记录单 / 202
- 4.58 车辆事故报告单 / 202
- 4.59 司机用车记录表 / 203
- 4.60 车辆使用日志表 / 204
- 4.61 车辆使用状况月报表 / 205
- 4.62 车辆费用报销单 / 205
- 4.63 车辆费用月度统计表 / 206
- 4.64 食堂卫生检查表 / 206
- 4.65 住宿申请表 / 207
- 4.66 住宿人员资料卡 / 207
- 4.67 宿舍分配申请表 / 208
- 4.68 住宿登记表 / 208
- 4.69 宿舍检查登记表 / 209
- 4.70 宿舍物品借用卡 / 209
- 4.71 卫生区域计划表 / 209
- 4.72 清洁工作安排表 / 210
- 4.73 卫生状况检查表 / 210
- 4.74 清洁卫生评分表 / 210
- 4.75 商务接待安排表 / 211
- 4.76 公务接待审批表 / 212
- 4.77 公关活动策划表 / 213
- 4.78 危机预警处理表 / 213
- 4.79 危机记录分析表 / 214
- 4.80 接待规格表 / 215



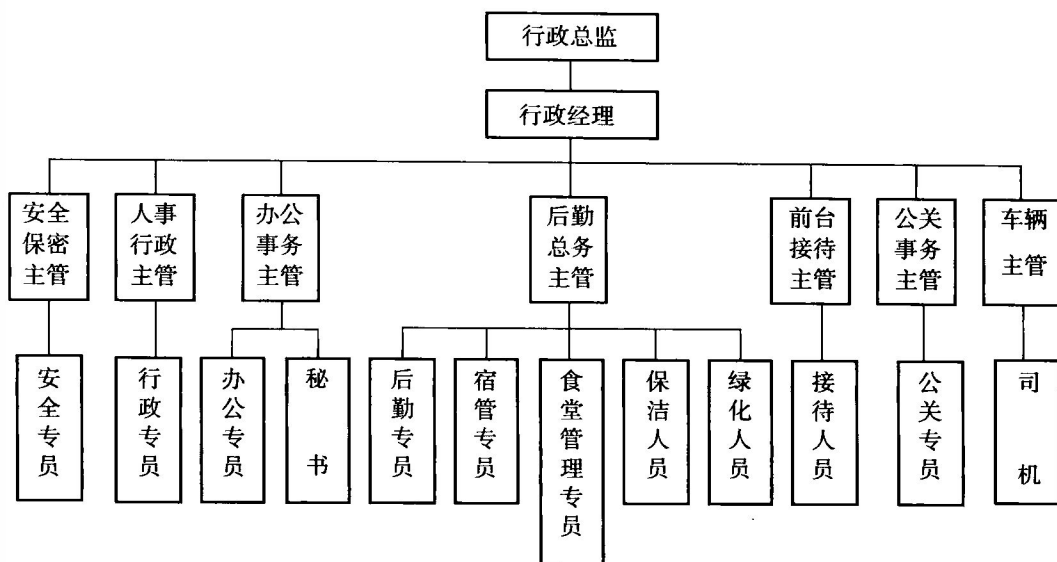


- 4.81 例外事项工作安排表 / 215
- 4.82 年度会议实施计划表 / 216
- 4.83 餐证领用登记表 / 217
- 4.84 会议审核表 / 217
- 4.85 行文表 / 218
- 4.86 月度劳保用品发放单 / 218
- 4.87 易耗品申请单 / 219
- 4.88 办公用品订购审批单 / 220
- 4.89 订购进度控制卡 / 220
- 4.90 办公用品分发通知书 / 221
- 4.91 办公用品台账 / 221
- 4.92 报废物品清单 / 221
- 4.93 档案目录卡 / 222
- 4.94 公司印章使用申请单 / 222
- 4.95 公司图书管理卡 / 223
- 4.96 员工出勤管理办法 / 223
- 4.97 员工请假表 / 224
- 4.98 员工加班申请单 / 224
- 4.99 员工外出登记表 / 225
- 4.100 员工出差申请表 / 225
- 4.101 会议日程安排表 / 226
- 4.102 会议通知单 / 226
- 4.103 提案建议表 / 226
- 4.104 提案奖励标准 / 227
- 4.105 会议室使用申请表 / 227
- 4.106 电梯设备巡视记录表 / 227
- 4.107 电梯维修保养记录 / 228
- 4.108 月度用餐统计表 / 230
- 4.109 招待申请单 / 230
- 4.110 宿舍申请表 / 230
- 4.111 供方服务质量检查评价表 / 230
- 4.112 绿地养护工作记录表 / 231
- 4.113 绿地养护质量巡查表 / 232
- 4.114 绿化档案登记表 / 232

行政部人员配置及岗位职责



行政部岗位设置图，如下图所示。



行政部岗位设置图

1.1 行政总监

行政总监的岗位职责与任职资格，如表 1-1 所示。

表 1-1 行政总监的岗位职责与任职资格表

直接上级：总经理	
直接下级：行政经理	
岗 位 职 责	1. 负责公司管理规章制度的建立和推行 2. 负责公司人力资源工作，提高公司员工整体素质，保证公司人力资源需求 3. 统筹公司的培训和考核工作，提高员工的思想业务素质 4. 审核办公室整理和提炼的公司企业文化 5. 监督公司食堂和宿舍工作 6. 监督检查公司的办公设备和运输设备的使用与维护状况 7. 组织公司有关法律事务的处理工作，指导、监督、检查公司保密工作的执行情况 8. 负责行政中心的自查和职能检查工作，及时发现问题、解决问题，同时督促做好纠正和预防工作 9. 负责公司重要行政会议及重大活动的组织筹备工作 10. 主持行政中心的工作例会 11. 审批直接下级上报的工作报表 12. 接待公司重要来访客人，处理行政方面的重要函件

续表

直接上级：总经理	
直接下级：行政经理	
	13. 代表公司与外界有关部门和机构联络并保持良好的合作关系
任 职 资 格	1. 本科或以上学历，行政管理或相关专业毕业，英语六级 2. 五年以上大型集团公司行政管理经验，3 年以上同职工作经验 3. 具备现代企业行政管理理念，有扎实的理论基础，文字功底好 4. 对现代企业行政管理有系统的实践经验积累；能够指导各个职能部门的工作 5. 具有很强的计划性和执行能力，及很强的激励、沟通、协调、团队领导能力，责任心、事业心强

1.2 行政经理

行政经理的岗位职与任职资格，如表 1-2 所示。

表 1-2 行政经理的岗位职责与任职资格表

直接上级：行政总监	
直接下级：行政助理、前台接待主管、办公事务主管、行政主管、安全主管、车辆主管、总务后勤主管、公关事务主管	
岗 位 职 责	1. 组织制订行政部工作发展规划、计划与预算方案 2. 组织制定行政管理规章制度，并督促、检查制度的贯彻执行 3. 组织、协调公司年会、员工活动、市场类活动及各类会议，负责外联工作及办理公司所需各项证照 4. 起草及归档公司相关文件 5. 收集、整理公司内部信息，及时组织编写公司大事记 6. 管理公司重要资质证件 7. 组织好来客接待和相关的外联工作 8. 主持部门内部的建设工作，建设及维护内部网络 9. 协调公司内部行政人事等工作 10. 对控制成本的方法提出建议
任 职 资 格	1. 秘书、中文、公关、行政管理等相关专业本科以上学历 2. 五年以上行政管理工作经验 3. 受过管理学、战略管理、管理技能开发、公共关系、财务知识等方面的培训





续表

直接上级：行政总监	
直接下级：行政助理、前台接待主管、办公事务主管、行政主管、安全主管、车辆主管、总务后勤主管、公关事务主管	
	4. 具有熟练的中英文写作、口语、阅读能力；具有优秀的外联与公关能力；具备解决突发事件的能力；具有较强的分析、解决问题能力，思路清晰，考虑问题细致；能熟练使用办公软件、熟练操作办公自动化设备 5. 做事客观、严谨负责、踏实、敬业；具有很强的人际沟通、协调、组织能力以及高度的团队精神，责任心强

1.3 行政助理

行政助理的岗位职责与任职资格，如表 1-3 所示。

表 1-3

行政助理的岗位职责与任职资格表

直接上级：行政经理	
直接下级：前台接待主管、办公事务主管、行政主管、安全主管、车辆主管、总务后勤主管、公关事务主管	
岗 位 职 责	1. 协助上级制定行政、总务及安全管理发展规划和计划 2. 协助审核、修订行政管理规章制度，进行日常行政工作的组织与管理 3. 协助高级管理人员进行财产、内务、安全管理，为其他部门提供及时有效的行政服务 4. 考核和指导行政部工作人员的工作并给予业务指导 5. 协助承办公司相关法律事务 6. 参与公司经营事务的管理和执行工作 7. 负责会务安排工作。
任 职 资 格	1. 行政管理或相关专业大专以上学历 2. 二年以上行政管理工作经验 3. 受过管理学、公共关系、文书写作、档案管理、财务会计基本知识等方面的培训 4. 具有较强的时间管理能力；具有优秀的外联和公关能力，具备解决突发事件的能力；具有良好的中英文写作、口语、阅读能力；能熟练使用办公软件、熟练操作办公自动化设备 5. 工作细致认真，责任心强；具有很强的人际沟通、协调能力，团队意识强



1.4 前台接待主管

前台接待主管的岗位职责与任职资格，如表 1-4 所示。

表 1-4 前台接待主管的岗位职责与任职资格表

直接上级：行政经理 直接下级：前台接待专员	
岗 位 职 责	1. 制订前台接待工作年度计划，报行政部经理审批 2. 协助制定前台接待处的岗位责任、操作规程及各项规章制度，并监督执行 3. 对前台接待专员进行有效的培训和指导，提高其业务水平和服务素质 4. 协助前台接待专员做好重要客人的接待工作及重要留言的落实情况 5. 主持前台班次全面工作，创造和谐的工作气氛，减少工作环境中的摩擦 6. 参加行政例会，及时了解员工的思想动态及困难，并及时采取解决措施 7. 受理直接下级上报的合理化建议，并按照公司相关规定程序处理 8. 与公司各职能部门协调、联系，协助组织公司的文化活动等 9. 督导迎送工作，检查前台接待专员的仪表仪容、劳动纪律、礼仪及工作效率 10. 负责向行政经理提出前台接待专员绩效考核的建议并协助实施考核 11. 负责检查、监督前台办公区域内的安全、清洁和消防工作 12. 正确传达上级指示，及时对下级工作中的争议作出裁决 13. 协助公关事务主管、行政经理处理各种社会公共关系 14. 负责处理前台接待突发事件及公司领导临时交办的事件
任 职 资 格	1. 秘书、中文等相关专业专科以上学历 2. 二年以上行政人事、文秘或相关工作经验 3. 受过文书写作、档案管理、财会基本知识等方面的培训 4. 有良好的文字表达能力，有一定的英语基础；能熟练使用办公软件、办公自动化设备 5. 工作细致认真、热情、积极主动；工作效率高，责任心强，具有团队精神；保密意识强

1.5 前台接待专员

前台接待专员的岗位职责与任职资格，如表 1-5 所示。



表 1-5

前台接待专员的岗位职责与任职资格表

直接上级：前台接待主管	
直接下级：	
岗 位 职 责	1. 服从前台接待主管的领导，按规定的程序与标准向客人提供一流的接待服务 2. 负责访客、来宾的登记、接待、引见工作，对无关人员应阻挡在外或协助保安处理 3. 掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息 4. 负责电话、邮件、信函的收、转、发工作，做好工作信息的记录、整理、建档 5. 负责公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存 6. 配合前台接待主管完成部分文件的打印、复印、文字工作 7. 负责前台办公用品及办公设备的清洁保养 8. 负责前台区域内的整洁工作，负责该区域内的报纸杂志、盆景植物的日常维护和保养 9. 执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡 10. 负责员工出差预订机票、火车票、客房等，差旅人员行程及联络登记 11. 对工作中出现的各种问题及时汇报，并提出改进意见 12. 完成领导交办的其他工作
任 职 资 格	1. 秘书、中文等相关专业中专以上学历 2. 一年以上行政人事、文秘或相关工作经验 3. 受过文书写作、档案管理、财会基本知识等方面的培训 4. 有良好的文字表达能力，有一定的英语基础；能熟练使用办公软件、办公自动化设备 5. 工作细致、认真、热情、积极、主动；工作效率高，责任心强，具有团队精神；保密意识强

1.6 办公事务主管

办公事务主管的岗位职责与任职资格，如表 1-6 所示。

表 1-6

办公事务主管的岗位职责与任职资格表

直接上级：行政经理	
直接下级：办公事务专员、行政办公秘书	
	1. 组织拟订办公事务季、月度发展计划，送交部门经理审核。 2. 起草、拟订办公用品的需求计划，报直接上级审批。 3. 负责办公用品的登记、采购、发放以及控制办公成本费用等工作。 4. 建立和完善公司固定资产和办公用品管理制度。



续表

直接上级：行政经理	
直接下级：办公事务专员、行政办公秘书	
岗 位 职 责	- 负责公司各种公章、证照的管理工作及使用登记和年检工作 - 起草、拟订文件、资料、档案管理制度，并监督执行情况 - 做好与有关部门的协调及联系工作 - 受理直接下级上报的合理化建议，并按照程序处理 - 负责检查本部门的安全、消防工作 - 处理办公事务突发事件 - 负责向行政经理提出办公事务人员绩效考核的建议 - 完成公司领导临时交办的工作
任 职 资 格	- 中文及管理专业本科以上学历 - 三年以上行政管理、人力资源管理、企业发展战略管理相关工作经验 - 具有很好的文字功底及公文写作能力，可以独立撰写行政文件；头脑灵活，条理性强，善于处理突发性事件 - 具有较好的英语听、说、读、写能力；有很强的沟通、协调能力及敬业精神，能够承受压力；有良好的服务意识及团队合作精神 - 能熟练使用各种办公软件及设备

1.7 办公事务专员

办公事务专员的岗位职责与任职资格，如表 1-7 所示。

表 1-7 办公事务专员的岗位职责与任职资格表

直接上级：办公事务主管	
直接下级：	
岗 位 职 责	- 协助部门主管做好各项办公事务制度的草拟工作 - 积极落实上级交给的各项任务，并提供相关服务 - 负责公司办公设备、办公用品的采购工作 - 负责办公用品的登记、发放管理 - 负责制定办公设备、用品的采购流程 - 负责监督办公设备的日常使用、维护工作 - 负责计算机信息资料的管理工作 - 负责公司图书、资料、合同等文档的管理工作



续表

直接上级：办公事务主管 直接下级：	
	9. 提出办公事务合理化建议，不断改进工作 10. 对于其他部门不符合行政事务管理规定的行为进行监督、检查 11. 协助其他部门做好会议、接待工作 12. 完成领导临时交办的其他工作
任职资格	1. 中文及管理专业专科以上学历 2. 二年以上相关工作经验，制造业从业人员优先录用 3. 熟悉相关行政事务处理流程 4. 具有良好的沟通、协调和解决问题的能力，独立工作能力强，富有团队协作精神 5. 能熟练使用各种办公软件及设备

1.8 行政办公秘书

行政办公秘书的岗位职责与任职资格，如表 1-8 所示。

表 1-8

行政办公秘书的岗位职责与任职资格表

直接上级：办公事务主管 直接下级：	
岗位职责	1. 协助上级领导与企业内各部门进行联络、沟通与协调，做好上传下达工作 2. 负责公司证照、法律、合同文件的管理及变更登记工作 3. 负责企业内、外各种来往文件的核对、颁布和下发工作 4. 妥善管理传真机、复印机等办公设备 5. 严守公司机密，妥善保管各类文件 6. 及时完成上级领导交办的文件打印、复印工作 7. 起草会议文件，及时完成会议记录、纪要工作 8. 按照上级领导安排，出席某些会议 9. 陪同公司领导出席重要商务接待及对外联络工作 10. 协助公司领导起草各项规章制度 11. 按照上级领导安排，协助其他部门一起组织企业重大活动 12. 完成领导临时交办的其他工作