

看圖看板系列

行政部門

看圖看板管理與問答

(實戰精華版)

李輝◎主編

要點分析

看板展示

問題解答

三大板塊

171幅

同樣式的要點分析圖

72個

不同類型的看板

52個

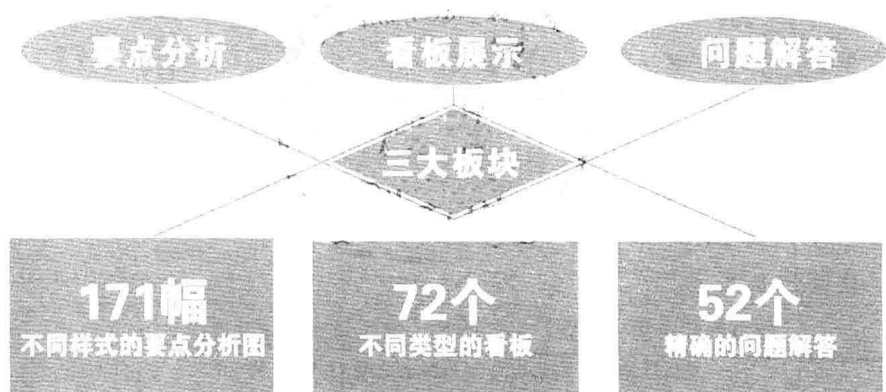
精確的問題解答

廣東省出版集團
廣東人民出版社

行政部门

看图看板管理与问答 (实战精华版)

李辉◎主编



广东省出版集团
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

行政部门看图看板管理与问答. 实战精华版 / 李辉主编. —广州: 广东经济出版社, 2013. 3

(看图看板系列. 制造业)

ISBN 978—7—5454—2172—9

I. ①行… II. ①李… 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 041648 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	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	7.25
字数	164 000 字
版次	2013 年 3 月第 1 版
印次	2013 年 3 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—2172—9
定价	18.00 元

如发限印装质量问题, 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 •

前 言

《看图看板系列丛书》分为制造业看图看板系列和服务业看图看板系列两大部分。

制造业看图看板系列部分包括企业管理的核心部分：生产班组、生产现场、仓库现场、生产物料、生产安全、机器设备、采购部门、外协加工、7S运作、QC手法、员工管理、成本控制、品质部门、行政部门、研发部门、销售部门16个管理现场方面；服务业看图看板系列部分包括：酒店前厅服务、酒店客房服务、餐厅楼面、超市卖场、物业公司、汽车美容店、汽车4S店、家政服务8个管理现场方面。

《看图看板系列丛书》有五大特色。

◇特色一：该系列丛书分为三大板块，即要点分析、看板展示和问题解答。第一大板块“要点分析”以不同形式的图形介绍了管理人员在日常工作中必须了解并掌握的关键要点；第二大板块“看板展示”则通过各类实景照片、流程图、漫画图、指示图、业绩图、统计图、线描图、进度图等直观地展示工作场景，使工作场景醒目化、可视化；第三大板块“问题解答”主要介绍了一些重点注意事项，是全书主要内容的重要补充。

◇特色二：该系列丛书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、操作技巧形象地讲解出来，使读者读起来很轻松，不会产生视觉疲劳，而且容易掌握各种管理方法。同时，该系列丛书注重于实践过程中的实际操作要领，因而具有很

强的可操作性。

◇特色三：该系列丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去理论化而注重实际操作性，所有知识点都使用最精确、最简洁、最直观的方式进行描述，在很大程度上满足了经理人对快速掌握工作技能的要求。

◇特色四：该系列丛书由制造业和服务业一线的管理者、顾问公司的老师共同组成编写队伍，是理论与实践经验的最佳组合，是一套快餐式、跳跃性、碎片化的阅读模式的图书。

◇特色五：该系列丛书可作为职业经理人自我学习、自我提升以及即查即用的工作手册，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

《看图看板系列丛书》的文字和图片获得了多家培训机构、咨询机构及企业一线管理者的支持和配合，感谢他们提供了大量的图片和内部培训资料。同时，参与编写和提供资料的还有李辉、杨冬琼、段青民、赵静洁、刘雪华、陈运花，最后全书由滕宝红统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。当然，由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目 录

导 读 行政部門简单讲

本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解。“管理范畴”则节选各章要点方便读者了解全章结构。“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一 术语解析	2
术语01：行政接待	2
术语02：接待礼仪	2
术语03：接待规格	2
术语04：预约来访	2
术语05：会议议题	3
术语06：部门例会	3
术语07：会议通知	3
术语08：会议签到	3
术语09：印章	3
术语10：介绍信	3
术语11：企业基础证照	4
术语12：证照遗失声明	4
术语13：办公用品	4
术语14：办公设备	4
术语15：办公设备新旧交替	4
术语16：文件立卷	4

术语17: 文件销毁	5
术语18: 巡逻	5
术语19: 值班	5
术语20: 网络安全隐患	5
术语21: 保密载体	5
术语22: 员工伙食补贴	5
术语23: 周年庆	6
术语24: 宣传栏	6
术语25: 内刊	6
导读二 管理范畴	7
范畴01: 行政接待管理	7
范畴02: 企业会议管理	7
范畴03: 企业印信管理	8
范畴04: 企业物资管理	8
范畴05: 文件资料管理	9
范畴06: 企业安全管理	9
范畴07: 企业后勤管理	10
范畴08: 企业文化建设	10
导读三 模块设置	11
模块01: 要点分析	11
模块02: 看板展示	11
模块03: 问题解答	12

第一章 行政接待管理

行政接待是指对社会各界人员和机构的接待管理工作，是日常行政

管理工作的重要内容，对宣传企业形象、扩大企业知名度起着非常重要的作用。

第一节 常规接待事务管理	14
要点分析	14
要点01：接待工作的基本要求	14
要点02：接待规格划分	14
要点03：常规接待程序	15
要点04：接待室的准备	16
要点05：预约访客来访接待	17
要点06：无预约人员来访接待	18
要点07：接待各类参观人员	19
要点08：接待下属企业来人	20
要点09：接待与企业有业务往来的人员	20
要点10：接待新闻记者	21
要点11：接待前来洽谈业务的人员	22
要点12：接待上级检查机构	23
要点13：接待外宾	23
要点14：外宾接待注意事项	24
要点15：做好来访登记工作	25
看板展示	26
看板01：电话预约流程	26
看板02：来访须知	26
看板03：来访证	27
看板04：来访人员招待申请单	27
看板05：企业来访人员登记簿	28

问题解答	28
问题01: 接待时如何避免不良手势	28
问题02: 参观的类别有哪些	28
问题03: 接待参观人员有哪些基本规定	29
问题04: 送别外宾时有哪些注意事项	29
第二节 接待礼仪管理	30
要点分析	30
要点01: 接待访客基本礼仪要求	30
要点02: 接待人员手势要求	31
要点03: 行礼的礼仪	31
要点04: 让访客等候的礼仪	32
要点05: 给访客上茶的礼仪	33
要点06: 访客引导的礼仪	33
要点07: 递送物品礼仪要求	34
要点08: 发送名片的礼仪	35
要点09: 接受名片的礼仪	36
要点10: 接待语言礼仪要求	37
要点11: 接听电话的基本程序	37
要点12: 接听电话的礼仪	38
要点13: 在讨论商谈中的传话礼仪	39
要点14: 送客的礼仪	40
看板展示	41
看板01: 接待礼仪看板	41
看板02: 名片的拿法	41
看板03: 电话接听基本流程	42

问题解答	42
问题01: 如何引导访客上楼梯	42
问题02: 如何引导访客搭乘电梯	43
问题03: 如何为访客添茶水	43

第二章 企业会议管理

会议是企业正常运营的一个重要方面,也是行政部门的一项重要管理内容。行政部门应在部门主管的带领下做好会前、会中和会后的控制工作。

第一节 会议准备工作	46
要点分析	46
要点01: 安排会议议题	46
要点02: 确定会议进行步骤	47
要点03: 拟定与会人员名单	47
要点04: 签发会议通知	48
要点05: 准备会议文件和材料	49
要点06: 选择合适的会场	49
要点07: 布置会场	50
要点08: 会场的形式	50
要点09: 排列座次	51
看板展示	52
看板01: 会议通知	52
看板02: 会场布置	52
问题解答	53
问题01: 在进行会议经费预算时应注意哪些事项	53

问题02：编排会议议程有哪些要求	53
第二节 会中的组织工作	54
要点分析	54
要点01：与会人员签到与接待	54
要点02：会议资料管理	54
要点03：会议议程跟踪	55
要点04：会议保密	56
要点05：保障通信畅通	56
要点06：会议的新闻报道	57
要点07：会议参观	57
要点08：安排好会议文体活动	58
要点09：会议后勤管理	59
要点10：编写会议记录与会议简报	59
看板展示	60
看板01：会议签到单	60
看板02：会议资料管理簿	61
看板03：会议记录单	61
问题解答	62
问题01：会议过程中的具体保密措施有哪些	62
问题02：安排会议参观时有哪些注意事项	62
问题03：如何安排会议安保与清洁工作	62
第三节 会后的管理工作	63
要点分析	63
要点01：会场检查与清理	63

要点02: 会议文件的收退	64
要点03: 会议文件的立卷归档	64
要点04: 送别与会人员	65
要点05: 印发纪要和决办通知	66
要点06: 会议费用报销	66
看板展示	67
看板01: 会议决定事项执行流程	67
看板02: 会议决定事项催办通知单	67
问题解答	68
问题01: 为什么要对重要会议文件进行清退	68
问题02: 如何处理遗忘物品	68

第三章 企业印信管理

印信是指企业的印章、介绍信、各类证照等，是企业权力的标志。行政部门必须做好印信的管理工作。

第一节 企业印章与介绍信管理

要点分析	70
要点01: 企业印章的类别	70
要点02: 印章的刻制	71
要点03: 印章的启用	72
要点04: 制定印章保管制度	72
要点05: 加盖印章	73
要点06: 不允许盖空白凭证	74
要点07: 用印登记	75

要点08：印章的停用	75
要点09：企业介绍信的形式	76
要点10：介绍信的开具手续	77
要点11：介绍信的管理	77
看板展示	78
看板01：特种行业许可证	78
看板02：印章刻制申请单	78
看板03：印章启用通知	79
看板04：新印章启用登记簿	79
看板05：印章销毁申请单	80
问题解答	80
问题01：印章的使用有哪些注意事项	80
问题02：如何进行废印章的存档和销毁	80
问题03：使用介绍信有哪些注意事项	81
第二节 企业证照管理	82
要点分析	82
要点01：企业证照的类别	82
要点02：企业证照办理要点	82
要点03：证照的保管	83
要点04：证照的使用	84
看板展示	84
看板01：营业执照	84
看板02：行业许可证	85
看板03：营业执照办理流程	85
看板04：证照变更（注销）申请单	86

看板05: 证照借用申请单	86
看板06: 证照使用归档登记簿	87
看板07: 证照遗失声明	87
问题解答	88
问题01: 证照使用归档登记有哪些注意事项	88
问题02: 如何处理证照遗失	88

第四章 企业物资管理

企业的物资很多, 主要包括办公用品、办公设备以及车辆等。行政部门必须对这些物资加强管理, 且应做到有效利用。

第一节 办公用品管理	90
要点分析	90
要点01: 办公用品分类	90
要点02: 提出采购申请	91
要点03: 实施采购	91
要点04: 办公用品发放管理	92
要点05: 办公用品的分配	93
要点06: 设专人保管办公用品	94
要点07: 定期盘点办公用品	94
要点08: 定期整理办公用品	95
看板展示	96
看板01: 办公用品采购申请单	96
看板02: 办公用品领用单	97
问题解答	97

问题01：办公用品管理的目的是什么	97
问题02：如何选择办公用品供应商	97
问题03：办公用品采购需要掌握哪些必备知识	98
第二节 办公设备管理	98
要点分析	98
要点01：办公设备的类别	98
要点02：办公设备的附件	99
要点03：明确办公设备负责人的职责	99
要点04：办公设备的采购	100
要点05：办公设备新旧交替的采购	101
要点06：编制办公设备管理卡	102
要点07：建立设备故障维修机制	103
看板展示	104
看板01：电脑维护使用流程	104
看板02：办公设备管理卡	104
看板03：办公设备报废申请单	105
问题解答	105
问题01：办公设备管理的目的是什么	105
问题02：办公设备管理的关键点有哪些	105
第三节 企业车辆管理	106
要点分析	106
要点01：企业车辆管理的对象	106
要点02：车辆管理的内容	107
要点03：车辆管理要点	107

要点04：新车辆的采购管理	108
要点05：车辆采购交接	108
要点06：日常车辆使用管理	109
要点07：车辆油卡管理	110
要点08：车辆日常维护	111
要点09：企业车辆报废换新	112
要点10：交车时的检查重点	113
要点11：办理车辆保险	113
要点12：出现人身事故的处理	114
看板展示	115
看板01：公务派车管理流程	115
看板02：车辆使用申请单	116
看板03：加油卡充值申请单	116
看板04：车辆维修申请单	117
看板05：车辆报废流程	117
问题解答	118
问题01：交车后还需做好哪些工作	118
问题02：如何加强油卡充值管理	118

第五章 文件资料管理

文件资料管理是行政部的一项重要工作，它包括文件资料收发管理、日常文件资料管理等几大部分，每部分都非常重要。

第一节 文件资料收发管理

要点分析	120
------------	-----

要点01：对所收的文件进行查验	120
要点02：签收盖章	121
要点03：对来件进行分拣	121
要点04：对来件进行登记	122
要点05：来件转交	123
要点06：发件检查	124
要点07：外发件投送	125
要点08：快递公司上门收件	125
看板展示	126
看板01：保密文件登记簿	126
看板02：文件分发登记簿	127
问题解答	127
问题01：来件签收的类型有哪些	127
问题02：来件转交出现丢失应如何处理	127
第二节 文件资料的保管	128
要点分析	128
要点01：文件资料归档的目的	128
要点02：文件的管理流程	128
要点03：文件的收集	129
要点04：文件的整理	130
要点05：文件销毁的范围	130
要点06：文件销毁的要求	131
要点07：文件立卷工作	132
要点08：文件立卷流程	133
要点09：文件归档	133