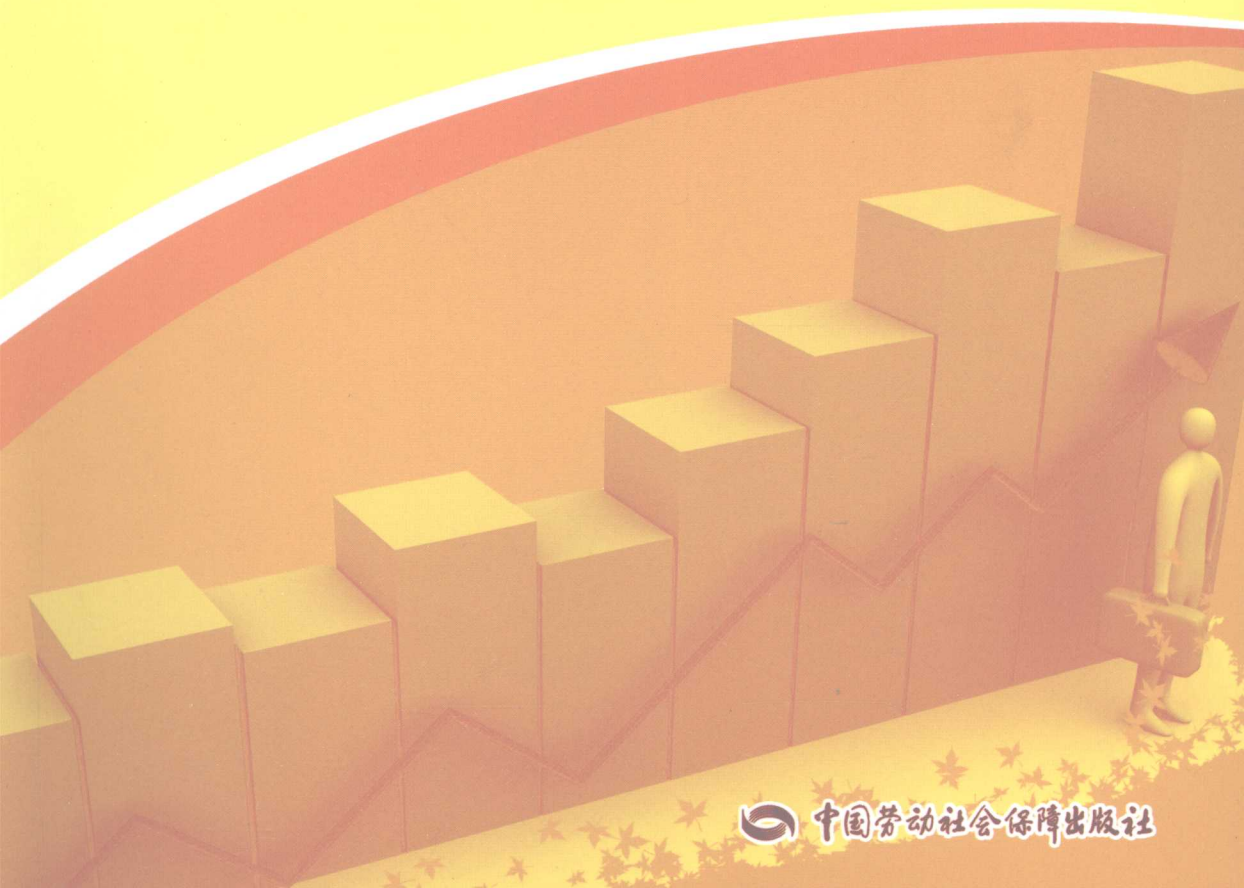


ETTIC

职业培训项目

企业行政管理教程

李建华 滕宝红 主编



中国劳动社会保障出版社

中国大学
精品教材

企业行政管理教程

李国平 廖文彬 主编

中国轻工业出版社

CETTIC

职业培训项目

企业行政管理教程

李建华 滕宝红 主编



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

企业行政管理教程/李建华, 藤宝红主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2008

ISBN 978-7-5045-7334-6

I. 企… II. ①李…②藤… III. 企业管理: 行政管理 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 182997 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订

787 毫米×1092 毫米 16 开本 20 印张 295 千字

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

定价: 48.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

企业行政管理教程

策划委员会

主 任 宋 建

副主任 李建华 滕宝红 姚春生 晏建中 陈 义

委 员 刘晓明 吕静峰 扬 扬 刘建生 陈晶晶

陈 鹏 樊江春 郝惠文 王月明 滕悦然

黄 明 刘朝辉 匡仲萧 沈 辉 闫高峰

李历兴 黄小玉 徐 蕾 姜晓平 刘红伟

寇惠勤

企业行政管理教程

编辑委员会

主 任 李建华 滕宝红

委 员 陈 义 刘建生 陈晶晶 樊江春 郝惠文

田为农 刘 珍 刘 俊 罗伟钊 匡仲萧

段青民 黄银艺 李 强 邓清华 荀 宏

杨 春 滕悦然 秦 斌

前言

行政管理是所有的组织、机构都必须注重的问題，良好的行政管理有利于加强管理，提高效率。企业应该加强行政管理，做好企业的后勤服务工作。

企业行政管理是企业管理的中枢，担负着整个企业的管理和协调工作。我国市场经济的不断完善和社会分工细化，企业规模化、专业化水平不断提高，逐渐参与到经济全球化的浪潮中，和国际先进的企业管理理念同台竞技，对我国企业管理提出了更高的要求。

企业行政管理人员是企业发展的幕后英雄，做的是烦琐复杂的日常行政工作，不仅工作要求高，而且往往吃力不讨好。行政工作联系着企业的各个部门和所有员工，是沟通企业上下的桥梁，是协调企业内外的枢纽，就像一支军队的后勤保障部门，经常是“兵马未动，粮草先行”，军队能否打胜仗，全看后勤准备是否充分，由此可见企业行政管理工作的重要性。

根据我国企业快速成长和企业行政管理相对滞后的现状，我们编写了这本企业行政管理岗位培训课程，本书主要从行政人员的工作职责和范围出发，以行政事务为基准，逐项阐述行政管理工作中应用到的方法、技巧及所需工具，从而将复杂的行政管理工作简单化、条理化、程序化。全书针对企业管理工作的特点，讲述了行政人员在职责范围内应该具备的基础知识和管理技巧，着重介绍了行政人员日常管理工作中所必需的管理工具和管理方法。本书适用于企业领导、高层行政管理人员、行政部门的工作人员和有志于从事企业行政工作的人士使用，同时为企业培训人员提供了可以参照执行的管理工具和管理方法。

企业的行政管理工作内容包括行政事务管理、办公事务管理等。具体包括相关制度的制定和执行推动、日常办公事务管理、办公物品管理、文件资料管理、档案管理、会议管理、涉外事务管理，以及生活福利、车辆、安全卫生等。要做好企业的行政管理工作，必须做到以下几点。

1. 明确岗位职责。明确企业行政部门和各个岗位的行政工作人员职责,如行政总监、行政主管、办公室主任和各级各部门的行政工作人员的权利和责任,每个人该做什么、怎么做都有明确的规定,保证每项工作有人抓。

2. 加强沟通。沟通包括纵向沟通和横向沟通,企业行政管理工作的一个重点就是沟通工作,主要是与上下级的纵向沟通和企业相关部门与外界如政府机关媒体等的横向沟通。

3. 注重信息的收集和整理,并及时提供给管理者。作为一名行政管理人员,最重要的是及时了解企业内部情况的发展变化,以及国家政府机关相关政策和法律规定的变化,为企业的发展壮大和正确做出决策做好参谋工作。

4. 培育传播企业文化。在企业中,仅仅用薪金留人是不够的,还要用企业文化去吸引、感化人。也就是我们通常所说的人文管理。企业在给员工发展空间的同时,注重提供给员工再学习的机会。可以开展相应的活动让员工进行职业生涯设计,让每个员工都能对未来都充满信心,增加对公司的认同感和归属感。

本书依据企业行政管理的内容和特点编写,分为九个单元,先总述企业行政管理的发展变迁和企业行政规划,再分别从企业的行政事务、会务、文档、后勤管理等方面进行详细的阐述说明,最后列举了大量的企业行政管理规章制度。这样的编排,使全书脉络清晰、论述严谨,有很好的可读性和实操性,便于广大行政管理人员学习和参考。

目 录

第一单元 企业行政管理概论

第一讲 企业行政管理概述	(2)
一、行政管理	(2)
二、企业行政管理	(3)
三、企业行政管理部门的职责	(6)
第二讲 企业行政管理岗位职责	(8)
一、企业行政部门的职责	(8)
二、行政总监职责	(9)
三、行政部门经理职责	(11)
四、行政助理职责	(12)
五、行政秘书职责	(12)
思考与练习	(15)

第二单元 企业行政规划

第一讲 企业行政组织设计	(18)
一、企业组织机构的重要性	(18)
二、企业行政组织的关联性	(19)
三、企业组织设计的原则	(20)
四、企业部门间组合的方法	(22)

第二讲 企业办公环境规划	(24)
一、办公环境选址原则	(24)
二、办公室分配	(25)
三、办公室内部设计	(26)
四、办公室的物理条件	(29)
第三讲 企业行政工作计划	(32)
一、企业行政工作计划的内容	(32)
二、企业行政工作计划制订步骤	(34)
三、企业行政工作计划的时间性	(35)
四、企业行政工作的计划实施准备	(36)
五、企业行政工作计划的总结	(37)
第四讲 企业规章管理	(39)
一、企业规章的种类	(40)
二、企业规章的制定	(41)
三、企业规章的运用	(43)
思考与练习	(44)

第三单元 企业行政事务管理

第一讲 企业值班管理	(48)
一、值班工作的要求	(48)
二、值班工作职责	(50)
三、值班制度	(51)
四、值班安排	(52)
五、值班记录	(53)
第二讲 接待工作管理	(56)
一、接待工作的特点	(56)
二、接待工作的程序	(58)

三、接待工作的规格	(59)
四、接待工作的原则	(59)
五、接待工作的基本要求	(60)
六、具体接待工作	(61)
七、接待工作应注意的问题	(64)
第三讲 行政经费管理	(65)
一、预算资金管理	(65)
二、业务费管理	(66)
三、行政经费的节省方法	(67)
第四讲 企业印信管理	(72)
一、印章管理	(72)
二、介绍信管理	(79)
三、凭证管理	(81)
思考与练习	(83)

第四单元 企业会务管理

第一讲 会议的准备和组织	(86)
一、会议概述	(86)
二、会议类型	(87)
三、拟定与会人员	(89)
四、选择会议地点	(90)
五、及时发放通知	(90)
六、安排会议时间	(92)
七、会务人员分工与监控协调	(92)
八、拟定会议议程	(93)
九、安排住宿、餐饮、用车	(94)
十、会场布置	(95)
十一、会前复查	(97)

第二讲 会议期间的组织服务工作 (98)

- 一、会议签到 (98)
- 二、客人接待 (98)
- 三、会务资料管理 (99)
- 四、会议保密管理 (100)
- 五、费用管理 (100)
- 六、会议议程跟踪 (101)
- 七、编写会议记录与会议简报 (101)
- 八、会议的新闻报道 (101)
- 九、会议宣传 (102)
- 十、会议参观 (102)
- 十一、会议文体活动 (102)
- 十二、突发性事件处理 (103)

第三讲 会后管理 (104)

- 一、会场检查 (104)
- 二、会场清理 (104)
- 三、会务组财务结算 (105)
- 四、会议效果的调查和总结 (105)
- 五、会议文件的收退 (106)
- 六、会议文件的立卷归档 (106)
- 七、其他事务处理 (107)
- 思考与练习 (109)

第五单元 企业办公自动化**第一讲 办公自动化概述** (112)

- 一、办公自动化的含义 (112)
- 二、办公自动化的特点 (113)
- 三、办公自动化的作用 (115)

第二讲 办公自动化设备 (117)

- 一、微机 (117)
- 二、复印机 (118)
- 三、传真机 (118)
- 四、打印机 (119)
- 五、缩微复制设备 (119)
- 六、网络设备 (119)
- 七、多媒体设备 (119)

第三讲 办公自动化设备的使用 (123)

- 一、计算机的使用 (123)
- 二、传真机的使用 (125)
- 三、复印机的使用 (126)
- 思考与练习 (130)

第六单元 建设企业文化

第一讲 企业文化概述 (134)

- 一、企业文化的含义 (134)
- 二、企业的功能 (137)
- 三、企业的形成 (139)

第二讲 企业文化建设 (142)

- 一、企业文化建设的原则 (142)
- 二、企业文化建设的程序 (143)
- 三、企业文化建设的方法 (145)
- 思考与练习 (150)

第七单元 企业文件管理

第一讲 企业文件 (154)

一、文件处理工作任务	(154)
二、企业文件分类	(155)
三、文件处理工作原则	(158)
四、文件处理工作组织形式	(160)
第二讲 企业文件收发管理	(161)
一、明确文件收发岗位的职责	(161)
二、收文管理要求	(162)
三、文件内部分发	(163)
四、文件寄发	(164)
第三讲 文件的保管	(165)
一、建立文件归档制度	(165)
二、文件收集整理	(166)
三、确定文件的销毁办法	(168)
四、确定文件的保管期限	(170)
五、文件立卷归档	(171)
第四讲 文档的管理与利用	(176)
一、文档损毁的防治	(176)
二、文档的利用	(177)
思考与练习	(179)

第八单元 企业后勤管理

第一讲 员工食堂管理	(182)
一、食堂管理的环节	(182)
二、人员配备	(183)
三、卫生管理	(183)
四、财务管理	(185)
第二讲 员工宿舍管理	(187)

一、宿舍的分类	(187)
二、宿舍管理方法	(188)
三、宿舍设备物品管理	(189)
四、宿舍维修管理	(189)
五、宿舍服务管理	(190)
六、宿舍安全管理	(190)
第三讲 办公设备管理	(192)
一、办公设备管理注意事项	(192)
二、明确管理负责人	(193)
三、办公设备的购买	(194)
四、办公设备管理卡制作和登记	(197)
五、管理编号记录和便条	(198)
六、办公设备管理一览表	(199)
七、制定办公设备管理规则	(199)
第四讲 企业办公用品管理	(201)
一、办公用品的分类	(201)
二、办公用品的采购	(205)
三、办公用品的发放、使用与分配	(206)
四、办公用品的保管与维护	(208)
第五讲 企业车辆管理	(210)
一、管理的对象	(210)
二、管理的内容	(211)
三、企业车辆管理	(211)
四、车辆管理操作要点	(212)
五、新车辆的购入管理	(213)
六、车辆的换和报废	(214)
七、车辆的检查、整备与清扫	(215)
八、车辆事故的预防和处理	(215)
思考与练习	(218)

第九单元 企业行政管理制度

第一讲 后勤管理制度	(222)
一、设备用品管理制度	(222)
二、车辆管理制度	(229)
三、员工管理制度	(236)
四、总务后勤管理常用表单	(242)
第二讲 文档管理制度	(246)
一、文件管理办法	(246)
二、档案管理制度	(259)
三、文件档案管理常用表单	(267)
第三讲 卫生管理制度	(272)
一、卫生管理制度	(272)
二、卫生管理常用表单	(275)
思考与练习	(277)
附录	(278)
附录一 中华人民共和国劳动合同法	(278)
附录二 全国年节及纪念日放假办法	(294)
附录三 职工带薪年休假条例	(295)
附录四 中华人民共和国档案法	(297)
测试题及参考答案	(301)

企业行政管理概论

【重点难点】

第一单元

企业行政管理概论

行政管理

行政管理是指国家行政机关依法对国家和社会公共事务进行管理活动。其基本职能包括政治、经济、文化、社会、环境等五个方面。

行政管理是国家政治的重要组成部分，是国家权力的执行机关。其主要任务是执行国家法律、法规和方针政策，管理国家行政事务，维护国家统一和社会秩序。行政管理具有强制性、权威性、公开性和程序性等特点。随着经济社会的发展，行政管理的范围不断扩大，职能不断拓展，对行政管理的要求也越来越高。

行政管理

行政管理是国家政治的重要组成部分，是国家权力的执行机关。其主要任务是执行国家法律、法规和方针政策，管理国家行政事务，维护国家统一和社会秩序。行政管理具有强制性、权威性、公开性和程序性等特点。

行政管理

第一讲 企业行政管理概述

【学习重点】

- ◇ 什么是企业行政管理?
- ◇ 企业行政管理的职能。
- ◇ 企业行政管理部门的职责。

一、行政管理

行政是指计划、决策、协调、人事和后勤等的管理活动。管理是人们为了实现预定目标,通过科学的组织、指挥和协调群体的活动而开展的各项活动。行政管理是国家行政机关依法对国家和社会公共事务进行管理,是国家机关对社会公共事务和机关内部事务进行管理的规律的科学。广义的行政管理也包括企事业单位的行政事务管理工作。随着社会的不断发展,行政管理的对象日益广泛,包括经济建设、文化教育、市政建设、社会秩序、公共卫生、环境保护等各个方面。行政管理应用科学系统的方法,以减少资源的支出和浪费,提高行政管理的效率。

从实施过程来看,行政管理主要有计划、组织、协调和控制四项基本职能。

(1) 计划。行政管理的计划包括制订计划、下达指示、做出决议、安排具体工作等。