

管理案头必备手册

最实用的企业行政管理工具
企业行政人员必备的案头实务手册

行政办公管理

工具箱

胡占友 李雪峰 编著

Administration

KIT

Management

附1CD



机械工业出版社
China Machine Press



管理案头必备手册

最实用的企业行政管理工具
企业行政人员必备的案头实务手册

行政办公管理 工具箱

胡占友 李雪峰 编著



附1CD



机械工业出版社
China Machine Press

本书以行政办公人员的实际岗位为出发点,对行政办公人员在工作中面临的问题进行了全程指导,并对行政办公人员应掌握的管理技能进行了归纳与提炼。本书包括:行政办公管理实务篇、行政办公管理制度篇、行政办公文书写作篇、行政办公管理表格篇(CD 光盘)。

本书便于行政办公人员迅速抓住工作的核心与关键,深入理解与掌握本身所需要的各种知识与技能,是行政办公人员进行高效率、规范化管理和迅速提升职业化素质的工具书。

图书在版编目(CIP)数据

行政办公管理工具箱/胡占友编著. —北京:机械工业出版社, 2009. 2

(管理案头必备手册)

ISBN 978-7-111-25772-1

I. 行… II. 胡… III. 行政管理—手册 IV. D035-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 014415 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:任淑杰 责任编辑:李 岩 责任校对:侯 灵

封面设计:任燕飞 责任印制:洪汉军

北京铭成印刷有限公司印刷

2009 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

170mm×242mm·33.5 印张·2 插页·685 千字

0001—3000 册

标准书号:ISBN 978-7-111-25772-1

ISBN 978-7-89482-985-6(光盘)

定价:78.00 元(含 1CD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)88379001

封面无防伪标均为盗版

前 言

21 世纪的企业管理,要求管理者树立新的经营理念,最大限度地发挥人的智慧和创造力,以前所未有的精神风貌致力于企业内部的管理与工作效率的提高,从而确立企业的竞争优势。行政办公管理工作涉及企业内部上上下下、里里外外的沟通和协调,涉及一个企业的全部运作过程,涉及许多局外人难以想象的细枝末节。行政办公管理是企业管理中的一个重要环节,起着枢纽和桥梁的作用,因此又被称为企业的中枢神经。

本书以行政办公人员的实际岗位为出发点,对行政办公人员在工作中面临的问题进行了全程指导,并对行政办公人员应掌握的管理技能进行了归纳与提炼,便于行政办公人员迅速抓住工作的核心与关键,深入理解本身所需要的各种知识与技能,是行政办公人员进行高效率、规范化管理和迅速提升职业化素质的参照范本。

全书分为四编,第一编为行政办公管理实务篇,内容包括:行政组织结构设置、行政部门职权与职位说明、人事行政管理与工作考核、行政人员素质测试、行政管理能力测评、行政事务管理流程与工作规范、行政事务管理流程与工作规范,公关、接待与出差管理流程与工作规范等;第二编为行政办公管理制度篇,内容包括:行政综合管理制度、会议管理制度、文书管理制度、印信管理制度、出差管理制度、接待管理制度;第三编为行政办公文书写作篇,内容包括:公务类文书写作、事务类文书写作、礼仪类文书写作、规章类文书写作等;第四编为行政办公管理表格篇(CD 光盘),内容包括:行政综合管理表格、行政办公日程通用表格、会议管理常用表格、文书管理常用表格、档案管理常用表格、印章管理常用表格、物资管理常用表格、后勤管理常用表格、提案管理常用表格、安全管理常用表格、卫生管理常用表格、接待管理常用表格、出差管理常用表格、员工培训与激励管理表格、员工招聘与考核管理表格等。本书选取行政办公人员在日常工作中最常见的管理问题,借鉴吸收最新的管理理念与管理方法,以规范化、步骤化、人性化的方式为工作的标准化与现代化提供系统的操作指南,同时是使行政办公人员能力得到提升和工作更加高效的学习和解决方案。光盘内容几乎涵盖了行政办公管理各种常用表格,稍做修改即能使用,省时省力,十分方便。

本书根据企业行政办公管理的特点和要求，组织具有丰富经验的企业行政办公管理人士、结合国内外数十家知名企业的成功行政办公管理经验，参考国内外行政办公管理书籍精心编撰而成。这些内容都是经过成功企业的实践而最终形成的，所以具有很强的操作性和实用性，使读者能够不必再自己摸索，从而达到事半功倍的效果。本书不仅对行政经理们、行政办公人员的工作大有裨益，同时也有利于企业高级管理人员了解行政办公管理中的问题，更好地支持行政办公管理部门的工作。

本书得以顺利出版，离不开以下人员的辛勤劳动，他们是：任建军、贾玉虎、张斌、杨小强、东方惠、王心雨、张珊、任红梅、李鹏飞、段鼎生、顾勇、孙荣盛、戴庆华、周燕、柏晓杰、冯玉兰、刘占佳、王平、秦凤林、邓兵、杨晨、孙环宇。在此对他们表示衷心的感谢。

同时，在本书编撰过程中，本人也参阅了大量的有关著作和文献资料，对于相关的作者、编者，在此也表示衷心地感谢！由于编者水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大读者批评指正。

编 者

2009年1月

目 录

第一编 行政办公管理实务篇

第一章 行政组织结构设置	2
●行政组织结构设计的原则	3
●行政组织结构设计的程序	5
●行政组织结构设计的内容	6
●行政办公工作程序设计	8
●大型企业行政组织结构范本	9
●大型企业行政组织机能范本	10
●中型企业行政组织结构范本	11
●中型企业行政组织机能范本	12
●小型企业行政组织结构范本	13
●小型企业行政组织机能范本	14
●职能型行政组织机构设置范本	15
●产品型行政组织机构设置范本	16
●地区型行政组织机构设置范本	17
●工作或业务流程型行政组织机构设置范本	18
●服务型行政组织机构设置范本	19
第二章 行政部门职权与职位说明	20
●行政部门职权范本	21
●行政总监职位说明	22
●行政部经理职位说明	24
●行政部主管职位说明	26
●行政助理职位说明	28
●行政秘书职位说明	29
●前台秘书职位说明	30
●总务后勤经理职位说明	31
●总务后勤主管职位说明	32
●办公室主任职位说明	34

●公关主管职位说明·····	36
●专职翻译职位说明·····	38
●法律顾问职位说明·····	40
●行政职员职位说明·····	42
●收发员职位说明·····	44
●物业管理员职位说明·····	45
第三章 人事行政管理与工作考核·····	46
●行政人员的配置·····	47
●行政人员的素质要求·····	48
●行政人员的选择·····	52
●行政人员的任用·····	53
●行政人员的使用·····	54
●行政人员的升迁·····	56
●行政人员的考核·····	57
●行政管理工作考核·····	59
●会议管理工作考核·····	63
●文书管理工作考核·····	67
●出差管理工作考核·····	71
第四章 行政人员素质测试·····	77
●管理能力测试·····	78
●管理方式测试·····	83
●领导能力测试·····	85
●时间管理能力测试·····	88
●工作主动性测试·····	91
●判断能力测试·····	93
●突发事件应变能力测试·····	95
●危机处理能力测试·····	97
●遇事果断性测试·····	98
●文字运用能力测试·····	101
●文字推理能力测试·····	103
●心理承受力测试·····	108
●自信心测试·····	109
●包容力测试·····	111
●创意商数测试·····	113
●创造力测试·····	118
●开拓能力测试·····	120
●措辞合理性测试·····	122
●人际交往能力测试·····	124
●人际沟通应变能力测试·····	128

●一般智力测试	131
●推理能力测试	136
第五章 行政管理能力测评	138
●工作计划制订能力测评	139
●工作计划组织实施能力测评	141
●办公流程制订实施能力测评	143
●方针管理能力测评	145
●影响与决策能力测评	147
●决策信息提供能力测评	149
●组织及文化建设能力测评	151
●监控及评估工作能力测评	153
●内部沟通协调能力测评	155
●外部沟通协调能力测评	157
●现有资源管理能力测评	159
●工作环境管理能力测评	161
●自身绩效提升能力测评	163
●帮助下属绩效提升能力测评	165
第六章 行政事务管理流程与工作规范	167
一、会议管理流程与工作规范	168
●会议管理工作流程	168
●会前准备工作规范	170
●会间组织服务工作规范	176
●会议中的生活管理规范	180
●会后事项处理工作规范	183
二、文书管理流程与工作规范	185
●文书管理工作流程	185
●收文管理工作流程	186
●发文管理工作流程	187
●签收工作规范	188
●拆封工作规范	189
●拟办工作规范	190
●阅文送呈工作规范	192
●请办工作规范	194
●传阅工作规范	196
●催办工作规范	197
●承办工作规范	199
●办复工作规范	200
●发文处理工作规范	201
●签发工作规范	203

●文件存放工作规范	206
三、印章管理流程与工作规范	207
●刻章管理工作流程	207
●印章使用的范围	208
●新印章的申请程序	209
●印章使用工作规范	210
●印章保管工作规范	212
●印章处理工作规范	214
●信证管理工作规范	215

第七章 公关、接待与出差管理流程与工作规范	216
一、公关管理流程与工作规范	217
●公关管理工作流程	217
●公关活动工作流程	218
二、接待管理流程与工作规范	219
●接待管理工作流程	219
●接待准备工作规范	220
●接待客人的程序与规范	225
●宴会安排工作规范	227
●外宾接待工作规范	229
三、出差管理流程与工作规范	230
●出差管理工作流程	230
●国内出差管理	232
●国外出差管理	234

第二编 行政办公管理制度篇

第八章 行政综合管理制度	238
●办公室职责范围	239
●办公室布置规定	240
●行政办公规范管理制度	241
●行政办公纪律管理规定	242
●行政办公室工作职责	244
●秘书工作规定	245
●秘书事务处理规定	249
●电话室管理制度	252
●电话接待服务要领	255
●职员守则	257
●职员着装规定	259
●通信设施管理办法	260

●信息工作制度	261
第九章 会议管理制度	262
●会议室、接待室使用管理制度	263
●会议规范	264
●会议规程	266
●会议管理制度	270
●会议管理要点	273
●会议管理规定	274
●会场布置管理规定	275
●会议事务处理规定	276
●每周例会制度	279
第十章 文书管理制度	280
●文书管理规定	281
●文书管理制度	290
●公文管理规章	294
●文书制作处理规定	295
●文书收发作业规范	299
●文印室管理规定	301
●文件处理标准	302
●文件立卷与归档办法	304
●重要文件保管处理规定	305
●企业报刊、邮件、函电收发制度	307
第十一章 印信管理制度	309
●印章管理制度	310
●印章处理制度	312
●公章使用办法	313
●印信管理规定	314
●介绍信管理规定	315
●凭证管理规定	316
第十二章 出差管理制度	317
●出差管理制度	318
●出差手续及差旅费支付制度	320
●国内出差管理规定	323
●国外工作人员差旅费规定	324
第十三章 接待管理制度	325

●接待管理制度(1)	326
●接待管理制度(2)	328
●外事接待管理规定	329
●电话接待服务规定	330
●接待费用管理规定	331
●招待用餐管理规定	333
●服务员勤务与效率准则	334
●服务礼仪、用语规则	336
●接待标准规定	339
●公务接待暂行规定	340
●接待费管理暂行规定	341
●工作午餐、宴请管理办法	342
●参观管理规定	343
●来宾参观接待办法	344
●参观工厂接待办法	345

第三编 行政办公文书写作篇

第十四章 公务类文书写作	347
●通知的写作要点与范本	348
●通报的写作要点与范本	352
●通告的写作要点与范本	355
●决定的写作要点与范本	357
●公告的写作要点与范本	359
●命令的写作要点与范本	362
●议案的写作要点与范本	364
●报告的写作要点与范本	366
●请示的写作要点与范本	368
●批复的写作要点与范本	370
●意见的写作要点与范本	372
●函的写作要点与范本	375
●会议纪要的写作要点与范本	377
●会议记录的写作要点与范本	380
●会议简报的写作要点与范本	382
●工作简报的写作要点与范本	384
●经验介绍的写作要点与范本	386
●座谈会纪要的写作要点与范本	389

第十五章 事务类文书写作	391
●计划的写作要点与范本	392

●规划的写作要点与范本	395
●安排的写作要点与范本	399
●总结的写作要点与范本	401
●公约的写作要点与范本	404
●倡议书的写作要点与范本	408
●建议书的写作要点与范本	410
●保证书的写作要点与范本	412
●述职报告的写作要点与范本	413
●意向书的写作要点与范本	418
●号召书的写作要点与范本	420
第十六章 礼仪类文书写作	421
●邀请书的写作要点与范本	422
●聘书的写作要点与范本	424
●请柬的写作要点与范本	425
●欢迎词的写作要点与范本	427
●欢送词的写作要点与范本	429
●祝词的写作要点与范本	430
●答谢词的写作要点与范本	432
●主持词的写作要点与范本	433
●开幕词的写作要点与范本	435
●闭幕词的写作要点与范本	437
●祝酒词的写作要点与范本	439
●慰问信的写作要点与范本	441
●贺信的写作要点与范本	443
●贺电的写作要点与范本	445
●唁电的写作要点与范本	447
●公开信的写作要点与范本	448
●表扬信的写作要点与范本	450
●感谢信的写作要点与范本	452
第十七章 规章类文书写作	454
●条例的写作要点与范本	455
●章程的写作要点与范本	462
●制度的写作要点与范本	467
●规定的写作要点与范本	469
●办法的写作要点与范本	471
●规程的写作要点与范本	474
●细则的写作要点与范本	476
●规则的写作要点与范本	477
●守则的写作要点与范本	480

●工作要点的写作要点与范本	481
---------------------	-----

第十八章 其他常用文书写作

●启事的写作要点与范本	483
●介绍信的写作要点与范本	485
●证明信的写作要点与范本	487
●推荐信的写作要点与范本	488
●新闻的写作要点与范本	489
●消息的写作要点与范本	492
●通信的写作要点与范本	495
●申请书的写作要点与范本	497
●条据的写作要点与范本	499
●便条的写作要点与范本	501
●讣告的写作要点与范本	503
●悼词的写作要点与范本	504
●喜报的写作要点与范本	506
●捷报的写作要点与范本	508
●大事记的写作要点与范本	510
●公证的写作要点与范本	512

第四编 行政办公管理表格篇(CD 光盘)

第一章 行政综合管理表格

●行政办公工作说明表	
●行政办公职位规范表	
●年度重要工作与发展计划表	
●秘书职务说明表	
●计算机操作员职务说明表	
●值班记录表	
●公司职员签到簿	
●纪律处分通知单	
●员工奖惩月报表	
●手册修改清单	
●内务管理情况检查记录表	
●长途电话使用登记簿	
●拨打长途电话申请单	
●长途电话使用通知单	
●影印文件申请单	
●办公室补配钥匙申请表	

第二章 行政办公日程通用表格

- 当天备忘的重点
- 当天领导的行动掌握表
- 当天部属的行动掌握表
- 日程表
- 一年重点实施日程表
- 一周日程表
- 月份式日程表
- 四季日程表
- 三年计划日程表
- 日程检查表
- 每日行动管理表
- 行程表拟定法检查表
- 每月、每日行事预定表
- 行动预定表
- 领导和部属的休假掌握表

第三章 会议管理常用表格

- 年度会议计划表
- 年度例行事务会议安排表
- 会议室使用申请表
- 会议登记簿
- 会议通告单
- 会议通知
- 会议议程表
- 会议记录表(一)
- 会议记录表(二)
- 会议决定事项检查表
- 会议决定事项催办通知单
- 会议决定事项实施管理表

第四章 文书管理常用表格

- 文件目录清单
- 收(发)文编号登记表
- 收(发)信登记簿
- 信函寄(发)记录表
- 送件登记簿
- 人事登记表
- 人事资料表
- 人事资料卡

●人事资料记录表	
●文件传递单	
●交办事项登记簿	
●公文传递单	
●内部联络单	
●内部业务便笺	
●业务接洽便函	
●复印文件登记表	
●公文拟稿用纸样本	
●发文稿纸样本	
●发文呈批单	
●签呈事务备查表	

第五章 档案管理常用表格.....

●档案存放地备查表	
●归档案卷目录	
●档案目录卡	
●档案明细表	
●档案内容登记簿	
●(机密)文件保管备查簿	
●作废档案焚毁清册	
●调卷单	
●阅档催还单	
●档案调阅单	
●档案存放位置表	
●阅档催还单存根	
●图书资料借出卡	
●图书借阅登记表	

第六章 印章管理常用表格.....

●印章样式规定表	
●销毁印信申请表	
●印章台账登记单	
●公司印信管理登记表	
●公章使用规定示表	
●公章使用登记簿	
●印章使用范围明细表	
●用印申请单	

第七章 物资管理常用表格.....

●物品缺货日报表	
●产品管理明细表	
●存货盘点报告表	
●盘点盈亏汇总表	
●商品出仓单	
●商品进货单	
●财产登记表	
●财产登记卡	
●财产记录保管表	
●财产领用单	
●财产移出(移入)单	
●财产移交清单	
●财产请修单	
●财产报废单	
●财产减损单	
●财产增加单	
●财产增减月报表	
●财产投保明细表	
●文具用品一览表	
●办公用品需求计划表	
●办公用品请购单	
●请购单	
●重要办公用品登记卡	
●领物卡	
●办公用品领用卡	
●办公用品领用单	
●办公用品耗用统计表	
●办公用品盘存报告表	
●个人领用文具用品统计表	

第八章 后勤管理常用表格

●车辆登记表	
●派车单	
●借车审批单	
●车辆请修报告单(一)	
●车辆请修报告单(二)	
●领油单	
●燃油效率及耗油量结算表	
●油料库存月报表	
●车辆保养修理记录表	
●车辆费用报销单	

● 车辆费用支出月报表	
● 交通事故报告表	
● 车辆事故报告表	
● 车辆使用申请表	
● 住宿登记表	
● 宿舍物品借用卡	
● 宿舍检查日报表	

第九章 提案管理常用表格.....

● 公司提案表(一)	
● 公司提案表(二)	
● 提案记录表	
● 提案评定表	
● 提案实施命令表	
● 改善案结案报告表	
● 提案改善成果报告表	
● 提案审查通知单	
● 合理化建议采用通知单	

第十章 安全管理常用表格.....

● 外出职员时间登记表	
● 安全管理实施计划表	
● 用电安全检查表	
● 安全检查表	
● 工作安全改善通知单	
● 工作安全检查表	
● 工作安全检查报告书	
● 进厂联络单	
● 守卫日报表	
● 来访登记表	
● 物品出厂放行条	
● 物品出厂申请单	
● 防火检查表	
● 危险工作安全同意书	
● 工伤报告单	
● 保安交接班记录表	
● 保安月岗位安排表	
● 保安工作班检表	
● 保安巡逻签到卡	
● 巡逻记录表	
● 班长巡逻记录表	