

随书附赠光盘

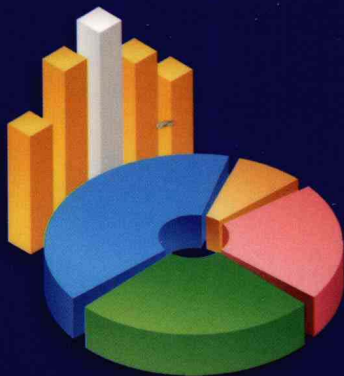
行政人员案头必备用书

# 企业行政部 规范管理实用手册

制度 · 方案 · 流程 · 表单

QIYE XINGZHENGBU  
GUIFAN GUANLI SHIYONG SHOUC

邓媛媛◎主编



 中国纺织出版社



行政人员案头必备用书

# 企业行政部 规范管理实用手册

QIYE XINGZHENGBU  
GUIPAN GUANLI SHIYONG SHOUC

## 内 容 提 要

本书集企业行政部各项工作的岗位职责、管理流程、管理制度、管理方案、实用表格于一体,是一本关于企业行政部规范管理的实用工作手册。全书详细介绍了行政部日常办公事务管理、接待事务管理、文书档案管理、会议管理、考勤与差务管理、公关事务管理、安保管理、车辆管理、总务后勤管理等方面的规范化操作实务,其中工具性的内容收在本书附赠的光盘中,读者可以直接下载使用。本书全面系统、通俗实用、信息量大,是企业行政部经理、主管以及具体的行政工作人员案头必备的参考用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

企业行政部规范管理实用手册 / 邓媛媛主编. —北京: 中国纺织出版社, 2009.2

ISBN 978-7-5064-5114-7

I.企… II.邓… III.企业管理:行政管理—手册

IV.F272.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 174429 号

副主编: 法云智 张英奇 张 林

编委会: 徐慧霞 成镇河 梁芳菲 李现梅 刘晓臣 王忠林

曹玉霞 戴智艳 房忠敏 郭红光 何晓英 李 勇

杨 琴 李先银 刘跃娟

---

策划编辑: 祝秀森 责任编辑: 赫九宏 责任印制: 陈 涛

---

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: [faxing@c-textilep.com](mailto:faxing@c-textilep.com)

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 28

字数: 295 千字 定价: 49.80 元 (附光盘 1 张)

---

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换

# 目 录

## CONTENTS

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <b>第一章 企业行政部组织结构与责权</b>  | <b>1</b>  |
| 第一节 行政部组织职能与组织结构         | 2         |
| 一、行政部组织职能                | 2         |
| 二、行政部组织结构                | 2         |
| 第二节 行政部责权                | 4         |
| 一、行政部职责                  | 4         |
| 二、行政部权力                  | 5         |
| 第三节 行政部主要人员任职条件及岗位职责     | 5         |
| 一、行政总监任职条件及岗位职责          | 5         |
| 二、行政经理任职条件及岗位职责          | 6         |
| 三、行政经理助理的任职条件及岗位职责       | 10        |
| <b>第二章 行政部日常办公事务管理</b>   | <b>18</b> |
| 第一节 行政部办公事务管理人员任职条件及岗位职责 | 18        |
| 一、办公室主管的任职条件及岗位职责        | 18        |
| 二、办公室秘书的任职条件及岗位职责        | 19        |
| 三、办公室文员的任职条件及岗位职责        | 25        |

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 第二节 行政部办公用品管理 .....   | 27 |
| 一、办公用品的采购 .....       | 27 |
| 二、办公用品的保管 .....       | 28 |
| 三、办公用品的发放使用 .....     | 28 |
| 第三节 行政部办公事务管理制度 ..... | 36 |
| 一、办公用品管理制度 .....      | 36 |
| 二、办公文具用品领用制度 .....    | 36 |
| 三、办公家具管理制度 .....      | 40 |
| 四、办公室网络管理制度 .....     | 42 |
| 五、公司值班室管理制度 .....     | 42 |
| 六、公司值班管理办法 .....      | 42 |
| 七、公司证照管理制度 .....      | 45 |
| 八、往来信件管理制度 .....      | 48 |
| 第四节 行政部办公事务常用表格 ..... | 50 |

### **第三章 行政部接待事务管理 .....** 54

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 第一节 行政部接待人员任职条件及岗位职责 ..... | 54 |
| 一、接待主管任职条件及岗位职责 .....      | 54 |
| 二、接待文员任职条件及岗位职责 .....      | 55 |
| 三、前台文员任职条件及岗位职责 .....      | 56 |
| 第二节 行政部接待管理流程 .....        | 58 |
| 一、日常事务接待工作流程 .....         | 58 |
| 二、大型团队接待工作流程 .....         | 62 |
| 第三节 行政部接待管理制度 .....        | 66 |
| 一、公司来宾参观接待办法 .....         | 66 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 二、公司参观管理规定 .....    | 67 |
| 三、公司涉外接待制度 .....    | 69 |
| 四、公务接洽工作制度 .....    | 70 |
| 五、公司接待费用管理规定 .....  | 71 |
| 六、接待用餐管理规定 .....    | 73 |
| 七、电话接待礼仪规定 .....    | 74 |
| 第四节 行政部接待管理文案 ..... | 75 |
| 一、接待重要来宾方案 .....    | 75 |
| 二、接待不速之客方案 .....    | 77 |
| 三、电话接待礼仪方案 .....    | 78 |
| 四、外事接待方案 .....      | 79 |
| 第五节 行政部接待管理表格 ..... | 80 |

## **第四章 行政部文书、档案和印章管理 ..... 83**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 第一节 文书、档案和印章管理人员任职条件及岗位职责 ..... | 83 |
| 一、文书管理人员任职条件及岗位职责 .....         | 83 |
| 二、档案管理人员任职条件及岗位职责 .....         | 85 |
| 三、印章管理人员任职条件及岗位职责 .....         | 85 |
| 第二节 企业文书、档案、印章管理流程 .....        | 87 |
| 一、文书、档案管理流程 .....               | 87 |
| 二、印章管理流程 .....                  | 96 |
| 第三节 企业文书、档案、印章管理制度 .....        | 97 |
| 一、公司公文管理制度 .....                | 97 |
| 二、公司文件收发制度 .....                | 98 |
| 三、公司文件签收管理制度 .....              | 98 |

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 四、公司文件催办管理制度 .....       | 100 |
| 五、公司文书立卷管理制度 .....       | 101 |
| 六、公司文书整理、保存、废除管理制度 ..... | 104 |
| 七、企业档案管理制度 .....         | 105 |
| 八、公司印章管理制度 .....         | 112 |
| 第四节 企业文书、档案、印章管理方案 ..... | 113 |
| 一、文书写作方案 .....           | 113 |
| 二、档案管理方案 .....           | 124 |
| 三、印章管理方案 .....           | 129 |
| 第五节 文书、档案、印章管理表格 .....   | 131 |

## **第五章 行政部会议管理 .....** 139

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第一节 会议管理人员岗位职责 ..... | 140 |
| 一、会议组织人员岗位职责 .....   | 140 |
| 二、会议主持人岗位职责 .....    | 141 |
| 三、会务接待服务岗位职责 .....   | 142 |
| 四、会议成员的职责 .....      | 143 |
| 第二节 企业会议管理流程 .....   | 144 |
| 一、会议计划流程 .....       | 144 |
| 二、会议管理流程 .....       | 145 |
| 三、提案管理工作流程 .....     | 154 |
| 四、会议支出管理流程 .....     | 155 |
| 第三节 企业会议管理制度 .....   | 156 |
| 一、会议管理制度 .....       | 156 |
| 二、公司会议保密制度 .....     | 158 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 三、会议室管理制度 .....     | 159 |
| 四、会议场所岗位工作制度 .....  | 161 |
| 五、贵宾接待室岗位工作制度 ..... | 162 |
| 六、展示场所岗位工作制度 .....  | 163 |
| 第四节 会议管理方案 .....    | 164 |
| 一、会议筹备方案 .....      | 164 |
| 二、会议控制方案 .....      | 166 |
| 三、部门经理会议处理方案 .....  | 169 |
| 四、会议室使用说明书 .....    | 173 |
| 五、会议规程说明书 .....     | 174 |
| 六、会议说明书 .....       | 179 |
| 七、会议善后工作管理方案 .....  | 182 |
| 八、会议公文文案 .....      | 183 |
| 九、企业董事会和常务会文案 ..... | 193 |
| 第五节 企业会议管理表单 .....  | 197 |

## **第六章 行政部考勤、差务管理 .....** 206

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 第一节 行政部考勤、差务管理人员的任职条件及岗位 |     |
| 职责 .....                 | 206 |
| 一、人事主管的任职条件及岗位职责 .....   | 206 |
| 二、人事专员的任职条件和岗位职责 .....   | 209 |
| 三、考勤人员岗位职责 .....         | 212 |
| 第二节 行政部考勤、差务管理流程 .....   | 214 |
| 一、员工考勤管理工作流程 .....       | 214 |
| 二、员工请假办理流程 .....         | 214 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 三、出差管理流程 .....         | 215 |
| 第三节 行政部考勤、差务管理制度 ..... | 219 |
| 一、公司员工考勤管理制度 .....     | 219 |
| 二、公司员工打卡管理规定 .....     | 224 |
| 三、出差管理制度 .....         | 224 |
| 四、国内出差管理办法 .....       | 226 |
| 五、国外出差管理办法 .....       | 227 |
| 六、当日出差管理准则 .....       | 228 |
| 七、长期出差管理准则 .....       | 229 |
| 第四节 行政考勤、差务管理方案 .....  | 230 |
| 一、考勤管理方案 .....         | 230 |
| 二、出差手续及差旅费支付方案 .....   | 239 |
| 第五节 行政考勤、差务常用表格 .....  | 239 |

## **第七章 行政公关事务管理 .....** 250

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 第一节 行政公关人员任职条件及岗位职责 ..... | 250 |
| 一、行政公关主管任职条件及岗位职责 .....   | 250 |
| 二、行政公关专员任职条件及岗位职责 .....   | 253 |
| 第二节 行政公关管理流程 .....        | 255 |
| 一、一般公关事务流程 .....          | 255 |
| 二、公关危机处理流程 .....          | 255 |
| 第三节 企业行政公关事务管理制度 .....    | 258 |
| 一、对外宣传制度 .....            | 258 |
| 二、危机处理传播制度 .....          | 260 |
| 三、公司公关专项活动策划与实施制度 .....   | 263 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第四节 行政公关管理方案 .....   | 264 |
| 一、危机公关处理方案 .....     | 264 |
| 二、企业内部员工关系处理方案 ..... | 267 |
| 三、企业内部结构关系处理方案 ..... | 268 |
| 第五节 行政公关管理表格 .....   | 272 |

## **第八章 行政部安保管理 .....** 276

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 第一节 行政部安保管理的岗位职责 .....    | 276 |
| 一、保安主管(队长)任职条件及岗位职责 ..... | 276 |
| 二、保安员任职条件及岗位职责 .....      | 277 |
| 三、门卫岗位职责 .....            | 279 |
| 四、消防员岗位职责 .....           | 279 |
| 五、机要人员岗位职责 .....          | 281 |
| 六、技术档案、资料管理员岗位职责 .....    | 281 |
| 第二节 行政部安保管理流程 .....       | 282 |
| 一、非企业员工出入企业流程 .....       | 282 |
| 二、突发事件处理工作流程 .....        | 282 |
| 第三节 行政部安保管理制度 .....       | 284 |
| 一、公司出入管理制度 .....          | 284 |
| 二、公司保密管理制度 .....          | 286 |
| 三、机要文书管理制度 .....          | 288 |
| 四、秘书人员保密工作规定 .....        | 290 |
| 五、公司保险库管理规定 .....         | 293 |
| 六、公司电脑操作保密制度 .....        | 294 |
| 七、电梯管理制度 .....            | 295 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 八、公司钥匙管理规定 .....      | 295 |
| 九、消防安全管理制度 .....      | 296 |
| 十、公司员工姓名牌管理办法 .....   | 298 |
| 第四节 行政部安保管理方案 .....   | 299 |
| 一、办公室的保密方案 .....      | 299 |
| 二、机密文件管理说明书 .....     | 301 |
| 三、失密泄密事件的处理方案 .....   | 304 |
| 四、安全保卫工作管理说明书 .....   | 306 |
| 五、保安工作管理说明书 .....     | 308 |
| 六、消防说明书 .....         | 310 |
| 七、防火安全规划方案 .....      | 312 |
| 八、用电安全检查报告 .....      | 315 |
| 九、突发事件处理文书 .....      | 316 |
| 第五节 行政部安保管理常用表格 ..... | 318 |

## **第九章 车辆管理 .....** 326

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第一节 行政部车辆管理岗位职责 ..... | 326 |
| 一、车辆主管任职条件及岗位职责 ..... | 326 |
| 二、车辆管理文员岗位职责 .....    | 328 |
| 三、车辆调度员岗位职责 .....     | 328 |
| 四、司机任职条件及岗位职责 .....   | 330 |
| 第二节 车辆管理流程 .....      | 331 |
| 一、车辆定编购入管理 .....      | 332 |
| 二、车辆维护保养管理 .....      | 332 |
| 三、司机管理 .....          | 334 |

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 四、车辆调度使用管理 .....    | 337 |
| 第三节 行政部车辆管理制度 ..... | 339 |
| 一、车辆购置制度 .....      | 339 |
| 二、车辆使用管理制度 .....    | 340 |
| 三、车辆保养、维修制度 .....   | 340 |
| 四、车辆安全管理制度 .....    | 341 |
| 五、司机管理制度 .....      | 344 |
| 六、公司停车场管理规定 .....   | 346 |
| 第四节 车辆管理方案 .....    | 347 |
| 一、通勤车管理方案 .....     | 347 |
| 二、业务用车管理方案 .....    | 349 |
| 三、交通安全管理方案 .....    | 351 |
| 四、车辆肇事处理方案 .....    | 352 |
| 第五节 车辆管理表单 .....    | 361 |

## **第十章 行政部总务后勤管理 .....** 370

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 第一节 行政部总务后勤管理岗位职责 ..... | 370 |
| 一、总务后勤主管任职条件及岗位职责 ..... | 370 |
| 二、后勤主管助理岗位职责 .....      | 371 |
| 三、食堂管理专员岗位职责 .....      | 372 |
| 四、宿舍管理专员岗位职责 .....      | 377 |
| 五、保洁人员岗位职责 .....        | 377 |
| 六、绿化人员岗位职责 .....        | 379 |
| 第二节 行政部后勤管理流程 .....     | 380 |
| 一、企业员工宿舍管理流程 .....      | 380 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 二、员工食堂管理流程 .....      | 380 |
| 三、食堂卫生管理流程 .....      | 383 |
| 四、环卫绿化工作流程 .....      | 383 |
| 第三节 行政部总务后勤管理制度 ..... | 384 |
| 一、员工食堂管理制度 .....      | 384 |
| 二、企业宿舍管理制度 .....      | 388 |
| 三、企业清洁卫生管理制度 .....    | 393 |
| 四、环境绿地管理制度 .....      | 395 |
| 第四节 行政部后勤管理方案 .....   | 396 |
| 一、食堂管理方案 .....        | 396 |
| 二、员工就餐管理方案 .....      | 398 |
| 三、食堂餐卡管理方案 .....      | 400 |
| 四、绿化养护方案 .....        | 401 |
| 五、文化活动策划方案 .....      | 414 |
| 六、公司食堂委托经营合同范本 .....  | 416 |
| 第五节 行政部后勤管理常用表格 ..... | 419 |

|            |     |
|------------|-----|
| 参考文献 ..... | 429 |
|------------|-----|

(以下内容可在随书附赠光盘中直接下载, 修改使用)

## **1 行政部办公事务常用表格**

- 01 办公用品请购表
- 02 办公用品领用表
- 03 办公用品领用统计表
- 04 收发信件登记表
- 05 图书资料借出卡
- 06 图书资料借阅登记表

## **2 行政部接待管理表格**

- 07 来访出入登记表
- 08 接待申请及报告表
- 09 每月接待客人汇总表
- 10 接待汇报表

## **3 文书、档案、印章管理表格**

- 11 文件接收登记表
- 12 文件归档登记表
- 13 文件印制申请单
- 14 档案明细表
- 15 (机密) 文件保管备查簿
- 16 调卷单
- 17 阅档催还单
- 18 档案调阅单
- 19 档案存放位置表
- 20 阅档催还单存根
- 21 作废档案焚毁清单

- 22 用印申请表
- 23 印章使用登记表
- 24 印章销毁申请表

#### 4 企业会议管理表单

- 25 年度会议实施计划表
- 26 会议室使用申请表
- 27 会议审核表
- 28 会议通告单
- 29 主席会议准备表
- 30 主席会议情况报告表
- 31 会议议程表
- 32 会议程序表
- 33 会议发言要点记录表
- 34 会议进行评估表
- 35 会议议案检查表
- 36 会议进行检查表
- 37 会议未决事项检讨表

#### 5 行政考勤、差务常用表格

- 38 员工出勤记录表
- 39 员工考勤记录汇总表
- 40 月度考勤统计表
- 41 员工出勤情况统计表
- 42 员工加班申请表
- 43 加班费申请单
- 44 员工请假申请表
- 45 员工请假登记表
- 46 员工特别休假申请表

- 47 出差申请单
- 48 出差登记单
- 49 预支差旅费申请单
- 50 差旅费用支付明细表
- 51 差旅费用报销表
- 52 公司年度出差计划表

## 6 行政公关管理表格

- 53 公关活动预算申请表
- 54 公关活动预算一览表
- 55 公关活动费用申请表
- 56 公关活动预算与实际花费差异表
- 57 危机预警处理表
- 58 危机记录分析表

## 7 行政部安保管理常用表格

- 59 员工值班登记表
- 59 保安日报表
- 60 安全检查日报表
- 61 巡逻检查到岗记录表
- 62 夜间安全巡查记录表
- 63 员工外出登记表
- 64 来宾出入登记表
- 65 物品出公司申请表
- 66 安全状况检查表
- 67 消防设施、设备检查表
- 68 安全事故报告表

## 8 车辆管理表单

- 69 车辆登记表

- 70 车辆登记卡
- 71 公务车行驶记录表
- 72 车辆使用状况月报表
- 73 违章事故报告表
- 74 行驶事故处理报告书
- 75 运费申请明细表
- 76 派车单
- 77 车辆费用支出月报表
- 78 车辆保养修理记录表
- 79 车辆保养月报表
- 80 行车费用报销表
- 81 车辆费用记录表
- 82 车辆费用请领单

## 9 行政部后勤管理常用表格

- 83 住宿申请表
- 84 宿舍登记表
- 85 宿舍分配申请表
- 86 住宿人员资料卡
- 87 宿舍物品借用登记卡
- 88 宿舍卫生评比表
- 89 厨房安全检查表
- 90 食堂卫生工作考核表
- 91 食堂卫生检查评分表
- 92 卫生区域计划表
- 93 清洁工作安排表
- 94 文化活动安排表