

知道自己干什么&怎么干的自我培训方案
细化到每一件事&每一个问题的工作手册

(实战图解版)

行政人员 » 岗位培训手册

行政人员应知应会的**9**大工作事项和**118**个工作小项

刘少丹 郭学丽 ■ 编著

行政人员

9应知应会的
大工作事项

- 印章证照管理
- 来宾接待
- 档案管理
- 资产管理
- 提案管理
- 出差管理
- 安全保密管理
- 环卫绿化管理
- 行政车辆管理

规范每个岗位的工作要求
提供清晰明了的工作**方案**
量化工作岗位的具体内容
提供工作绩效的**考核**依据



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克岗位实战培训手册系列

行政人员岗位培训手册

——行政人员应知应会的9大工作事项和118个工作小项
(实战图解版)

刘少丹 郭学丽 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

行政人员岗位培训手册：行政人员应知应会的9大工作事项和118个工作小项：实战图解版 / 刘少丹，郭学丽编著. —北京：人民邮电出版社，2015.3

(弗布克岗位实战培训手册系列)

ISBN 978-7-115-38482-9

I. ①行… II. ①刘…②郭… III. ①国家机关工作人员—岗位培训—手册 IV. ①D630.1-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 019095 号

内 容 提 要

作为一名行政人员，你知道自己的工作职责是什么吗？在履行这些职责的过程中，该如何提升自己的工作效率呢？另外，作为行政管理人员，你知道如何将人、岗、事密切结合，打造一支素质过硬、执行力一流的行政团队吗？

为解决上述问题，本书从行政人员的实际工作出发，系统介绍了印章证照管理、来宾接待、档案管理、资产管理、提案管理、出差管理、安全保密管理、环卫绿化管理、行政车辆管理9大工作事项和118个工作小项，并对其进行了图解演示与说明，可以帮助行政人员自我培训、自我提高。

本书是一部关于行政岗位培训与管理的操作手册，为行政一线工作人员、行政管理人员提供了精细化、实务化、模块化的解决方案，不仅使行政一线工作人员、行政管理人员知道自己要干什么，还能知道怎么干，从而帮助他们快速成长为高效能的职场人士。

◆ 编 著 刘少丹 郭学丽

责任编辑 陈斯雯

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：13

2015年3月第1版

字数：200千字

2015年3月北京第1次印刷

定 价：39.00 元

读者服务热线：(010) 81055656 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

前 言

企业招聘的目的就是要找到合适的人才，并将其放到合适的岗位上。每位员工在入职到岗时，都需要明确自己的工作职责是什么；自己与岗位之间的契合度如何；企业对该岗位的工作要求是什么；如何处理工作岗位上的具体工作事项；如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法；如何在最短的时间内缩短与其他同事之间的差距；等等。

为解决上述问题，“弗布克岗位实战培训手册系列”图书针对具体的岗位，提供了精细化、实务化、模块化的解决方案。员工通过自我培训，能够明确自己的具体工作内容和事项，并掌握处理这些事项的工作程序、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力，获得加薪和职业晋升的机会。

本系列图书涉及班组长、采购人员、销售人员、行政人员、文秘人员、餐厅服务员、仓库管理人员等多个岗位。《行政人员岗位培训手册——行政人员应知应会的9大工作事项和118个工作小项（实战图解版）》是该系列图书中的一本。本书以行政岗位的工作事项为中心，首先列出该岗位的工作大项和基本的岗位素质要求，然后分章讲述每个大事项所包含的工作小项。本书又将每个工作小项分为工作步骤、工作知识、注意事项、方法技巧等模块逐一讲解，有针对性地为读者提供了具体事件和具体问题的解决范例。本书具有以下特点。

1. 人、岗、事密切结合

本书将行政人员与岗位、工作事项紧密结合，针对行政岗位任职人员面临的困难和亟待解决的问题，提供知识和指导，帮助读者快速充电。

2. 知识导图概括全部工作事项

为了让每个大事项中的小事项清晰可见，本书在每章前面都设计了一张工作事项知识导图，图中概括了每章将要讲述的全部工作事项。

3. 漫画曲线图提炼工作要点

本书依据行政岗位的工作内容，绘制了漫画图或曲线图，图中精准提炼出行政工作所需的知识要点及操作要点，方便读者理解与掌握。

4. 问题字典易查易用

本书对行政工作规范和知识要点的图解处理，如同**一本细化易查、简单易用的问题字典**，方便读者在实际工作中遇到问题时随时查阅，提高工作效能。

在本书的编写过程中，孙立宏、孙宗坤、程富建、罗章秀负责资料的收集、整理以及图表编排，程淑丽参与编写了本书的第一章，张艳峰参与编写了本书的第二章，张春婉参与编写了本书的第三章，陈里参与编写了本书的第四章，冀江涛参与编写了本书的第五章，赵全梅参与编写了本书的第六章，王琴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，刘俊敏参与编写了本书的第九章，王淑燕参与编写了本书的第十章，全书由刘少丹、郭学丽统撰定稿。

目 录

第一章 行政人员从业准备	1
第一节 行政人员需要了解的9项管理事务	3
一、印章证照管理	3
二、来宾接待	3
三、档案管理	3
四、资产管理	4
五、提案管理	4
六、出差管理	4
七、安全保密管理	5
八、环卫绿化管理	5
九、行政车辆管理	6
第二节 行政人员应具备的知识素养	6
一、行政人员应掌握的公司知识	6
二、行政人员应掌握的行政管理知识	6
三、行政人员应掌握的法律知识	7
四、行政人员应掌握的办公自动化知识	7
五、行政人员应具备成本意识	7
六、行政人员应具备服务意识	7
七、行政人员应具备全局观念	7
第二章 印章证照管理	9
第一节 印章刻制应知应会的4件事	11
一、印章刻制申请	11
二、办理印章刻制许可证	13
三、进行印章刻制	14
四、印章验收、登记及备案	15

第二节 印章证照使用与保管应知应会的 4 件事	15
一、印章启用	15
二、印章证照的使用	16
三、印章证照的保管	20
四、证照年度报告	23
第三节 印章证照停用与废止应知应会的 3 件事	25
一、印章证照停用	25
二、印章证照废止申请	26
三、废止印章的处理	26

第三章 来宾接待..... 27

第一节 来宾信息管理应知应会的 2 件事	29
一、来宾资料收集	29
二、来访目的了解	29
第二节 来宾接待管理应知应会的 6 件事	30
一、制定接待方针与规格	30
二、选择接待形式与人员	31
三、明确接待日程与经费	32
四、准备接待环境与物品	35
五、安排来宾生活与保卫宣传	38
六、会见与陪同来宾	39
第三节 来宾宴请应知应会的 3 件事	41
一、了解宴请基本信息	41
二、布置宴请场所	43
三、来宾宴请实施	43
第四节 来宾沟通应知应会的 4 件事	45
一、掌握来宾沟通方法	45
二、恰当使用沟通技巧	46
三、正确领会来宾意图	48
四、准确传递来宾需求	48
第五节 来宾送别应知应会的 2 件事	49
一、来宾送别程序	49
二、来宾送别注意事项	49

第四章 档案管理	51
第一节 档案收集应知应会的 4 件事	53
一、制定档案收集范围	53
二、选择档案收集方式	53
三、明确档案收集形式	54
四、明确档案收集途径	54
第二节 档案整理应知应会的 2 件事	55
一、进行档案分类	55
二、档案整理实施	56
第三节 档案鉴定管理应知应会的 3 件事	57
一、档案鉴定工作实施	57
二、鉴定档案保存价值	59
三、撰写档案鉴定报告	60
第四节 档案保管应知应会的 3 件事	60
一、明确档案保管期限	60
二、了解档案损毁原因	61
三、掌握档案保管技巧	61
第五节 档案检索工具管理应知应会的 4 件事	62
一、进行档案检索工具分类	62
二、明确常用检索工具特点	63
三、了解检索工具编制方法	63
四、进行档案检索工具编制	65
第六节 档案使用应知应会的 3 件事	66
一、明确档案使用途径	66
二、档案使用手续检查	68
三、进行档案使用登记	69
第五章 资产管理	71
第一节 固定资产管理应知应会的 6 件事	73
一、固定资产编号	73
二、固定资产登记	74
三、固定资产盘点	75

四、固定资产计价与折旧	76
五、固定资产维修	78
六、固定资产报废	79
第二节 低值易耗品管理应知应会的 2 件事	80
一、低值易耗品分类	80
二、管理体系的建设	81
第三节 办公资源管理应知应会的 5 件事	82
一、办公资源采购	83
二、办公资源保管	85
三、办公资源调配	86
四、办公资源发放	86
五、办公资源使用监督	87
第六章 提案管理	89
第一节 提案目标制定应知应会的 4 件事	91
一、确定提案长期目标	91
二、制定短期目标方案	92
三、评估优选目标方案	93
四、目标方案确定与分解	93
第二节 提案活动组织应知应会的 4 件事	94
一、发起提案活动	94
二、规范提案过程	95
三、进行提案整理	96
四、进行提案汇总	97
第三节 提案评估应知应会的 2 件事	98
一、剔除不合格的提案	98
二、制定提案评估标准	99
第四节 提案实施应知应会的 2 件事	100
一、提案实施准备	100
二、提案实施监督	100
第五节 提案成果管理应知应会的 4 件事	101
一、编制成果报告	101
二、提案成果评价	102

三、提案成果巩固	103
四、提案管理总结	104
第六节 提案激励应知应会的 3 件事	105
一、编制提案激励制度	105
二、确定提案奖励标准	108
三、制定提案奖励手段	109
第七章 出差管理	111
第一节 出差前管理应知应会的 3 件事	113
一、明确差旅费用的报销范围与标准	113
二、审核出差申请	117
三、出差票务管理	117
第二节 出差期间管理应知应会的 2 件事	118
一、出差考勤管理	118
二、提供相关支持	121
第三节 出差归来管理应知应会的 3 件事	122
一、报销票据审核	122
二、差旅费用核算	123
三、检验出差成果	124
第八章 安全保密管理	125
第一节 企业安全管理应知应会的 3 件事	127
一、企业治安管理等	127
二、消防安全管理	129
三、安全生产管理	131
第二节 员工安全教育应知应会的 2 件事	132
一、安全知识教育宣传	132
二、实施消防安全演练	135
第三节 行政保密管理应知应会的 5 件事	139
一、合同协议保密管理	139
二、经营管理类文书保密管理	140
三、技术研发类资料管理	141
四、废旧设备保密处理	143

五、废旧文件资料保密处理	144
--------------------	-----

第九章 环卫绿化管理 147

第一节 办公室环卫管理应知应会的 6 件事 149

一、办公室合理布局	149
二、办公室环境布置	151
三、办公室设备摆放	153
四、办公室环境美化	155
五、办公室卫生管理	159
六、办公室安全管理	161

第二节 办公楼周边绿化管理应知应会的 4 件事 164

一、办公楼周边绿地设计	164
二、办公楼周边绿植选择	167
三、办公楼周边绿植养护	168
四、办公楼周边卫生控制	170

第十章 行政车辆管理 173

第一节 车辆定编购入管理应知应会的 2 件事 175

一、车辆定编	175
二、车辆购入	176

第二节 车辆维修保养管理应知应会的 3 件事 179

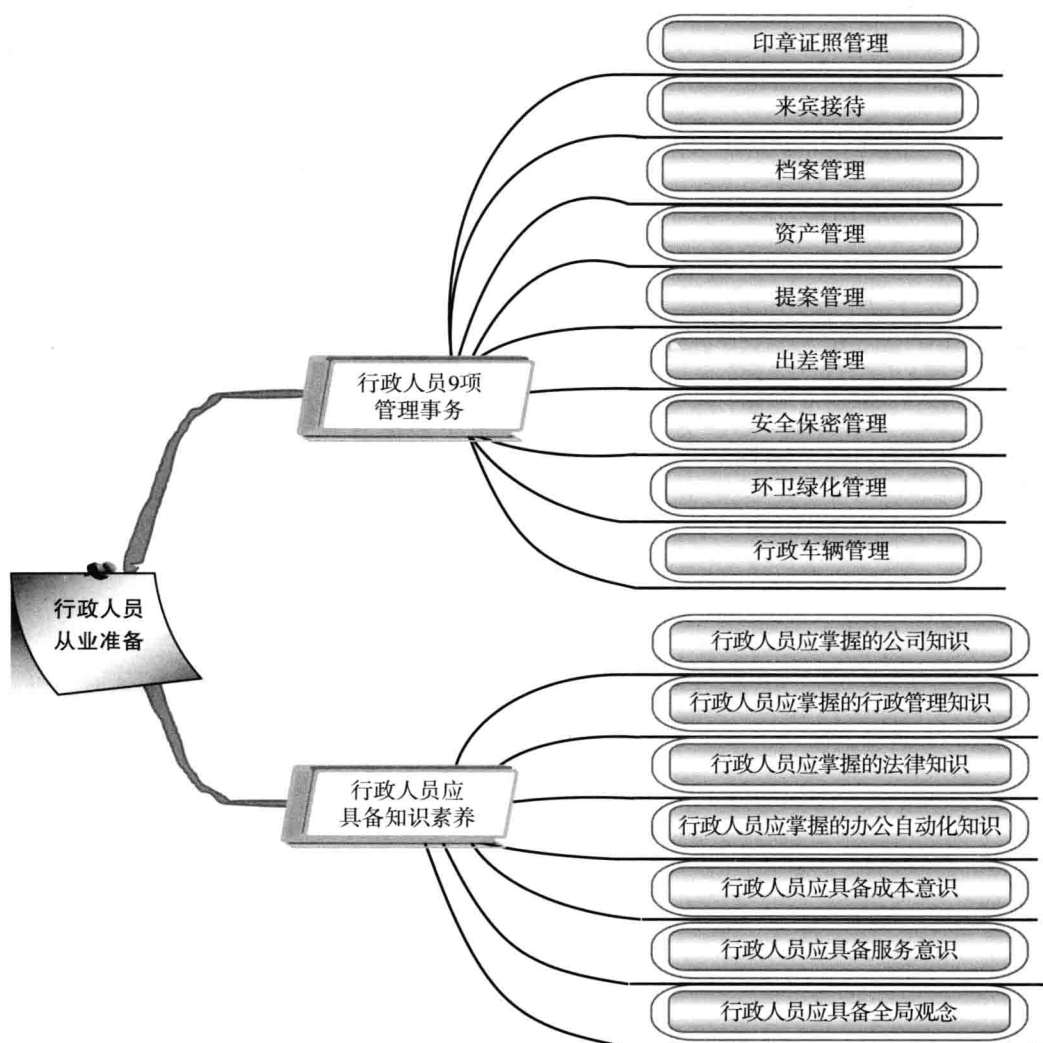
一、车辆检查	179
二、车辆保养	180
三、车辆维修	182

第三节 车辆使用过程管理应知应会的 6 件事 185

一、车辆使用登记	185
二、车辆使用调度	187
三、车辆油耗管理	188
四、司机安全教育	191
五、车辆肇事管理	193
六、车辆保险缴纳	194

第一章

行政人员从业准备



第一节 行政人员需要了解的 9 项管理事务

一、印章证照管理

印章证照管理要求行政人员做好印章的刻制、印章证照的保管和使用，以及印章证照的停用与废止管理工作。印章证照管理的具体事务如下所示。

1. 按照国家相关规定准备印章刻制手续，审定印章刻制权限并监督印章刻制的实施。
2. 严格遵照印章使用管理规定，做好印章的使用登记、保管工作及网上年报工作。
3. 严格遵守国家及工商行政管理机构对企业证照的管理办法，按时做好证照网上年报工作；同时，须做好证照的日常使用登记、保管工作。
4. 按照企业或国家相关规定对废止或过期的印章证照进行销毁处理。

二、来宾接待

来宾接待主要是指行政人员针对来宾情况进行接待的规划，负责来宾的接送和宴请，并做好来宾接待过程中的沟通、安保等工作。来宾接待的具体事务如下所示。

1. 了解来宾信息，根据来宾的个人情况、来访目的等，制定来宾接待方针、接待规格，选择接待方式。
2. 编制来宾接待日程，准备接待物品，安排接待人员及接待期间的安全保卫工作。
3. 准备相应的接待物品并做好宴请期间的接待安排。
4. 明确来宾离别的时间、离别的方式，组织安排来宾送别仪式，并注意来宾送别期间的礼节。

三、档案管理

档案管理主要包括档案的收集、整理、鉴定、保管和使用等工作。档案管理的具体事务如下所示。

1. 掌握档案收集的范围、渠道、方式及途径，全面、准确地收集企业内部各类档案。
2. 明确并遵照公司档案整理的程序，将公司档案按照一定的标准进行分类、组合和编目整理，实现档案文件管理的系统化。
3. 科学鉴定每份档案的保存价值，根据保存价值标准确定各类档案的保管期限，并编制档案鉴定报告。
4. 利用科学的方法制定档案检索方案，实现档案资料查阅的方便、快捷，使档案资

料得以充分利用。

四、资产管理

资产管理主要是对办公用的固定资产和低值易耗品进行采购、保管、调配、发放和使用监督等工作。资产管理的具体事务如下所示。

1. 对企业固定资产进行编号、登记、维修、保养以及定期盘点。
2. 根据固定资产的寿命及使用程度进行定期计价、折旧及报废处理。
3. 企业低值易耗品（如保洁用品、劳动保护用品、员工文娱活动用品）的采购、发放、日常保管与储存量的控制及盘存。
4. 根据企业办公资源的使用情况，制订采购计划，下发使用与调配，控制办公资源的库存数量并定期盘存。

五、提案管理

提案管理主要是指行政人员根据企业的经营状况，制定提案长短期目标，并将目标进行分解，细化到具体的部门和个人，使相关部门人员可根据提案目标制定相应的提案并实施，行政人员再对提案的实施进行监督、激励和考核。提案管理的具体事务如下所示。

1. 根据搜集到的企业内外部信息，制定长短期目标方案。
2. 根据企业实际情况，制定科学的提案评估指标，并站在企业全局的角度评估优选最佳方案。
3. 根据各部门职能及实际分工，合理分解确定后的方案目标。
4. 发起提案活动并规范提案过程管理，将提案管理工作制度化、流程化、标准化。
5. 根据提案内容，对提案进行科学分类管理。
6. 通过明确提案标准，对各类提案的价值进行价值评估。
7. 对提案实施成果进行评估，明确提案有形成果和无形成果的评价方法。
8. 编制提案实施成果报告书，并采取措施不断巩固提案成果。
9. 制定科学、合理的提案实施成果奖励标准，采用科学的手段对员工的各类提案实施成果给予及时奖励，以促进员工参与提案的积极性及执行提案的有效性。

六、出差管理

出差管理主要包括出差费用、出差票务以及出差期间员工的考勤管理等，行政人员需要做好出差成果的检查工作。出差管理的具体事务如下所示。

1. 编制差旅费用及补助标准，制定出差管理相关制度控制出差期间相关费用的报销。
2. 为出差人员预订交通票。

3. 审核出差申请表，监督出差工作交接，为出差人员记录考勤并监督出差期间的工作进度。
4. 查验出差期间的各种报销票据，按照企业相关制度，履行出差费用报销审批手续。
5. 催缴并审核出差工作报告，检验出差成果。

七、安全保密管理

安全保密管理主要是指行政人员对企业的治安、消防、生产以及文件资料进行安全管理，同时需做好员工的安全教育培训等工作。安全保密管理的具体事务如下所示。

1. 做好企业内部人员打架、酗酒、偷盗管理，人员进出管理及日常安全隐患的巡查、排查等工作。
2. 建立健全消防安全管理制度，定期组织人员参与消防演练与消防知识培训，科学管理消防设备，及时有效地处理消防隐患。
3. 监督员工日常安全生产及安全操作各种设备设施，及时为员工发放劳动保护用品，在企业内部组织开展安全生产活动，为员工讲授安全生产知识。
4. 做好企业各种合同协议、经营管理类文件、技术资料的安全保密工作，确保企业安全保密管理工作科学、有效地进行。

八、环卫绿化管理

环卫绿化管理主要是指行政人员要做好办公室的布局、布置、设备摆放、环境绿化和安全卫生等工作，同时还需要做好办公室周边的绿化和卫生管理工作。环卫绿化管理的具体事务如下所示。

1. 全面考虑办公布局涉及的各种影响因素，了解各种办公布局的优缺点，合理布局办公部门、工位及环境，为员工创造一个舒适、方便、卫生、安全、高效的工作环境，最大限度地提高员工的工作效率。
2. 合理摆放办公设备和办公家具，科学、合理地美化办公环境，确保办公环境整洁、舒适。
3. 督促员工维护责任区域内的环境卫生。
4. 综合考虑办公楼周边的环境绿化设计和涉及的各种影响因素，做好办公楼周边的环境绿化工作。
5. 结合企业所在地的气候特点及各种植物的习性，从视觉和季节性的角度科学地选择办公楼周边的绿植，并对其进行科学养护，实现办公楼周边美观、和谐的绿化景观。
6. 督促相关人员维护办公楼周边环境卫生，妥善保管各种环卫工作涉及的设备设施。

九、行政车辆管理

行政车辆管理主要是指行政人员进行车辆定编采购，并负责车辆在使用过程中的登记、调度、检查、保养和维修等工作。行政车辆管理的具体事务如下所示。

1. 对企业用车进行科学定编。
2. 结合企业的实际情况及业务需要购置车辆。
3. 对现有车辆进行定期、不定期检查，及时维修、维护，并进行科学保养。
4. 做好用车登记，科学调度日常用车。
5. 科学控制车辆的油耗。
6. 对司机进行行车安全教育。
7. 及时、有效地处理企业内车辆肇事事事件。
8. 购买车辆保险。

第二节 行政人员应具备的知识素养

一、行政人员应掌握的公司知识

行政人员应掌握的公司知识包括公司所在行业的知识、企业文化知识、企业发展史、企业价值观，以及企业的组织结构、基本规章制度和业务流程等。

二、行政人员应掌握的行政管理知识

行政人员应掌握行政管理的地位、职能、功能与特点，以便做好行政管理工作，服务于公司，服务于员工。

1. 行政人员要明确企业行政管理的地位，明确行政部门的核心职能与特点。现代企业行政管理具有以下三个特点。

- (1) 企业行政管理不是独立自主的，不是企业的目的所在。
- (2) 现代企业行政管理比政府机关行政管理更注重内容和实质，更注重实际需要。
- (3) 企业行政管理更讲究时效，或多或少地与企业的经济效益相关联。

2. 行政部门在企业中主要担负着管理、协调和服务三大功能，其中管理是主干，协调是核心，服务是根本。