

图 解 版

行 政

规范化管理 速查手册

胡一夫 谭小芳◎编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图解版

行政 规范化管理 速查手册

胡一夫 谭小芳◎编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

行政规范化管理速查手册:图解版/胡一夫,
谭小芳编著. —北京:中国铁道出版社,2015.7
ISBN 978-7-113-20188-3

I. ①行… II. ①胡…②谭… 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(2015)第 065533 号

书 名:行政规范化管理速查手册(图解版)
作 者:胡一夫 谭小芳 编著

责任编辑:张艳霞 编辑部电话:010-51873156 电子信箱:zyxbooks@126.com
特邀编辑:安云飞
封面设计:王 岩
责任校对:龚长江
责任印制:赵星辰

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:北京铭成印刷有限公司

版 次:2015年7月第1版 2015年7月第1次印刷

开 本:700mm×1000mm 1/16 印张:16.5 字数:230千

书 号:ISBN 978-7-113-20188-3

定 价:48.00元(含光盘)

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换,电话:(010)51873174

打击盗版举报电话:(010)51873659

前 言

行政管理是企业管理中至关重要的环节,它起着企业运营中枢神经的作用。如何使行政管理的各项工作有标准、有秩序、有效率地进行,已经成为企业提升自身核心竞争力的决定性因素。

在目前的市场环境下,行政管理工作纷繁复杂,内容也越来越丰富,它涉及企业与外界、企业内部各部门之间的沟通和协调。可以说,行政管理的任何一个环节都关系着企业能否顺利运转。如何让行政管理工作变得科学高效,让行政各岗位的职责清晰化、工作内容细分化、工作过程流程化以及执行过程规范化,从而不断提高企业内部的管理水平和工作效率,将成为企业和企业的行政管理人员所面临的重要问题。

为了有效解决企业行政管理的难题,我们组织编写了本书。本书对企业行政管理的难题做了全面系统的梳理,让行政管理工作化繁为简,高效务实,成为企业管理人员和行政管理人员拿来即用的必备案头手册。

本书通过全方位细化行政部各岗位的工作事项,详细介绍行政部各岗位的具体职责、制度、流程和方案等,其内容涉及日常接待管理、文书印章管理、资料档案管理、办公设备管理、行政人事管理、安全保密管理、总务后勤管理、法律公关事务管理等多个方面。本书还对行政管理的各项工作提出了科学、合理的方式方法,对行政管理的每一个环节进行规范化、流程化和制度化设计,对行政管理的各项工作提供常用的实用表单,以便对行政工作进行优化管理。

本书提供的工作模板、工作流程、工作制度以及实用工具表单是根据企业的自身条件和实际需要,并且参照最前沿、最实用、最具代表性的行政管理工具而设计的,目的是为读者提供参考依据,以便读者在参考后能够高效管理、高效工作。

与其他一些行政工作管理方面的书相比,本书的显著特色主要包括以下五个方面。

1. 读图时代,坚持图解之道

本书的显著特色是采用“图+文+表”的方式,把行政工作管理的各项内容用图解的方式展示出来,使内容读起来更加简单明了。这种图解的方式不仅帮助读者学习并掌握人力资源管理的各项内容,而且能让读者从枯燥的文字中解脱出来,大大提高学习效率。

2. 轻松“悦”读,拒绝文字堆砌

一本好的管理图书,若没有灵魂、没有核心管理思想,只是文字的堆砌,内容再多也毫无意义。本书则着眼于实用,突破传统的文字堆砌的死板模式,避免文字累赘,以图表为主,这样总结出来的管理思想和方法才能真正地、轻松地为企业所用。

3. 去粗取精,完全“干货”呈现

本书将浩如烟海、庞杂、丰富的材料加以去粗取精,保留一些核心的、实用的精华部分,完全用“干货”的方式呈现,方便读者阅读。此外,本书还采用内容突出显示等灵活方式,更能让读者对行政工作的各项管理流程一目了然。

4. 易学易用,集针对性、系统性、实用性、新颖性、操作性于一体

本书不仅具有“工具箱”的针对性、系统性、实用性等特点,而且其新颖性、操作性更强,实用价值更大,内容直观、通俗易懂,有助于企业管理者和决策人员有效的总结规律,提高工作效率,让行政管理工作变得更加高效。

5. 范例新,内容全

为了符合广大读者需求,本书编者在周密的市场调研的基础上,收集了最前沿、最具代表性的行政资料和范例,为读者提供参考依据。本书的内容主要从岗位职责清晰化、工作内容细分化、工作过程流程化以及执行过程规范化等方面加以介绍,使各项工作更加清晰,条理性更强,方便读者查阅。

为了便于读者更好地利用本书,对于本书的大多数内容,读者在实践中可以直接使用或稍加修改,便可应用于行政工作的管理和实践。

第一章 行政管理体系与部门职责规范

- 第一节 企业行政管理体系 / 1
 - 企业行政管理概述 / 1
 - 企业行政管理工作的内容 / 2
 - 企业行政管理工作的特点 / 4
 - 企业行政管理的职能 / 5
- 第二节 企业行政组织机构设置 / 6
 - 设计行政组织应考虑的基本要素 / 6
 - 行政组织结构设计的基本原则 / 7
 - 企业行政部组织结构类型 / 10
 - 行政组织结构设计的流程 / 11
- 第三节 企业行政部的职能和权限 / 12
 - 企业行政部的基本职能 / 12
 - 企业行政部的基本职责 / 13
 - 企业行政部的权力 / 14

第四节	企业行政部岗位职责 / 15
	行政总监岗位职责 / 15
	行政经理岗位职责 / 16
	印信与证照主管岗位职责 / 17
	印信与证照专员岗位职责 / 18
	资料档案主管岗位职责 / 19
	资料档案专员岗位职责 / 20
	办公设备和用品主管岗位职责 / 20
	办公设备和用品专员岗位职责 / 21
	行政人事主管岗位职责 / 22
	行政人事专员岗位职责 / 23
	法务公关主管岗位职责 / 24
	法务公关专员岗位职责 / 25
	总务后勤主管岗位职责 / 26
	总务后勤专员岗位职责 / 27
	安全保密主管岗位职责 / 28
	安全保密专员岗位职责 / 29

第二章 企业行政事务规范化管理

第一节	企业行政事务安排 / 31
	行政日常计划工作的原则 / 31
	行政工作计划书的编写 / 32
	制订行政工作计划的流程 / 34
	制订行政工作计划书的流程 / 35
	行政计划工作实用表单 / 36
第二节	企业行政协调 / 42
	行政协调的概念和意义 / 42
	行政协调的类型 / 43
	行政协调人员的基本要求 / 45
	行政协调的原则 / 46
	行政协调的工作方法 / 49
	行政协调的工作流程 / 50
第三节	企业行政奖惩管理 / 51

- 行政奖惩的种类和注意要点 / 51
- 行政奖惩管理的原则 / 53
- 员工奖惩管理工作流程 / 55
- 员工惩罚项目工作细则 / 56
- 行政奖惩规范化管理实用表单 / 57

第三章 企业印章与证照规范化管理

- 第一节 企业印章管理 / 60**
 - 印章的概念和种类 / 60
 - 印章使用管理流程 / 61
 - 印章的使用和保管制度 / 63
 - 印章规范化管理制度 / 65
 - 印章规范化管理实用表单 / 68
- 第二节 企业证照管理 / 70**
 - 证照的概念和类型 / 70
 - 证照管理的意义 / 71
 - 证照管理工作流程 / 72
 - 证照规范化管理制度 / 73
 - 证照规范化管理实用表单 / 76

第四章 企业资料与档案规范化管理

- 第一节 企业文书管理 / 78**
 - 文书的概念和类型 / 78
 - 文书的基本格式和填写要求 / 80
 - 文书管理工作流程 / 81
 - 文书规范化管理制度 / 82
 - 文书规范化管理实用表单 / 85
- 第二节 企业档案管理 / 88**
 - 档案管理工作的基本内容 / 88
 - 档案管理工作的意义和原则 / 89
 - 档案管理工作流程 / 91

档案归档工作流程 / 92
档案借阅工作流程 / 92
档案销毁工作流程 / 93
档案规范化管理制度 / 94
档案规范化管理实用表单 / 99

第五章 企业设备与用品规范化管理

第一节 企业设备管理 / 104
设备的概念和类型 / 104
企业设备管理的内容 / 107
企业设备管理的职能 / 108
企业设备管理的原则 / 109
设备选择和使用工作规范 / 110
办公设备的概念和类型 / 112
办公设备管理流程 / 114
办公设备规范化管理制度 / 115
办公设备规范化管理实用表单 / 121
第二节 企业办公用品管理 / 127
办公用品的概念和类型 / 127
办公用品采购工作流程 / 128
办公用品领用流程 / 129
办公用品管理流程 / 129
办公用品规范化管理制度 / 130
办公用品规范化管理实用表单 / 133

第六章 企业行政与人事规范化管理

第一节 员工纪律管理 / 139
员工纪律的概述 / 139
员工违纪处理工作流程 / 139
员工纪律规范化管理制度 / 140
员工纪律规范化管理实用表单 / 144

- 第二节 员工考勤管理 / 146
 - 员工考勤管理的概念和内容 / 146
 - 员工考勤管理工作流程 / 147
 - 考勤规范化管理制度 / 148
 - 加班规范化管理制度 / 151
 - 请假规范化管理制度 / 154
 - 员工考勤规范化管理实用表单 / 160
- 第三节 员工出差管理 / 164
 - 员工出差管理的概述 / 164
 - 员工出差费用管理工作流程 / 165
 - 员工出差规范化管理制度 / 166
 - 员工出差规范化管理实用表单 / 170

第七章 企业法务与公关规范化管理

- 第一节 企业法务管理 / 174
 - 法务管理工作要点 / 174
 - 法务处理工作流程 / 176
 - 法务规范化管理制度 / 177
- 第二节 企业公关管理 / 179
 - 公共关系管理概述 / 179
 - 公共关系管理的基本原则 / 181
 - 公共关系管理的职能 / 182
 - 公共关系管理的流程 / 184
 - 公共关系危机管理的流程 / 185
 - 公共关系规范化管理制度 / 186
 - 公共关系规范化管理实用表单 / 192

第八章 企业总务与后勤规范化管理

- 第一节 企业物资采购管理 / 197
 - 物资管理的概念及内容 / 197
 - 物资规范化管理制度 / 198

	物资规范化管理实用表单 / 201
第二节	企业车辆管理 / 205
	车辆管理概述 / 205
	车辆使用管理工作流程 / 206
	车辆规范化管理制度 / 207
	车辆规范化管理实用表单 / 210
第三节	员工食堂管理 / 214
	员工食堂管理的概念和内容 / 214
	员工食堂管理流程 / 215
	员工食堂规范化管理制度 / 217
	员工食堂规范化管理实用表单 / 220
第四节	员工宿舍管理 / 223
	员工宿舍管理概述 / 223
	员工宿舍管理流程 / 225
	员工宿舍规范化管理制度 / 226
	员工宿舍规范化管理实用表单 / 229

第九章 企业安全与保密规范化管理

第一节	企业安全管理 / 233
	企业安全管理的概念和内容 / 233
	安全检查管理工作流程 / 237
	员工值班管理工作流程 / 238
	安全规范化管理制度 / 239
	安全规范化管理实用表单 / 241
第二节	企业机要保密管理 / 246
	企业秘密概述 / 246
	企业秘密的范围和密级 / 247
	机要保密管理流程 / 249
	企业机要保密规范化管理制度 / 249

第一章

行政管理体系与部门职责规范

第一节 企业行政管理体系

企业行政管理概述

一般情况下,人们认为行政管理是指政府运用公共行政权力对国家事务、社会公共事务以及自身内部事务而进行的一种管理活动。但是,行政管理的一些原则和方法,对政府组织、营利性组织和非营利性组织也都有非常重要的借鉴意义。企业作为社会上最为广泛存在的营利性组织,也需要有一套规范的行政管理。

在现代企业中,行政部门作为企业组织管理工作的重要执行部门,不仅对企业的事务性信息进行有效的管理,而且还要保证企业的生产、技术及市场等业务部门进行有效地运转。因此,行政部门在企业内部起着枢纽作用,也是企业重要的管理部门。那么,什么是企业的行政管理呢?对于企业行政管理我们可以作如下理解,如图 1-1 所示。

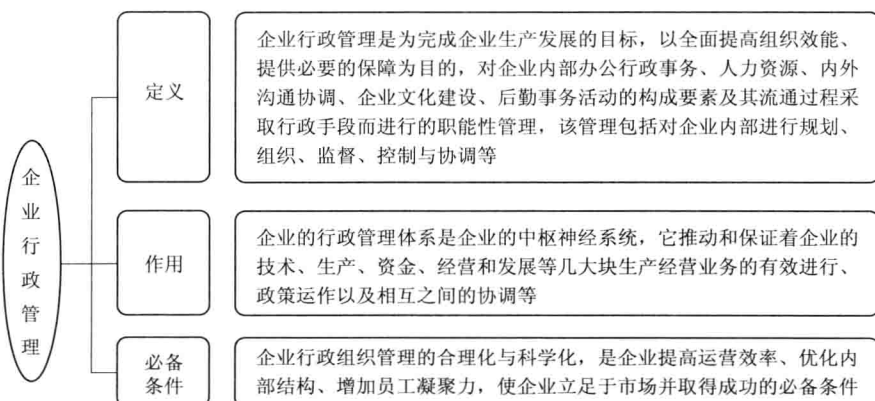


图 1-1 企业行政管理

一般来说,广义的企业行政管理事务是除去基本的“研发”、“生产”、“销售”等主营业务之外的全部事务,使得企业的管理者能够集中精力做主营业务。

随着企业的逐步发展和壮大,人们又从行政中分离出市场、人力资源、财务、客户服务等专门机构,并派生出专门机构而使其职能的单一性显得愈发重要,其作用也愈发明显。相比之下,作为“主体”的行政工作自然日益显得没落,因为相对重要的工作全部被分出去,而留下来的仅仅是一些事务性的工作。因此,狭义的企业行政管理是指将其中比较专业的“财务管理”和“人力资源管理”工作独立出来后所剩余的工作事务。

目前,对于许多企业来说,一般更加重视营销管理、生产管理、财务管理、采购管理和物流管理等业务管理活动,但是对企业的行政管理工作却有所忽视,以致企业行政管理在科学化和规范化方面低于业务管理水平,这就严重影响和制约了企业的运作和发展。

随着企业的发展壮大,企业内部组织管理、企业公共服务、信息沟通等问题的逐渐显现,行政管理已经成为企业发展的制约因素,企业领导者必须对企业管理进行深刻思考,注重发挥行政系统的作用,使企业能够迅速、合理地调动资源,以便保证企业的高效运转和绩效的提升,并帮助企业应对其内外部出现的行政问题。

总而言之,学习并掌握一定的企业行政管理理论与实务,不仅是行政管理人员的必修课,而且也是企业其他管理人员所应具备的基础知识和技能。

企业行政管理工作的内容

企业行政管理的工作主要包括以下七个方面的内容,具体内容如图 1-2 所示。



图 1-2 行政管理工作的内容

1. 行政事务管理

行政事务管理的工作内容主要包括日常办公事务管理(如印信管理、会议管理、接待工作、值班工作、差旅管理等)、文书资料管理、保密管理、涉外事务管理、组织设计与组织变革以及相关制度的制定和执行推动等。

2. 行政文化管理

企业行政从本质上来说,它属于“软文化”的管理范畴。在现代企业中,管理者们越来越重视企业的文化建设。企业的文化主要涉及企业行政结构与基本构成分析、文化的内容界定、企业行政文化建设以及对行政管理活动的作用与功能分析等。

3. 行政人事管理

企业行政人事涉及企业内部和外部、企业与员工以及员工与员工等多方面的关系,在明确这些关系的基础上,积极配合企业的决策管理,对企业内部各部门起到协调、指导和监督的作用。企业的行政人事管理是企业行政管理的重要组成部分。按照企业经营目标实行的人事行政管理,主要是指将劳动者与劳动设备或劳动工具结合起来,作用于劳动对象,生产出劳动产品或者为消费者提供的某种服务等。

4. 行政法律事务管理

企业法律事务管理工作的要点是:法务管理基础信息的收集工作;收集信息的基础上分析、提炼、列出相应的风险点;规范合同的签订工作、负责合同的审核;参与重大项目的论证、考察、招标和合同谈判工作;法律事务咨询和开支法制教育;负责法律案件的处理等。

5. 行政公关关系管理

企业公关关系是指企业在运营过程中,有计划、有意识地与社会公众进行信息双向交流和行为互动的过程,以增进社会公众的理解、信任和支持,达到企业与社会协调发展的目的。行政公关关系管理主要起着行政沟通与协调管理作用。企业行政部门作为企业的综合协调部门,行政沟通与协调是企业行政管理的重要内容,主要包括企业行政协调的相关概述、行政协调优化的关键问题分析、行政协调的方法以及企业行政协调相关的行政沟通的理论介绍等。

6. 行政后勤管理

企业后勤管理是为企业各部门及员工提供综合保障服务的管理工作。它工作的主要内容包括企业办公物品管理、企业资产管理、员工生活服务管理、企业办公环境管理、水电、暖气等生活基础设施管理以及变通服务管理工作等。

7. 企业安全管理

企业的安全管理是指以国家的法律、规范、条例和安全标准为依据,采取各

种手段、对企业的安全状况实施有效制约的一种活动。其包括的内容主要有企业生产安全管理、企业治安管理和企业消防管理等。

企业行政管理工作的特点

企业行政管理有别于政府的行政管理,它是在传统行政管理的基础上衍生并不断发展而来的。两者相比较而言,企业行政管理既与传统行政管理有相同性,又具有其自身的特点,具有说明如图 1-3 所示。

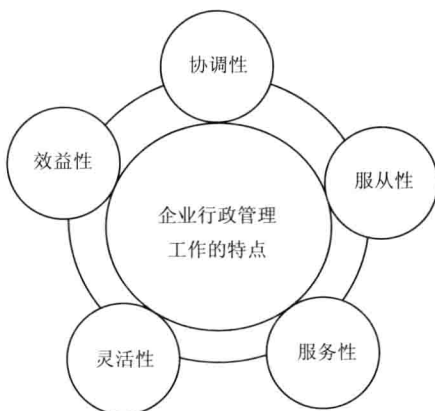


图 1-3 企业行政管理工作的特点

1. 协调性

企业行政协调是指企业组织内部的部门之间、上下级之间、员工之间以及企业组织与外部环境之间形成协同一致的合作关系,以提高行政效率、实现行政目标的过程。协调性所涉及的关系非常复杂,工作难度也较大,其主要内容包括政策协调、部门协调、事务协调以及外部关系协调等。行政部门和工作人员要掌握协调的方法和技巧,及时处理好各项行政协调工作,以便为企业的生存和发展创造团结与和谐的环境氛围。

2. 服从性

企业行政管理是由企业的一些行政部门完成的,行政部门不是独立组织,而是在企业的授权分工下开展工作,并为企业的经营事业服务。因此,行政管理必须服从、服务于企业的使命、目标和战略。

3. 服务性

行政管理的本质就是服务,企业的行政部门应以服务为本。在企业中,生产、经营、研发的根本目标是盈利,业务部门是直接创造利润的部门,企业行政

管理部门及其人员在企业中应该处于从属地位。因此,行政管理工作者应认真、踏实、周到、细致地做好行政服务工作,为企业开展经营活动创造良好的环境和条件,以便保证业务部门的正常运行。

4. 灵活性

企业行政管理具有很强的灵活性,它有时为了适应企业竞争发展的需要,可以进行变革、增删、剪裁和变通。

5. 效益性

企业的行政经费来自于自身盈利,因而企业的行政与企业的经济效益有着直接的关系。因此,企业的行政工作必须讲求效率和效益,必须注重成本—收益的科学分析和核算,降低成本费用,并尽可能地充分挖掘和最大限度地利用公司的各种资源,提高员工的工作积极性,提高企业效益,加快企业发展。

企业行政管理的职能

企业行政管理是企业领导的主要职能工作,其职能的内容如图 1-4 所示。

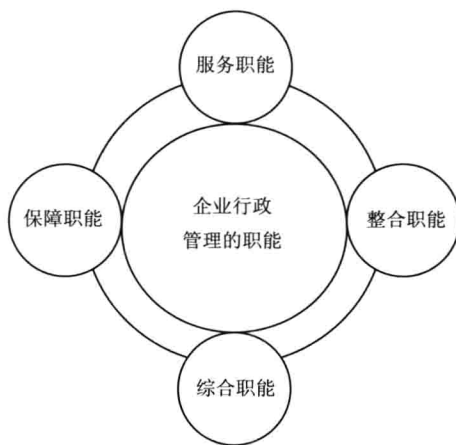


图 1-4 企业行政管理的职能

1. 服务职能

行政管理以服务于企业作为最终目的,它是企业营销、生产的第一线服务。因此,行政管理人员应认真踏实地做好各种行政事务工作,把企业的领导和员工从繁重、烦琐的行政事务和生活琐事中解脱出来。企业行政管理者要树立为第一线服务的观念,企业行政管理者的一切工作都要体现为第一线服务的精神,切实为企业提供人力资源、资金、后勤、保卫和公共关系等方面的服务。

2. 整合职能

行政管理应该对企业的各类管理活动和整个组织架构进行整合,沟通、协调、指挥和监控企业的整体运作,理顺企业内外关系,以及维持企业整体有效的运行。

3. 综合职能

行政管理掌管企业的人事、后勤、财务、文化建设、环境建设、安全保卫、监察、公关关系、法务和机关管理等工作,从而对企业实施综合性的管理。

4. 保障职能

行政管理为企业提供安全保障、文化保障、制度保障、后勤保障以及监督和监控企业正常的运行等。

第二节 企业行政组织机构设置

设计行政组织应考虑的基本要素

行政组织结构,是指构成行政组织各要素的配合和排列组合方式,包括行政组织各成员、单位、部门和层级之间的分工协作,以及联系、沟通方式。

企业的高层管理者在对企业行政组织进行结构设计的时候,首先应当考虑的是:设计一个高效的行政组织机构应该考虑的基本要素是什么。

亨利·明茨伯格是全球管理界享有盛誉的管理学大师,经理角色学派的主要代表人物,他曾经提出的一个思想是一个组织要想有效,就必须处理好七个基本要素之间的相互作用,这七个基本要素如图 1-5 所示。

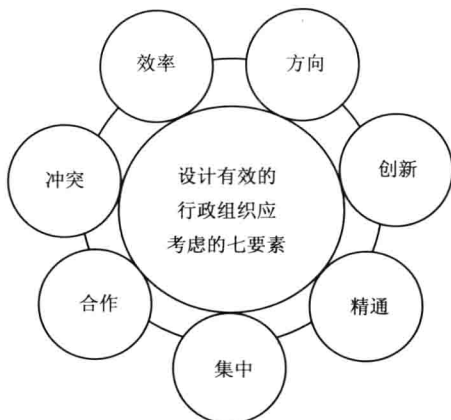


图 1-5 设计有效的行政组织应考虑七要素