

ETTIC | 职业培训项目

QIYE XINGZHENG
GUANLI JINGLI
SHICAO XIJIE

企业行政

管理经理

实操细节

● 李建华 滕宝红 编著 ●



广东省出版集团
广东经济出版社

ETTIC | 职业培训项目

QIYE XINGZHENG
GUANLI JINGLI
SHICAO XIJIE

企业行政管理 经理

实操细节

● 李建华 滕宝红 编著 ●

廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

企业行政管理经理实操细节 / 李建华, 滕宝红编著. — 广州: 广东经济出版社, 2009. 4

ISBN 978 - 7 - 5454 - 0106 - 6

I. 企… II. ①李…②滕… III. 企业管理: 行政管理
IV. F292. 9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 034110 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	广东新华发行集团有限公司
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (广州市番禺区南村镇南村东兴工业区)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	15.75 2 插页
字数	221 000
版次	2009 年 4 月第 1 版
印次	2009 年 4 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 0106 - 6
定价	32.00 元

如发现印装质量问题, 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 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻版必究 ·

西方谚语云：“上帝存在于细节之中。”上帝是万能的主宰。因而按时下流行的说法，就是细节决定成败。

什么是细节？细节是事物发展中最细微的环节，最基本的元素或最细小的形态。一些关键的细节往往可以反映、影响甚至改变大局。

小时候我们常唱一首儿歌：“螺丝帽，虽然小，祖国建设不可少。”螺丝帽就是细节。少了它，整部机器就无法正常运转。“千里之堤，溃于蚁穴”，所以必须防微杜渐。君不见几片脱落的隔热瓦，可以导致“发现号”航天飞机在空中爆炸解体；而引起美国“9·11”恐怖袭击事件中双子星塔倒塌的原因，竟然是钢板上的锈迹。原来，双子星塔是横梁架结构。在横梁架上铺上钢板，然后再涂上防火墙。由于钢板上的锈迹没有去除，在大火熊熊中防火墙容易脱落，结果钢板被烧融无法支撑钢架，使大楼轰然倒塌。事后，研究人员感叹地说，如果没有这些锈斑，也许可以避免楼倒人亡的悲剧。纵观古今中外，细节决定成败的案例不胜枚举。

1485年，国王理查三世准备与里士满伯爵亨利率领的军队在英国波斯沃斯决一死战时，坐骑的一只马掌由于钉子不够没有钉牢而掉了，理查连同战马翻在地，士兵见状，纷纷撤退，理查被俘，江山尽失。

在第一次世界大战期间的一天，一名德军参谋从望远镜里看到在敌占区一块坟地里，有一只高贵的金丝猫，天天出来晒太阳。他推断出：坟地里可能有敌人的一个高级指挥掩蔽部。于是，德军集中6个炮兵营袭击，整个坟地被夷成平地。事后查明，坟地里果然是法军一个旅指挥所，指挥所人员被一举全歼。

越王勾践在祝贺宴会上听到赞扬大臣之功时一个脸色，便使大臣范蠡从中

看出了一个严重的问题：“越王不欲归功臣下，疑忌之端已见矣！”凭他长期对越王的观察了解，“越王为人，长颈鸟喙，忍辱妒功。可与共患难，不可与共安乐。”范蠡从勾践的一个脸色，联系到勾践的一贯为人，估计到了危险结局，退隐江湖，才避免了灾祸。而另一位有功之臣文种，不能识微知著，最后被越王杀戮。

可见，细节不仅影响到事关国家安危大局的一场战争，或事关战役成败的一场战斗，也影响到仕海沉浮，个人安危。

由于产品同质化问题严重，企业已进入到白热化的竞争甚至是恶性竞争的状态。企业的微利时代来临了。在微利时代中，企业若不重视细节，小则出现质量问题，大则导致企业亏损甚至衰落、倒闭。关于细节管理的重要性问题，坊间流行的以《细节决定成败》为主的一大批同类书籍，已详尽地阐明了这个理念。问题恰恰在于，道理大家都明白了，关键是怎么做？我们几乎翻遍了图书市场的同类书，没能找到有关介绍方法和技巧的书籍。

说千道万，不如实操实干！于是，我们组织策划了这套《企业日常管理实操细节》丛书。她的价值在于，对管理的各个领域，尽量从每个环节、每道工序、每个流程，甚至连每条生产线上，介绍不容忽视的操作细节，力求“实际、实用、实操、实效”，满足企业对细节管理的要求，从而大大提高企业管理水平和经济效益，使企业昌盛，个人发达。

为什么日本制造业名列世界第一？作为最基本的条件，那是因为他们注重一颗螺丝拧几圈都有明确标准之类的细节。我们希望在企业关注这套书的同时，有更多的企管精英加入到我们的作者队伍中来，多为广大企业读者介绍诸如“一个螺丝拧几圈”这种容易被忽视，但事关质量大局的实操细节，使这套书原创性、实操性更强，价值含量更高，生命力更强。

第1章 办公用品管理

- 细节01 日常办公用品的配备要求 / 2
- 细节02 文具用品分类管理 / 4
- 细节03 办公物品领用申请管理 / 6
- 细节04 办公用品的采购管理 / 8
- 细节05 办公用品的分配管理 / 10
- 细节06 提高办公用品的利用率 / 12
- 细节07 办公用品保管要求 / 14
- 细节08 易耗品的使用管理 / 16
- 细节09 办公文具使用管理办法 / 19

第2章 文档资料管理

- 细节10 文件收发管理标准 / 22
- 细节11 发文拟稿注意要点 / 24
- 细节12 文件分送具体要求 / 26
- 细节13 文件传阅要点 / 28
- 细节14 文件签发注意事项 / 30
- 细节15 发文登记管理 / 32
- 细节16 文件归档的工作步骤 / 34
- 细节17 了解资料库的功能 / 36
- 细节18 图书资料室管理标准 / 38

第3章 办公自动化管理

- 细节19 办公自动化设备管理 / 42
- 细节20 办公自动化技术准备流程 / 45
- 细节21 复印机的使用步骤 / 48
- 细节22 特殊文件的复印方法 / 51
- 细节23 对打印机进行保养维护 / 53
- 细节24 传真机的日常维护 / 55
- 细节25 碎纸机使用安全事项 / 57
- 细节26 计算机管理标准 / 59
- 细节27 网络使用管理规定 / 61

第4章 安全保密管理

- 细节28 加强信息系统保密措施 / 64
- 细节29 行政人员保密纪律要求 / 66
- 细节30 加强保安工作管理 / 69
- 细节31 消除影响安全工作的因素 / 71
- 细节32 工作环境安全管理 / 74
- 细节33 文件收发流程保密管理 / 77
- 细节34 会议保密措施 / 79
- 细节35 印章的保管要点 / 81
- 细节36 物品进出管理措施 / 83

第5章 值班接待管理

- 细节37 值班工作的基本要求 / 86
- 细节38 值班制度管理 / 89
- 细节39 值班人员安排类型 / 91
- 细节40 正确处理值班时的偶发事件 / 94

- 细节41 值班电话处理技巧 / 96
- 细节42 来宾参观接待办法 / 98
- 细节43 接待费用管理 / 101
- 细节44 接待工作的规格 / 104
- 细节45 接待来访交谈要点 / 107

第6章 物品资产管理

- 细节46 对公司财产进行系统化管理 / 110
- 细节47 申购办公设备的要点 / 112
- 细节48 资产毁损、丢失赔偿管理 / 114
- 细节49 公司车辆管理的具体内容 / 116
- 细节50 对公司派车进行管理 / 119
- 细节51 办公设备收发管理 / 121
- 细节52 对物品资产转移进行管理 / 124
- 细节53 制订公司设备维修计划 / 127
- 细节54 设备维护岗位人员责任 / 129

第7章 总务后勤管理

- 细节55 企业生活设施管理 / 132
- 细节56 企业物品的保管 / 134
- 细节57 企业宿舍管理 / 136
- 细节58 宿舍区维修管理 / 139
- 细节59 食堂工作管理 / 141
- 细节60 公司加餐管理制度 / 143
- 细节61 食堂餐卡的管理 / 145
- 细节62 传达室事务管理 / 147
- 细节63 日常消防安全管理 / 149

第8章 医疗保健管理

- 细节64 公司医务人员工作管理 / 152
- 细节65 办公室卫生管理 / 154
- 细节66 员工就诊服务准则 / 157
- 细节67 电击伤急救要点 / 159
- 细节68 中暑员工急救措施 / 161
- 细节69 常见创伤的处理方法 / 163
- 细节70 烧伤员工急救措施 / 165
- 细节71 掌握快速止血法 / 168
- 细节72 选择正确的搬运法 / 170

第9章 办公环境管理

- 细节73 办公室内部结构设计实务 / 174
- 细节74 简化办公室工作 / 177
- 细节75 办公室内的装饰 / 179
- 细节76 办公室标志系统管理 / 181
- 细节77 设计开放式办公室 / 183
- 细节78 设计全景式办公室的要求 / 186
- 细节79 办公楼绿化标准 / 188
- 细节80 草地保养管理注意事项 / 190
- 细节81 抓好树木管理三件事 / 193

第10章 行政人员管理

- 细节82 办公室人员配备原则 / 196
- 细节83 办公人员素质要求 / 199
- 细节84 办公室的组织方式 / 201
- 细节85 为企业领导配备文职人员 / 204

- 细节86 行政人员着装要求 / 207
- 细节87 行政人员行为规范 / 210
- 细节88 办公室人员考勤管理 / 213
- 细节89 行政办公人员日常工作内容 / 215
- 细节90 行政人员绩效考核管理 / 218

第11章 会务工作管理


- 细节91 拟订与会人员名单 / 222
- 细节92 办公会议会务工作要点 / 224
- 细节93 电话会议会务工作要点 / 226
- 细节94 国际会议服务工作要点 / 228
- 细节95 会场服务管理重点 / 230
- 细节96 会议食宿管理方法 / 232
- 细节97 会议财物管理方法 / 235
- 细节98 会议文件分类管理 / 237
- 细节99 巧妙利用人的感觉、知觉布置会场 / 239

第 1 章

办公用品管理

细节 01

日常办公用品的配备要求

 适用场景

当想了解日常办公用品的配备要求时，查看本细节。

 细节描述

日常办公用品指企业日常工作及业务操作所使用的文具、器具等。例如：尺、剪刀、裁纸刀、订书机等文具，电子计算器、算盘、计算机、笔记本电脑等办公设备。

• 为使图表等文件制作快速且漂亮，所使用的文具包括尺、样板、剪刀、裁纸机、绘图用具等。

• 文书化也有誊写、打印、印刷、修改文书的工作。平时，就要使用文字处理机、微机、桌面印刷机等办公设备。

• 制作文书也需要复印。复印室需要复印机、碎纸机、文件打孔机、三孔机、裁纸机、垃圾箱等日常用具。需要大量印刷时，应该使用附带排序功能的高速复印机。有的复印机可进行彩色复印。

- 文件打孔机和三孔机等是使用活页封面装订纸张时给纸张打孔用的。
- 裁纸机用来裁断复数文书一页页的复印件。
- 日常办公工作除文书化外还有计算工作。企业所做的销售分析、投资分

温馨提示

当机密文件复印错误或需要销毁机密文件时，可放入碎纸机切碎。

析、经营计划的制作、技术设计等都需要快速准确的计算。计算用具为电子计算器。作为长时间使用的业务用计算用具，一般使用具备所必需的位数和计算功能稍大的电子计算器。

- 如果是电子计算器无法进行的高难度计算，或者数据量较多，需要制作生产计划的数值表格时，可使用电脑。电脑需要具备以下几种功能的软件，如数据保存功能、制表功能、统计计算功能等业务所必需的功能。

- 日常业务中包括通信业务。通信工作使用电话、终端传真机等通信电子设备。使用时通过电话总机、内线、外线双方都可实现转送功能，如按键式电话，即使人不在也可以转送到移动点或所到达的地方。

- 会计和教育培训等需要投影机、电视、VTR等日常用具。为提高信息传达的效率，有时需要给语言配上适当的动态画面、静止画面或插图等图像。开会时则使用语言和投影机进行说明。

实践练习

如果企业每天需要进行大量的文书制作时，一般应配备哪些办公设备？

参考答案：


当企业需要进行大量的文书制作时，一般复印室需要复印机、碎纸机、文件打孔机、三孔机、裁纸机、垃圾箱等日常用具。需要大量印刷时，应该使用附带排序功能的高速复印机。

细节 02

文具用品分类管理

 适用场景

当想对文具用品进行分类管理时，查看本细节。

 细节描述

将公司内各种办公文具用品管理制度化、合理化，使文具用品的使用不产生浪费。由行政部门负责相关标准制定、修改、废止的起草工作。

文具用品分类

公司文具用品分为消耗品、管制消耗品、管制品等三种。

◆ 消耗品

刀片、胶水、胶带、大头针、回形针、橡皮筋、笔记本、复写纸、标贴、便用笺、各类印刷表单、橡皮擦、铅笔、圆珠笔、订书针、直尺等。

◆ 管制消耗品

名片、签字笔、钢笔、白板笔、荧光笔、修正液、电池、印泥、卷宗夹、文件夹、美工刀、邮票、笔筒等。

◆ 管制品

订书机、打孔机、打码机、会计章、日期戳、职章、公司章、计算机、卷尺等。

文具用品领用区分

文具用品的领用分为个人领用及单位领用两种。

✦ 个人领用

系个人使用保管的用品，如圆珠笔、橡皮擦、直尺等。

✦ 单位领用

系单位内部共同使用的用品，如打孔机、大型订书机、打码机等。

管理原则

依文具用品的分类不同而异。

✦ 消耗品

消耗品可依据历史记录（如过去半年耗用平均数）、经验法则（估计消耗时间）设定领用管制基准（如圆珠笔每人每月发一支）。

✦ 管制消耗品

管制消耗品得限定人员使用，必要时可依部门或人员的工作状况调整发放。

✦ 管制品

管制性文具应列入移交项目，如自然损坏无法修复时，应以旧品换新品，如遗失或使用不当则须由个人或单位赔偿。

实践练习

公司文具用品中的消耗品具体包括哪些物品？

参考答案：


公司文具用品中的消耗品包括：刀片、胶水、胶带、大头针、回形针、橡皮筋、笔记本、复写纸、标贴、便笺、各类印刷表单、橡皮擦、铅笔、圆珠笔、订书针、直尺等。

细节 03

办公物品领用申请管理

 适用场景

当想了解办公物品的领用申请时，查看本细节。

 细节描述

在办公用品领取和发放工作中，保管员要坚守工作岗位，服务要热情周到，对不符领取规定的，要做好解释工作，使之能够理解。

一般文具

文具申请可定于每月25日前，由各部门填写“文具领用申请单”，交行政部门统一采购，次月5日发放。

温馨提示

新进人员或特殊用途文具的请领不受此限。

名片

名片的申请须因公务实际需要并应填写“领用申请表”，注明印刷内容，经部门主管签认后，于需要日前7天送交行政部门申购。

印章

公务用的各种人员、单位、公司印章均须事先提出申请单，经部门主管及管理部经理审核后，交行政部门采购并登记、管理。

到职离职人员

新进人员到职时由该部门提出文具申请单，向行政部门请领文具。人员

离职时，应将剩余文具一并缴交所属部门交接人，行政部门督办。

印刷品领用

• 一般印刷品(如名片、信封、便笺、表格)的印刷、申购、保管均由行政部门负责，各部门特殊用途的表单及印刷品则自行保管。

• 请领印刷品如属部门特殊专用表单，应填写“领用申请表”，在需求日前两周交行政部门统一采购，如属代用，应填写“领用单”向行政部门领取。

邮票领用

寄发信件所需的邮票，应由发文单位填写申请表，经单位主管签准，连同信件一并交管理部门统一贴上邮票寄发并登账分摊部门费用。



实践练习

企业对印刷品的领用原则是什么？

参考答案：

1. 一般印刷品(如名片、信封、便笺、表格)的印刷、申购、保管均由行政部门负责，各部门特殊用途的表单及印刷品则自行保管。

2. 请领印刷品如属部门特殊专用表单，应填写“领用申请表”，在需求日前两周交行政部门统一采购，如属代用，应填写“领用单”向行政部门领取。