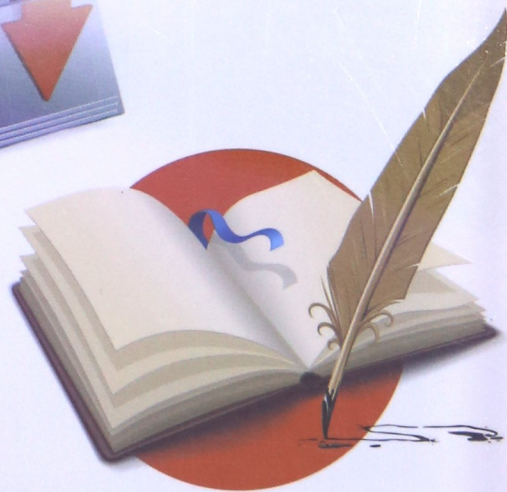




企业部门管理全程指南系列

Administration Department 行政部： 10大管理模板与工具

刘 珍 主编



化学工业出版社

014037113

F272.9
461



企业部门管理全程指南系列

行政部： 10大管理模板与工具

刘珍 主编



F272.9
461



化学工业出版社



北航

C1725185

311780410

本书按照部门架构,岗位说明,基础知识,作业指导,作业流程,管理制度,应用文案,培训大纲,绩效考核,工作表格十大管理板块进行规划设计。

对行政部各岗位的岗位职责、工作内容、工作关系以及岗位要求等进行了详细叙述,并提供了大量标准、实用的作业指导书,规范的制度范本和常用管理表格,方便企业将其应用到实际工作中,使工作更规范,工作效率更高。

图书在版编目(CIP)数据

行政部:10大管理模板与工具/刘珍主编. —北京:化学工业出版社,2014.2

企业部门管理全程指南系列

ISBN 978-7-122-19172-4

I. ①行… II. ①刘… 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(2013)第286482号

责任编辑:陈 蕾
责任校对:蒋 宇

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:化学工业出版社印刷厂

710mm×1000mm 1/16 印张10¹/₂ 字数210千字 2014年5月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址:<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:38.00元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE

工厂就是产品的制造场所，工厂管理就是将劳动力、机器设备、运营资本、原材料等有效资源导入制造场所，凭借计划、组织、实施、控制等一系列的活动，使工厂能够有计划、按步骤地如期达到生产目标，产生出令客户满意的产品和服务。

由于我国制造业的特色仍以劳动密集型为主，中小企业各部门管理人员的整体素质难以达到发达国家管理人员的水平，导致企业管理水平难以提高，产品质量得不到保证。因此，全球金融危机爆发以来，我国大量中小企业破产倒闭，而幸存的企业又面临激烈的市场竞争，不得不加快产业升级。

为帮助中小企业提高管理水平，加快产业升级，我们设计了“企业部门管理全程指南系列”丛书，选取了中小企业中非常关键的七个部门进行详细叙述，即生产部、仓储部、采购部、销售部、财务部、行政部和人力资源部，后面我们将陆续推出其他部门的精细化指引图书。

本书按照十大管理板块进行规划设计。

- 部门架构，完整列举了大型企业与中小型企业部门架构，并明确了各岗位的地位和作用，方便企业参照使用。

- 岗位说明，将部门中的关键岗位列举出来，对其岗位设置目的、岗位职责、工作内容、工作关系以及岗位要求进行了详细叙述，方便企业将其用于招聘、绩效考核等工作中。

- 基础知识，介绍了该部门的一些基础的、关键的知识要点，简洁精确，方便企业学习掌握。

- 作业指导，提供了大量标准、实用的作业指导书，对一些关键作业进行了详细描述，方便企业相关人员按照该指导书开展作业。

- 作业流程，将部门中一些关键的作业以流程的形式列举出来，简洁明了，方便企业相关人员按流程进行作业。

• 管理制度，提供了大量成熟、规范的制度范本，方便企业参照，并结合自己的实际情况制定适合自己的管理制度。

• 应用文案，提供了大量实用的应用文案，方便企业相关人员将其应用到日常工作中，提高工作效率。

• 培训大纲，列举了不同岗位的培训内容，方便企业按照这些内容设置培训课程，提高员工业务水平。

• 绩效考核，选取了应用最广泛的KPI考核法，并为各岗位设计了完善的KPI考核表，方便企业对相关岗位人员进行绩效考核。

• 工作表格，提供了日常工作中最常用的一些表格，方便企业将其应用到实际工作中，使工作更规范，效率更高。

本书板块设置精巧、结构清晰明确、语言简洁干练，为广大中小企业各部门管理人员提供了实用、有效的作业指引。既可以作为其学习工具，也可以作为参考手册，即学即用，使书中知识迅速、充分地应用于实际工作中，以最短的时间提高个人、部门以及整个企业的工作效率。

本书由刘珍主编，在编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有安建伟、滕晋、赵辉、李宁宁、李浩、王建伟、王玲、王春华、王国利、王玉奇、王荣明、钟玲、吴业东、陈素娥、刘光文、刘作良、陈丽、高培群、高淑芬、鲁跟明、唐琼、唐乃勇、况平、柳春平、张凯、涂高发，最后全书由匡仲潇审核，在此对他们一并表示感谢！

编 者

目录

CONTENTS

模板1 部门架构 1

企业是由不同部门组建的，每个部门都是企业的重要组成部分，但是如果部门架构设计不当，很容易造成各种问题，如人浮于事或者人手紧缺等，因此每个企业都应当根据自己的具体情况，来选择最合适的部门架构。行政部是企业的行政管理部门，设置合适的架构才能使部门始终保持高效运转，为企业提供良好的行政支持。

工具1：行政部的设置	2
工具2：行政部的位置	2
工具3：大型企业行政部常见架构	3
工具4：中小型企业行政部常见架构	4

模板2 岗位说明 5

对企业来说，每个岗位都代表着一份工作。只有对岗位进行最准确地说明才能为招聘人员提供最佳的参考意见，也才能使在该岗位任职的员工充分了解并圆满完成该岗位的工作内容。不同行业的行政部岗位设置可能有所不同，但一些核心岗位是必须配备的，如行政部经理、门卫值班保安员等，本书对他们的岗位进行详细说明。

工具1：行政部经理岗位说明	6
工具2：保安主管岗位说明	7
工具3：门卫值班保安员岗位说明	9
工具4：巡逻保安员岗位说明	10
工具5：清洁主管岗位说明	10
工具6：清洁员岗位说明	11
工具7：食堂主管岗位说明	12
工具8：厨师岗位说明	14
工具9：宿舍主管岗位说明	15
工具10：宿舍管理员岗位说明	16
工具11：司机岗位说明	17
工具12：前台接待员岗位说明	18
工具13：办公室文员岗位说明	19
工具14：网络管理员岗位说明	20

模板3 基础知识 21

行政部的管理涉及许多基本知识，例如值班管理、行政接待管理等，每一项基础知识对行政工作的正常开展起着非常重要的作用，各级行政人员应充分掌握每一项知识，并熟练运用于实际工作中，使各项工作得以圆满完成。

工具1：值班管理	22
工具2：行政接待管理	23
工具3：会议管理	25
工具4：印信管理	28
工具5：证照管理	29
工具6：办公用品管理	30
工具7：办公设备管理	31
工具8：车辆管理	33
工具9：文件资料管理	34
工具10：音像资料管理	35
工具11：订票管理	37
工具12：保密管理	37
工具13：日常安全管理	39
工具14：消防安全管理	41
工具15：食堂管理	42
工具16：宿舍管理	44
工具17：环卫管理	46
工具18：行政费用控制	47
工具19：企业文化建设	49

模板4 作业指导 51

作业指导书，是企业对具体作业人员进行标准作业的正确指导基准文件。行政管理涉及许多具体的业务，如涉外接待、参观接待等。为了使各项业务更加规范，企业可以将一些核心的业务提取出来，制作成规范、简练的作业指导书，以便具体作业人员在实际工作中使用。作业指导书应以规则的格式展示出来，本书的作业指导书主要包括目的、适用范围、作业要领三大部分。

工具1：涉外接待作业指导	52
工具2：参观接待作业指导	52
工具3：会后整理作业指导	53
工具4：办公用品采购作业指导	55
工具5：快递收发作业指导	55
工具6：文档销毁作业指导	56
工具7：传真收发作业指导	57
工具8：电子邮件收发作业指导	58
工具9：出入管控作业指导	60

工具10: 员工慰问作业指导 61

工具11: 员工抚恤作业指导 62

模板5 作业流程 64

行政管理是非常专业的工作，应当按照相应的作业流程来开展，流程的每个步骤都必须非常精简、高效。各级行政人员都必须按照相应的作业流程进行作业，以保证行政工作有序进行。

工具1: 重要客人常规接待作业流程 65

工具2: 预约客人来访接待作业流程 65

工具3: 政府检查接待作业流程 66

工具4: 会议决议执行作业流程 67

工具5: 公务派车作业流程 68

工具6: 车辆事故处理作业流程 68

工具7: 文件立卷作业流程 69

工具8: 档案库房管理作业流程 70

工具9: 员工安全教育作业流程 71

工具10: 突发事件处理作业流程 71

工具11: 消防培训作业流程 72

工具12: 灭火器使用流程 73

工具13: 员工宿舍分配作业流程 74

工具14: 员工借款作业流程 74

模板6 管理制度 76

制度是企业的基石，良好的制度是企业正常运转必不可少的前提条件。行政部必须制定各项行政管理制度，并据其实施制度化管理，使部门中所有员工始终按照制度办事。本书精选了值班管理制度、接待管理制度等最关键的一些行政管理制度，供读者学习使用。

工具1: 值班管理制度 77

工具2: 接待管理制度 77

工具3: 会议管理制度 79

工具4: 会议室管理制度 80

工具5: 办公自动化管理制度 81

工具6: 办公用品管理制度 82

工具7: 内部通讯管理制度 83

工具8: 公务车辆管理制度 85

工具9: 司机管理制度 85

工具10: 档案工作管理制度 87

工具11: 商业秘密管理制度 88

工具12: 机密文件管理制度 90

工具13: 安全防范管理制度	92
工具14: 消防管理制度	94
工具15: 宿舍管理制度	96
工具16: 行政费用管理制度	97
工具17: 微博管理制度	99

模板7 应用文案 101

应用文案是用于企业日常工作的基本应用文件。行政部是企业的行政管理中心,为了维持部门的正常运转,需要编制许多实用的应用文案用于日常工作,如工作计划、工作总结、会议纪要等。行政部相关工作人员应掌握各类应用文案的写作方式,并熟练运用于日常工作中。

工具1: 行政部工作计划	102
工具2: 行政部工作总结	104
工具3: 行政公函	105
工具4: 行政指示	106
工具5: 行政请示	106
工具6: 行政通知	107
工具7: 开幕词	107
工具8: 闭幕词	108
工具9: 会议记录	109
工具10: 会议纪要	110
工具11: 会议讲话稿	110
工具12: 欢迎词	111
工具13: 欢送词	111
工具14: 请柬	112
工具15: 邀请函	112
工具16: 员工保密承诺书	113
工具17: 离职保密承诺书	114

模板8 培训大纲 115

行政管理是一项非常专业的工作,因此,企业应定期或不定期对各级行政人员开展各种培训,使其掌握必要的行政知识、行政制度等。为使培训工作顺利进行,行政部应率先制订培训计划,同时针对新员工、在职员工等不同类别的员工进行有针对性的培训,以确保培训效果。

工具1: 培训计划管理	116
工具2: 培训需求管理	116
工具3: 新员工培训	118
工具4: 在职员工培训	118
工具5: 管理人员培训	119

工具6: 基层员工培训	120
-------------------	-----

模板9 绩效考核 122

绩效考核是企业行政管理工作必不可少的重要环节,只有进行了行之有效的绩效考核工作,才能保证行政部各级人员充分、高效地开展工作。本书选择了最常用的KPI考核法作为绩效考核的主要考核方法,详细列举了行政部各岗位的KPI考核指标,供读者学习使用。

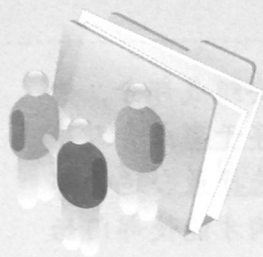
工具1: 行政部绩效考核常用方法	123
工具2: 行政部经理绩效考核	124
工具3: 保安主管绩效考核	126
工具4: 门卫值班保安员绩效考核	127
工具5: 巡逻保安员绩效考核	128
工具6: 清洁主管绩效考核	129
工具7: 清洁员绩效考核	130
工具8: 食堂主管绩效考核	131
工具9: 厨师绩效考核	132
工具10: 宿舍主管绩效考核	133
工具11: 宿舍管理员绩效考核	134
工具12: 司机绩效考核	135
工具13: 前台接待员绩效考核	136
工具14: 办公室文员绩效考核	137
工具15: 网络管理员绩效考核	138

模板10 工作表格 139

行政部因行政工作产生的表格非常多,如一周值班安排表、月份值班表等,这些表格对行政部的日常运转起着非常重要的作用,也是各项行政数据的准确记录。本书精选了一批最核心、最常用的行政工作表格,方便读者直接取用,并运用于日常工作中。

工具1: 一周值班安排表	140
工具2: 月份值班表	140
工具3: 值班日志表——来宾登记	141
工具4: 值班日志表——员工外出登记	141
工具5: 值班日志表——进厂货品登记	141
工具6: 来宾出入登记表	142
工具7: 值班接待记录表	142
工具8: 值班电话记录表	142
工具9: 值班餐费申请单	143
工具10: 会议(活动)安排申请表	143
工具11: 会议签到表	144

工具12: 会议登记簿	144
工具13: 办公用品季度需求计划表	145
工具14: 办公用品请购表	145
工具15: 办公用品盘存报表	145
工具16: 办公用品领用表	146
工具17: 办公设备添置申请表	146
工具18: 车辆(交通设备)管理簿	147
工具19: 公务车辆使用申请表	147
工具20: 车辆派遣登记表	148
工具21: 车辆出车安排表	148
工具22: 车辆行驶日记	148
工具23: 收发函件登记表	149
工具24: 收发传真登记表	149
工具25: 文件传阅单	149
工具26: 文件签收单	150
工具27: 来访人员进出登记表(门卫)	150
工具28: 员工出入登记表	150
工具29: 人员放行条	151
工具30: 消防设备巡查表	151
工具31: 公司防火安全检查表	152
工具32: 员工宿舍入住单	152
工具33: 员工宿舍调房(床)申请单	153
工具34: 宿舍员工入住情况登记表	153
工具35: 宿舍员工退房登记表	154
工具36: 员工宿舍物品放行条	154
工具37: 办公室卫生值日表	154
工具38: 公司卫生情况检查表	155
工具39: 行政部卫生状况检查表	155
工具40: 办公环境状况检查表	156
工具41: 清洁卫生评分表	156
工具42: 企业内刊投稿登记表	157
工具43: 图书资料购买申请单	157
工具44: 图书资料借出卡	157
工具45: 年度员工业余活动计划表	158
工具46: 年度员工活动计划	158



模板1

部门架构

工具1：行政部的设置

工具2：行政部的位置

工具3：大型企业行政部常见架构

工具4：中小型企业行政部常见架构



学习指南

企业是由不同部门组建的，每个部门都是企业的重要组成部分，但是如果部门架构设计不当，很容易造成各种问题，如人浮于事或者人手紧缺等，因此每个企业都应当根据自己的具体情况，来选择最合适的部门架构。行政部是企业的行政管理部门，设置合适的架构才能使部门始终保持高效运转，为企业提供良好的行政支持。

工具1：行政部的设置

行政部是企业的“大管家”，负责企业各项行政事务。一般而言，企业在设置行政部时应按以下要求进行，见表1-1。

表1-1 行政部设置要求

序号	设置要求	详细说明
1	职权明确，层次分明	(1) 遵循职权明确、层次分明的要求，确定每个层次人员的岗位职责 (2) 授予完成相关工作的员工必要的权限 (3) 根据各个工作环节的关系，确定每个层次的人员配置，做到少而精，避免人浮于事、因人设岗 (4) 每个人员的分工要清楚，做到任何情况下都能按分工标准找到经办的人员
2	管理幅度合理，统一指挥	(1) 设置行政部时要考虑管理幅度，即一名管理者能管理的合适人数，管理幅度与企业的规模、管理者的素质和能力、管理者的技能和经验等有直接关系 (2) 如果管理幅度设计不合理，将会出现管理的空白点或越权管理的现象 (3) 管理幅度适宜可以避免多头领导，不至于让下属无所适从
3	信息畅通，提高工作效率	行政部的设置要有助于保证各项信息准确、及时地流通，这对提高管理效率有十分重要的作用 对于行政部而言，必须克服信息传递缓慢的现象，建立一个健全的信息反馈系统，以保证信息反馈快、办事过程短，公文处理迅速、准确、安全

工具2：行政部的位置

在生产制造型企业中，虽然因为情况不同，导致各企业架构有所不同，但是一些基本的部门，如行政部、生产部等，是必须配备的，而行政部所处的位置如图1-1所示。

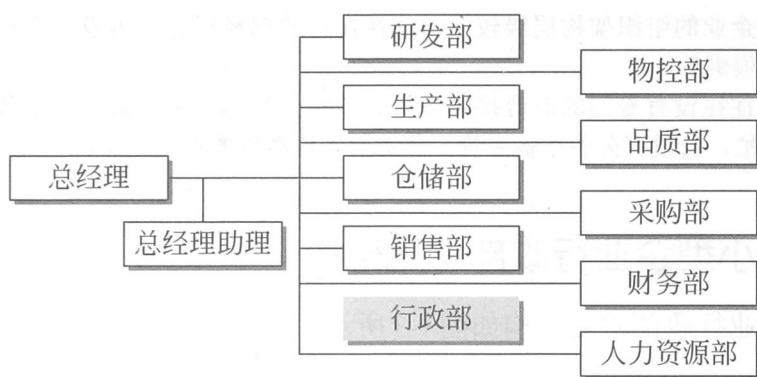


图 1-1 行政部的位置

注：①行政部是企业的综合办事部门，其在企业中起到综合协调的作用，它同时负责贯彻领导的指示，做好各部门之间的联络沟通工作，及时向领导反映情况。

②行政部为各部门提供必要的办公用品、办公设备，为各部门提供后勤支持，同时也对各部门的用车申请、差旅费申请等进行审批。

工具 3：大型企业行政部常见架构

大型企业行政部常见架构如图 1-2 所示。

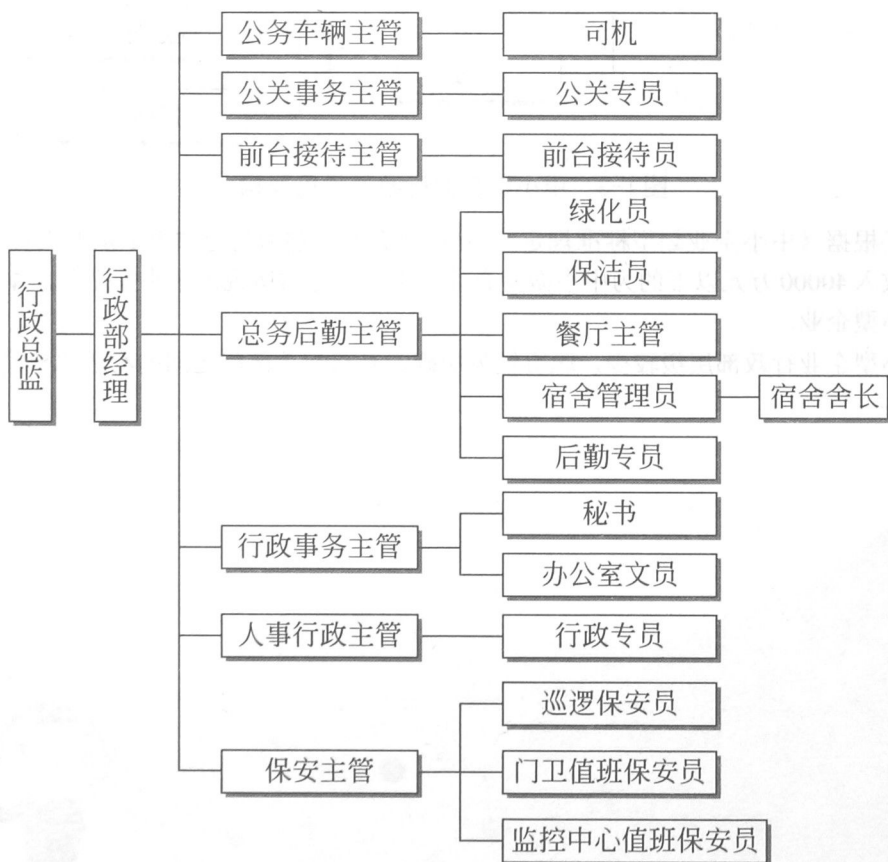


图 1-2 大型企业行政部常见架构

注：①大型企业的组织架构层级较多，往往在行政部经理之上再设一个行政总监，全面负责行政部的各项事务。

②大型企业往往设有专门的前台接待主管和前台接待专员来负责接待事务，同时由于人员较多，公务繁忙，会设有公务车辆主管，负责对多位司机的管理工作。

工具4：中小型企业行政部常见架构

中小型企业行政部常见架构如图1-3所示。

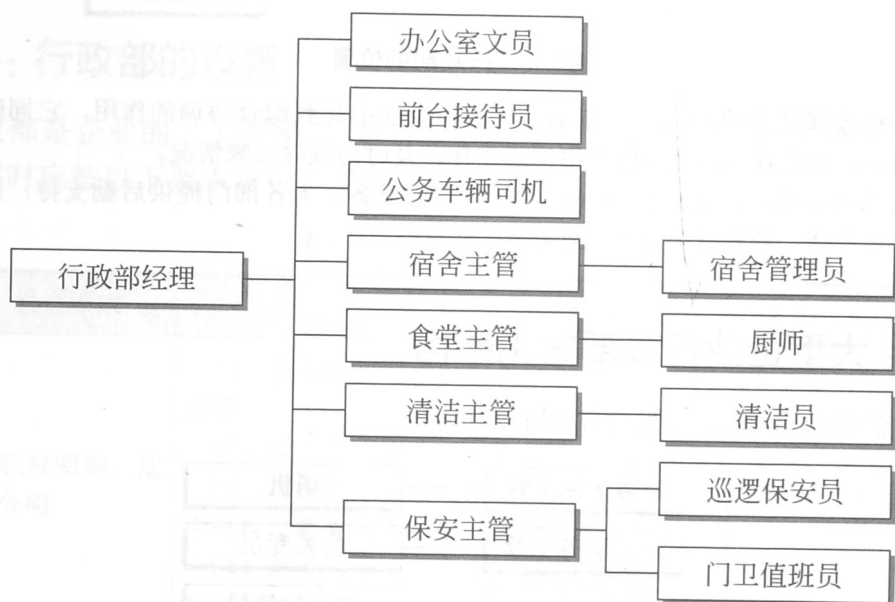
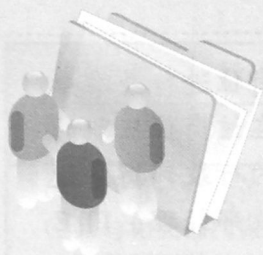


图1-3 中小型企业行政部常见架构

注：①根据《中小企业划型标准规定》，对中小企业的划型规定如下：从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业，也就是通常所说的中小型企业，本书内容主要针对中小型企业。

②中小型企业行政部层级较少，职责较为明确，其与相关部门之间的沟通比较简单。



模板2

岗位说明

- 工具1：行政部经理岗位说明
- 工具2：保安主管岗位说明
- 工具3：门卫值班保安员岗位说明
- 工具4：巡逻保安员岗位说明
- 工具5：清洁主管岗位说明
- 工具6：清洁员岗位说明
-



学习指南

对企业来说，每个岗位都代表着一份工作。只有对岗位进行最准确地说明才能为招聘人员提供最佳的参考意见，也才能使在该岗位任职的员工充分了解并圆满完成该岗位的工作内容。不同行业的行政部岗位设置可能有所不同，但一些核心岗位是必须配备的，如行政部经理、门卫值班保安员等，本书对他们的岗位进行详细说明。

工具1：行政部经理岗位说明

行政部经理岗位说明可使用以下说明书，见表2-1。

表2-1 行政部经理岗位说明书

岗位名称	行政部经理	岗位代码		所属部门	行政部
职系		职等职级		直属上级	总经理
1. 岗位设置目的 全面负责公司的行政管理工作，督促行政部各级员工做好岗位内工作					
2. 岗位职责 (1) 组织制定行政部工作发展规划、计划与预算方案 (2) 组织人员进行行政办公、员工生活及劳保用品等物资的采购、保管、发放和登记工作 (3) 组织制定行政管理规章制度及督促、检查制度的贯彻执行 (4) 组织、协调公司年会、员工活动、市场类活动及各类会议 (5) 负责外联工作及办理公司所需各项证照 (6) 组织好来客接待和相关的外联工作 (7) 对公司设备使用、维修等情况进行监督管理 (8) 组织专人负责公司办公区和生活区的卫生保洁 (9) 负责公司安保、消防管理、劳动保护以及环境建设 (10) 组织建立和完善公司档案管理体系；组织制定公司档案借用、复印、借阅等管理制度；组织制定公司档案分类标准和档案编号标准，并进行分类存档、保管 (11) 搜集、整理公司内部信息，及时组织编写公司大事记 (12) 负责公司重要资质证件的管理 (13) 完成上级交办的其他事项					
3. 工作关系 <pre> graph TD GM[总经理] --- 1 AM((行政部经理)) RD[相关部门] --- 2 AM AM --- 3 IA[行政部内部] AM --- 4 ER[政府部门 业务关系人 新闻媒体 其他来访人员] </pre>					