

全新方式 权威准确 高效管理 案例丰富

（顶级主管）
培训丛书

顶级主管系列二

顶级

行政主管

主编：朱红根

编著：汪 斌

DINGJI
XINGZHENG ZHUGUAN

行政工作与企业形象息息相关。本书上至组织管理，下从个人礼仪，对行政工作提出了一系列规范化建议，既有助于领导层做出最佳的行政决策，又方便行政主管提高个人素养。

中国致公出版社

全新方式 权威准确 高效管理 案例丰富

(**顶级主管**)
培训丛书

顶级主管系列二

顶级 行政主管

主编：朱红根

编著：汪 斌

DINGJI
XINGZHENG ZHUGUAN

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

顶级行政主管 / 朱红根主编. —北京: 中国致公出版社, 2007. 1

(顶级主管系列. 第2辑)

ISBN 978 - 7 - 80179 - 545 - 8

I. 顶… II. 朱… III. 企业管理: 行政管理
IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 150825 号

顶级行政主管

主 编: 朱红根

责任编辑: 岳 珍

出版发行: 中国致公出版社

(北京西城区太平桥大街4号 电话: 66168543 66122637 邮编: 100034)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京东海印刷有限公司

开 本: 710 × 1010 1/16 开

印 张: 40

字 数: 650 千字

版 次: 2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 80179 - 545 - 8 定价: 70.00 元(全二册) 本册 35.00 元

版权所有 翻印必究

前 言

本套丛书专为活跃在各条管理战线上的优秀主管而写,内容新颖,权威准确,融理论知识于实务操作之中,旨在抛砖引玉,将优秀主管培养成顶级主管,继而成为真正的管理大师。

主管是一个单位的中流砥柱,肩负着管理工作的重担,其素质的高低,对单位乃至全社会的管理水平有着不容忽视的影响。基于此,我们组织一批财务、人力资源、项目、质量、企划、营销、物流、行政等方面的管理专家,对优秀主管应该掌握的知识进行了系统研究与高效提炼,目的是帮助他们快速提高管理水平,向着管理大师的高度迈进。

对于单位而言,拥有众多的优秀主管,往往就意味着走向成功;对于优秀主管而言,拥有别人无所能及的管理素养,则意味着能够在更广阔的天地里施展自己的才华。因此优秀主管不断提高自身素质的重要性不言而喻。

本套丛书在介绍优秀主管所应掌握的理论知识的同时,强调一种平衡协调的工作精神,力求培养其深入人心的亲和力、游刃有余的沟通力、卓越不凡的领导力,可谓填补了该领域的研究空白。

本套丛书的基本内容和编写体例具有以下特点:

(1)内容权威。本书作者长期从事管理方面的研究,善于从专业视角去把握各种管理细节,从而使问题的解答有理有据,科学准确。

(2)应用性强。丛书突出“实用”二字,精选优秀主管所应掌握的重点问题,避免一般管理类读物重理论、轻应用的弊病,从而给优秀主管以切实的指导与帮助。

(3)通俗易懂。本书作者在解答各种问题时力求深入浅出,把生硬的

理论知识与专业术语用浅显易懂的语言表达出来,以节省优秀主管们的阅读时间。

(4) 示例丰富。由于成功的企业自有成功的经验,因此丛书精选了一些成功企业的管理实例,辅之以简洁明了的图形与表格,它们无疑是优秀主管们的工作好帮手。

由于管理工作日新月异,需要随着社会的发展而发展,我们在力保丛书具备实用性的同时,也提出了一些前瞻性的课题,因此疏漏之处在所难免。对于其中的不足之处,敬请广大读者提出宝贵意见,以便我们迅速修正。

最后,祝各位优秀主管早日提高管理水平,向着管理大师的目标迈进!

编 者

目 录

第一章 行政管理基础知识	(1)
第一节 行政管理概述	(2)
一、什么是企业行政管理	(2)
二、企业行政工作程序设计的流程	(3)
三、企业行政计划汇总表	(4)
四、企业行政计划的工作流程	(4)
五、企业行政监督	(5)
六、行政监督基本模式	(6)
七、行政监督任务表	(7)
八、企业行政目标管理的工作流程	(8)
九、行政办公规范管理制度	(8)
十、企业行政决策	(10)
十一、行政办公决策的障碍	(11)
十二、企业行政决策的工作流程	(12)
十三、企业行政事务管理制度	(13)
十四、行政办公室工作标准	(15)
第二节 行政管理工作内容	(18)
一、行政组织管理	(18)
二、行政办公室管理	(18)
三、日常事务管理	(19)
四、人事行政管理	(19)
五、文书管理	(20)
六、档案管理	(20)
七、会议管理	(20)
八、行政协调与沟通管理	(21)
九、行政冲突管理	(21)
十、公关管理	(21)
十一、谈判管理	(22)
十二、礼仪	(22)

第二章 行政组织管理	(23)
第一节 行政组织管理概述	(24)
一、企业行政组织结构	(24)
二、企业行政组织机构的定位	(26)
三、企业行政组织结构设计的工作流程	(27)
四、企业行政组织设计的原则	(27)
第二节 行政管理工作岗位职责	(29)
一、行政部主管工作职责	(29)
二、行政部文员工作职责	(31)
三、行政部司机工作职责	(32)
四、行政部采购工作职责	(33)
五、行政人员花名册	(34)
六、企业行政职位规范表	(34)
七、企业行政职务分配表	(34)
八、企业行政工作说明表	(35)
第三章 行政办公室管理	(36)
第一节 办公室工作计划	(37)
一、何谓办公室工作计划	(37)
二、为什么要制定办公室工作计划	(37)
三、办公室的工作计划总结	(37)
四、编制办公室计划的工作流程	(38)
五、办公室的实施流程	(39)
第二节 办公室调查研究	(39)
一、办公室调查研究的方式	(39)
二、撰写调查报告	(40)
三、办公室调查报告的主题	(40)
四、调查报告的结构层次	(41)
五、办公室如何进行调查研究工作	(41)
六、办公室调查研究的工作流程	(42)
第三节 办公室的布置	(43)
一、为什么建立办公室	(43)
二、办公室内布置的原则	(44)
三、办公室内设备的配置	(44)
四、办公自动化设备的设置	(45)
五、办公室日常维护	(46)

六、改善办公室空气	(46)
第四章 日常事务管理	(48)
第一节 办公室接待工作	(49)
一、如何做好接待工作	(49)
二、接待申请及报告表	(49)
三、接待工作流程	(50)
四、外事接待	(51)
五、接待用餐申请表	(53)
六、企业外事接待管理规定	(53)
七、企业参观接待管理办法	(54)
八、参观申请登记表	(55)
九、来宾出入登记表	(55)
十、企业接待费用管理规定	(56)
第二节 日常办公用品的管理	(58)
一、办公物品领用申请管理	(58)
二、办公用品需求计划表	(58)
三、办公用品领用单	(59)
四、文具用品分类管理	(59)
五、文具领用表	(60)
六、办公用品的分配管理	(60)
七、办公用品保管要求	(61)
八、办公文具使用管理方法	(62)
九、文具用品管理办法	(62)
十、月度文具领用统计表	(63)
十一、办公设备申购工作流程	(64)
十二、办公用品的采购管理	(64)
十三、办公用品请购单	(65)
第三节 印章管理	(66)
一、印章的种类	(66)
二、刻章管理流程	(66)
三、印章的管理和使用	(67)
四、印章处理制度	(68)
五、印章使用管理流程	(69)
六、公章审批表	(70)
七、印章使用管理规定	(70)

八、用印登记表	(71)
九、印章使用范围明细表	(71)
十、印章台账登记表	(72)
十一、印章样式规定表	(72)
第四节 出差管理	(73)
一、公司出差管理办法	(73)
二、出差申请表	(74)
三、出差差旅费报销单	(75)
四、年度出差日数及拜访次数报告表	(75)
五、出差用品检查重点	(76)
六、出差通知单	(77)
七、预支差旅费申请单	(77)
八、月份出差补助统计表	(77)
第五章 人事行政管理	(78)
第一节 人事行政管理概述	(79)
一、人事招聘	(79)
二、人事招聘规程	(79)
三、人事招聘的工作流程	(81)
四、应聘人员登记表	(81)
五、人事培训管理工作流程	(82)
六、人事培训计划汇总表	(83)
七、人事培训制度	(84)
八、员工的工资	(85)
九、员工奖惩条例	(86)
十、绩效管理	(89)
十一、人事绩效考核规程	(89)
第二节 员工的考勤	(92)
一、公司员工考勤管理制度	(92)
二、考勤日报表	(93)
三、员工签到簿	(94)
四、人员出勤表	(94)
五、加班申请表	(95)
六、员工请假表	(95)
七、特别休假请假单	(96)
八、员工出勤管理办法	(96)

九、加班管理制度	(98)
十、加班申请表	(99)
第三节 值班管理	(99)
一、值班管理制度	(99)
二、值班记录表	(100)
三、值班室管理规定	(101)
四、值班替换申请书	(101)
五、总台值班管理规定	(101)
第六章 文书管理	(103)
第一节 文书管理概述	(104)
一、什么是文书管理	(104)
二、文件目录清单	(104)
三、文书管理机构	(105)
四、文书管理原则	(106)
五、文书管理工作流程	(106)
六、行文表	(107)
七、文书管理体系	(107)
八、文书管理制度	(107)
九、企业文书档案立卷管理制度	(113)
第二节 收发文管理	(116)
一、收文管理工作流程	(116)
二、收发文登记表	(117)
三、收发文编号登记表	(117)
四、企业收文管理制度	(117)
五、发文管理流程	(119)
六、发文登记表	(119)
七、企业发文管理制度	(120)
八、传真发文工作流程	(121)
九、传真收文工作流程	(122)
十、复印文件登记表	(122)
第三节 信函管理	(122)
一、信函分类的次序	(122)
二、信函的种类	(123)
三、信函寄发记录表	(123)
四、处理来信的工作流程	(124)

五、回复信函的工作流程	(124)
第七章 档案管理	(125)
第一节 档案管理概述	(126)
一、什么是档案管理	(126)
二、档案管理准则	(126)
三、综合档案的归档管理	(127)
四、档案封面图式表	(129)
五、档案明细表	(129)
六、档案管理的工作流程	(130)
七、档案管理制度	(130)
八、重要文件保管处理制度	(134)
第二节 档案的管理	(135)
一、档案的收集	(135)
二、档案内容登记表	(136)
三、档案的整理	(136)
四、档案的保管	(137)
五、档案的安全检查	(138)
六、档案的检索	(139)
七、档案目录卡	(140)
八、档案索引表	(141)
九、档案的利用	(141)
十、办理档案借阅的工作流程	(142)
十一、调卷单	(142)
十二、档案调阅单	(143)
十三、档案借阅管理制度	(144)
十四、办理档案归还的工作流程	(144)
十五、归档案卷目录卡	(145)
十六、档案的销毁	(145)
第八章 会议管理	(147)
第一节 会议管理概述	(148)
一、什么是会议	(148)
二、会议的标准	(148)
三、会议的类型	(149)
四、年度会议计划表	(149)
五、会议组织的工作流程	(150)

六、会议的规则	(151)
七、与会人员的礼仪	(151)
八、会务工作的原则	(152)
九、会议的目标	(152)
十、每周例会制度	(154)
十一、部门会议制度	(154)
十二、销售会议制度	(157)
十三、会议布置管理制度	(158)
十四、企业会议管理制度	(158)
第二节 会前准备工作	(161)
一、明确与会者	(161)
二、选择开会时间	(162)
三、选择开会地点	(162)
四、会议数量控制	(163)
五、会议质量控制	(163)
六、制定会议预案	(164)
七、确定会议议题	(164)
八、拟定议事日程	(165)
九、会场的布置	(165)
十、会议通知	(166)
十一、会议审核	(168)
十二、会议程序表	(169)
十三、例行会议一览表	(169)
第三节 会中工作	(170)
一、签到	(170)
二、会议登记表	(171)
三、安排会议发言	(171)
四、会议记录	(171)
五、会场服务	(173)
六、会议决定事项实施管理表	(174)
第四节 会后工作	(175)
一、会议简报	(175)
二、会议纪要	(176)
三、检查催办	(176)

第九章 行政协调与沟通管理	(177)
第一节 企业行政协调	(178)
一、企业行政协调	(178)
二、企业行政协调的基本原则	(178)
三、企业行政协调的类型	(179)
四、企业行政协调的方法	(180)
第二节 企业行政沟通概述	(181)
一、什么是企业行政沟通	(181)
二、企业行政沟通的类型	(181)
三、企业行政沟通的渠道	(183)
四、电话备忘录的样式	(183)
五、内文的样式	(184)
六、联络书的样式	(184)
七、签呈的样式	(185)
第三节 行政沟通的管理	(186)
一、行政沟通的工作流程	(186)
二、行政沟通前的准备工作	(186)
三、编制行政沟通计划	(186)
四、行政沟通管理计划表	(187)
五、有效沟通的基本步骤	(188)
六、行政双向沟通的工作流程	(189)
七、如何改善企业行政沟通	(189)
第十章 行政冲突管理	(190)
第一节 行政冲突概述	(191)
一、什么是冲突	(191)
二、什么是冲突管理	(191)
三、冲突的发展阶段	(192)
四、冲突产生的来源	(192)
五、产生冲突的成因	(193)
六、冲突的根源	(194)
七、行政冲突的影响	(195)
第二节 行政冲突的管理	(195)
一、行政冲突强度的分析	(195)
二、冲突的处理策略	(197)
三、会议解决冲突的工作流程	(198)

四、解决冲突的方法	(199)
第十一章 公关管理	(200)
第一节 公关概述	(201)
一、什么是公关	(201)
二、公关活动的市场职能	(201)
三、公关人员素质测定书	(202)
四、公关人员资格鉴定书	(204)
第二节 公关管理	(206)
一、公关管理的工作流程	(206)
二、公关调研方式计划表	(207)
三、公关调查问卷样式	(207)
四、公关计划表	(208)
五、公关计划实行检查表	(209)
六、公关评估的工作内容	(209)
七、公关工作评定表	(210)
八、如何拟定公关方案	(210)
九、公关活动的工作流程	(211)
十、公关的目标	(212)
十一、新闻消息的格式	(213)
十二、举办专题促销活动须注意的问题	(213)
十三、发表演说的准备工作	(213)
第三节 公关写作	(214)
一、什么是公关写作	(214)
二、公关写作的类型	(215)
三、公关写作的模式化	(216)
四、公关消息的一般结构和写法	(217)
五、请柬的结构和写作方法	(218)
六、公共关系广告的结构与写法	(219)
第十二章 谈判管理	(220)
第一节 谈判概述	(221)
一、什么是谈判	(221)
二、谈判的原则	(222)
三、正式谈判的工作流程	(222)
四、谈判成功的要素	(223)
第二节 谈判的策略	(224)

一、谈判前的准备工作	(224)
二、制定谈判计划的工作流程	(225)
三、如何确定谈判的格局	(225)
四、如何识别谈判行为	(227)
五、谈判中的语言技巧	(227)
六、如何打破僵局	(229)
七、如何避免错误	(230)
八、谈判快结束时常犯的错误	(231)
九、谈判的暗示	(231)
第十三章 礼仪	(233)
第一节 礼仪概述	(234)
一、什么是礼仪	(234)
二、打招呼的礼仪	(234)
三、电话约见礼仪	(235)
四、介绍的礼仪	(236)
五、致意的礼仪	(237)
六、拜访礼仪	(238)
七、签字仪式的礼仪	(239)
八、宴请时的礼仪	(240)
九、其他礼仪	(242)
第二节 与外商谈判时的礼仪与习惯	(245)
一、与日本商人谈判时的礼仪与习惯	(245)
二、与美国商人谈判时的礼仪与习惯	(246)
三、与英国商人谈判时的礼仪与习惯	(248)
四、与德国商人谈判时的礼仪与习惯	(249)
五、与法国商人谈判时的礼仪与习惯	(250)

第一章 行政管理基础知识

【本章简介】

行政管理由“行政”和“管理”两方面组成。

本章主要涉及行政主管任职初期所应掌握的基本内容,主要包括:行政部门总的工作流程、各部门间的工作流程、行政管理制度以及行政管理工作所面临的具体事项。

【本章要点】

- ◇ 什么是企业行政管理
- ◇ 企业行政工作程序的设计流程
- ◇ 企业行政计划的工作流程
- ◇ 企业行政监督及其基本模式
- ◇ 企业行政目标管理的工作流程
- ◇ 企业行政决策及其工作流程
- ◇ 行政办公室工作标准

第一节 行政管理概述

一、什么是企业行政管理

企业行政管理的“行政”和“管理”两方面构成。所谓行政,是指政务的推行及执行,是针对内容和过程而言的;所谓管理,是指事务的管辖和处理,是针对目的和结果而言的。

企业行政部门,又称行政部或办公室,是企业的行政事务处理部门。它企业中既扮演执行任务的角色,又扮演监督控制的角色,有时还扮演决策协调的角色。行政部是企业的一个综合事务管理部门,为企业所有部门或个人服务。

行政部门的重要特点,主要体现在以下几个方面:

(一) 政策性强

行政部门既要负责处理企业的公文,还要负责接待客人、宣传企业形象等工作。这些工作都要求行政人员具备很强的政策性,能够严格按照企业的制度和统一规定处理事情。

另外,政策性强还体现在行政人员的语言及工作习惯上。行政部门在很大程度上是企业管理制度的监督和落实部门。如果行政人员在管理中处事不当、语言有所失误或者没有良好的工作习惯等,都有可能激化企业的外部矛盾,给企业带来很大的损失。

(二) 时间性强

从某种意义上讲,行政部门是一个应急部门。为此,行政人员很难按部就班地计划一周的工作日程。他们大多数时间都要应付突如其来的事件,而这些事件往往有较高的时间要求,如果行政人员没有时间观念,就可能会耽误其他部门的工作。

(三) 综合性强

综合性强为行政部门所特有,这一特征比其他部门不能比及的。行政部门需要负责其他部门所不能负责的一切事务,要与各个方面打交道。另外,行政部门是各个方面信息的汇合点,每天需要处理大量信息。行政部门与企业各部门都有很大的接触,不仅要与企业领导沟通,还要与平衡部门及下级部门建立广泛的联系。行政部门不仅要为各部门提供服务,还要制定企业的行政制度,并监督制度的执行。