

· 企 业 管 理 实 用 工 具 大 全 系 列 ·

XINGZHENG
BANGONG

SHICAO DAQUANJI
(ZHIZE+GUIFAN+ZHIDU+BIAODAN)

本书内容丰富，海量范例文件，拿来即用

行政办公 实操大全集

(职责+规范+制度+表单)

季福林◎编著

- | 工作高效 | 明确的岗位职责
- | 执行无忧 | 系统性的管理制度
- | 落地有声 | 全面的工作规范
- | 实用方便 | 即扫即用、**免费赠送全套电子版**

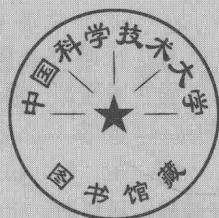


中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

行政办公 实操大全集

(职责+规范+制度+表单)

季福林◎编著



内 容 简 介

本书从行政办公人员的实际岗位出发,选取了行政办公人员在日常工作中最为常见的管理问题,借鉴吸收最新的管理理念和方法,以规范化管理为主题,以岗位职责、工作细节规范、实用制度与表格为主要内容,全书表格化阐述,为每个工作细节给出可参照的执行建议。为现代企业行政工作的规范化提供最有效最权威的指导范本。

本书适合行政办公管理人员及高校相关专业学生教师阅读、使用。

图书在版编目(CIP)数据

行政办公实操大全集:职责+规范+制度+表单/季福林编著. —北京:
中国铁道出版社, 2018. 1
ISBN 978-7-113-23180-4

I. ①行… II. ①季… 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(2017)第126677号

书 名: 行政办公实操大全集(职责+规范+制度+表单)
作 者: 季福林 编著

策 划: 王 佩
责任编辑: 杨新阳
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056

封面设计: **MX** DESIGN
STUDIO

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街8号)
印 刷: 北京铭成印刷有限公司
版 次: 2018年1月第1版 2018年1月第1次印刷
开 本: 700mm×1 000mm 1/16 印张: 25.75 字数: 517千
书 号: ISBN 978-7-113-23180-4
定 价: 88.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010)51873174

打击盗版举报电话:(010)51873659

只要留心观察便会发现，用制度管人，按制度办事是那些成功企业的共同特点。建立健全、科学化、规范化且有很好可操作性的管理制度是企业必不可少的软件设施，也是企业得以正常运转的基石。同样，每个部门其实就是一个公司小的缩影，因此部门中也需要对制度建立、健全。

从行政工作的作用而言，不同行业、不同企业的不同发展阶段，行政部门所承担的职能是不同的。综合来讲，行政一般有三个方面：第一是服务，简言之，保证全体员工的吃、喝、拉、撒，以保证全体员工工作的投入。第二是事务，文件流转、工作督办、信息传递、上下协调、接待、采购、宣传、档案、车辆、保卫等，保证公司和机构的正常运转。第三是参与决策，企业的发展战略、制度体系、重点工作推进等。

本书不是泛泛地阐述行政办公管理的整个体系，而是选取了行政办公管理中最实用、最核心的部分，即以行政办公管理最常见的主要内容——岗位职责、工作规范、行政管理制度、日常行政办公实用表格为主线，以图表化阐述为主要表达形式，在实用性上下功夫，所有的制度、表格都是“稍微修改一下便能用”，使得读者朋友在工作中遇到难题，都可以寻求到最佳的解决方法和途径。

1. 管理制度与表格更加标准

本书对行政办公管理中经常出现的制度、表格进行了标准化设计，更加规范、统一，方便读者朋友理解和使用。另外，每种管理制度与实用表格都是紧贴工作实际，增强了制度的针对性和可执行性，更加科学、标准，大大提升了实际执行的效果。

2. 内容设计思路清晰

本书对岗位职责、工作规范、日常行政管理制度和行政实用表格这几大模块的内容进行设计，以图表化阐述的方式交互呈现，简洁明了，方便实用易查找。

总而言之，本书力求将行政办公管理的实用、全面和新颖融为一体，做到更好、更方便，希望能够成为行政办公管理不可缺少的一本工具书，为读者朋友提供全方位的行政办公管理工作指导与参考依据。

书中涉及的模板文件，拿来即用。读者既可扫描下列二维码也可以登录：<http://upload.crphdm.com/2017/0815/1502796570293.doc> 下载使用。



编者
2017.9

第一章 前台接待管理..... 1

1.1 前台接待岗位人员配置及岗位职责	1
1.1.1 前台接待主管	1
1.1.2 前台接待专员	2
1.2 前台接待工作规范	2
1.2.1 总台值班管理规范	2
1.2.2 公司来宾参观接待规范	3
1.2.3 前台接待员工作流程	4
1.2.4 前台接待员处罚规范	5
1.2.5 前台接待礼仪制度	7
1.2.6 前台接待管理制度	13
1.2.7 前台来访客人登记表	14
1.2.8 前台接待来访记录表	14
1.2.9 前台接待日志表	14
1.2.10 来宾出入登记表	15

第二章 办公事务管理..... 16

2.1 办公事务岗位人员配置及岗位职责	16
2.1.1 办公事务主管	16
2.1.2 办公事务专员	17
2.1.3 行政办公秘书	17
2.2 办公日常事务工作规范	18
2.2.1 员工着装管理规范	18
2.2.2 员工打卡管理规范	18
2.2.3 企业总机管理规范	19
2.2.4 名片管理规范	20
2.2.5 电子屏使用规范	20
2.2.6 办公室物资管理规范	21
2.2.7 公物使用管理规范	22

2.2.8 公司印章管理规范	22
2.2.9 公司文书收发作业规范	23
2.2.10 文印室管理规范	24
2.2.11 报纸邮发管理规范	24
2.2.12 会议室管理制度	25
2.2.13 办公用品管理制度	25
2.2.14 办公设备管理制度	26
2.2.15 文书管理制度	28
2.2.16 往来信件管理制度	31
2.2.17 图书资料管理制度	32
2.2.18 电子资料管理制度	33
2.2.19 月度劳保用品发放单	34
2.2.20 易耗品申请单	34
2.2.21 办公用品订购审批单	35
2.2.22 办公用品台账	35
2.2.23 报废物品清单	35
2.2.24 办公用品领用表	36
2.2.25 办公设备登记表	36
2.2.26 订购进度控制卡	37
2.2.27 信函与快件签收登记表	37
2.2.28 信函与快件寄送登记表	37
2.3 办公会议工作管理	38
2.3.1 公司会议程序与规范	38
2.3.2 会议类型划分规范	40
2.3.3 会前准备工作细节规范	41
2.3.4 会前检查细节规范	43
2.3.5 会中事务处理细节规范	44
2.3.6 会议控制细节工作规范	46
2.3.7 会后工作处理规范	47
2.3.8 会议管控细节规范	48
2.3.9 公司会议管理制度	50

2.3.10	公司提案管理制度	52	2.5.3	档案利用制度建立细节 规范	74
2.3.11	公司会议记录表（一）	53	2.5.4	档案清理细节规范	76
2.3.12	公司会议记录表（二）	53	2.5.5	声像档案管理细节规范	76
2.3.13	提案管理记录表	54	2.5.6	科技档案管理细节规范	77
2.3.14	员工提案评定表	54	2.5.7	档案管理制度	77
2.3.15	会议工作评估表	55	2.5.8	文书档案立卷归档制度	80
2.3.16	会议审核表	56	2.5.9	声像档案管理制度	81
2.3.17	会议日程安排表	56	2.5.10	档案目录卡	83
2.3.18	会议通知单	56	2.5.11	文书档案借阅审批表	83
2.3.19	提案建议表	57	2.6	合同管理工作规范	84
2.3.20	提案奖励标准	57	2.6.1	合同内容制定细节规范	84
2.3.21	会议室使用申请表	57	2.6.2	合同订立细节规范	85
2.4	往来文书管理规范	58	2.6.3	合同履行细节规范	86
2.4.1	文书管理细节规范	58	2.6.4	合同担保细节规范	89
2.4.2	文书管理部门设置细节 规范	58	2.6.5	合同变更细节规范	90
2.4.3	文书行文细节规范	59	2.6.6	合同转让细节规范	91
2.4.4	文书收发细节规范	60	2.6.7	合同解除细节规范	91
2.4.5	文书寄发细节规范	61	2.6.8	公章、合同使用规范	92
2.4.6	文书处理细节规范	61	2.6.9	公司印章管理制度	92
2.4.7	请示审批细节规范	62	2.6.10	印章使用审批表	94
2.4.8	文书制作细节规范	63	2.6.11	印章使用登记表	94
2.4.9	文书整理细节规范	63	2.6.12	公司印章使用申请单	95
2.4.10	归档处理细节规范	64			
2.4.11	公司文档分装工作规范	65	第三章 行政人事管理	96	
2.4.12	公司文档销毁工作规范	66	3.1	行政人事管理岗位人员配置及岗位 职责	96
2.4.13	企业打字工作制度	66	3.1.1	行政总监	96
2.4.14	企业文件管理制度	67	3.1.2	行政经理	97
2.4.15	文件会签单	70	3.1.3	行政助理	97
2.4.16	对外行文单	70	3.2	行政人事日常工作规范	98
2.4.17	发文目录表	71	3.2.1	办公行为规范	98
2.4.18	行文表	71	3.2.2	员工名牌管理规范	99
2.5	公司档案管理规范	72	3.2.3	员工上下班遵守细则规范	99
2.5.1	档案整理细节规范	72	3.2.4	员工识别证使用准则规范	100
2.5.2	档案保管细节规范	73	3.2.5	员工工作服装管理规范	101

3.2.6	公司制服、工作服和其他劳保用品管理规范.....	101
3.2.7	员工体检工作规范	102
3.2.8	员工工作纪律内容编制规范	102
3.2.9	员工工牌管理制度	103
3.2.10	员工考勤管理制度	103
3.2.11	员工出差管理制度	106
3.2.12	公司保密管理制度	107
3.2.13	日常纪律管理制度	112
3.2.14	公司值班管理制度	114
3.2.15	企业行政事务管理制度 ..	115
3.2.16	员工建议改善制度	117
3.2.17	公司保险库管理制度	118
3.2.18	奖惩管理制度	119
3.2.19	员工保健管理制度	119
3.2.20	费用报销标准	120
3.2.21	员工考勤登记表	120
3.2.22	年度考勤汇总表	121
3.2.23	员工请假申请单	121
3.2.24	员工加班申请表	121
3.2.25	员工出差申请表	122
3.2.26	差旅费报销清单	122
3.2.27	员工奖惩记录表	123
3.2.28	员工违纪处理表	123
3.2.29	值班登记日志表	124
3.2.30	外出员工登记表	124
3.2.31	员工出勤管理办法	124
3.2.32	员工请假表	125
3.2.33	员工加班申请单	125
3.2.34	员工外出登记表	126
3.2.35	员工出差申请表	126
3.2.36	行政部库房小组长考核表	127
3.2.37	行政部后勤运输管理员考核表	127

3.2.38	行政总务部经理考核表	128
3.2.39	行政仓库管理员考核表	129
3.2.40	行政秘书 B 考核表	129
3.2.41	行政秘书 A 考核表	130

第四章 安全管理

4.1	安全管理岗位人员配置及岗位职责	131
4.1.1	安全主管	131
4.1.2	安全专员	131
4.1.3	车辆主管	132
4.1.4	司机	133
4.2	车辆管理工作规范	133
4.2.1	驾驶员工作规范	133
4.2.2	车辆管理工作规范	134
4.2.3	公司车辆管理制度	135
4.2.4	车辆安全管理制度	137
4.2.5	公司司机管理制度	138
4.2.6	车辆管理制度	141
4.2.7	车辆登记列表	142
4.2.8	车辆登记卡	142
4.2.9	车辆出入登记表	142
4.2.10	车辆检查日志	143
4.2.11	车辆检点表	143
4.2.12	车辆请修表	144
4.2.13	保养记录表	144
4.2.14	车辆加油申请表	145
4.2.15	车辆加油记录表	145
4.2.16	用车申请表	146
4.2.17	车辆使用申请表	146
4.2.18	派车记录单	147
4.2.19	车辆事故现场记录单	147
4.2.20	车辆事故报告单	148
4.2.21	司机用车记录表	149
4.2.22	车辆使用日志表	149
4.2.23	车辆使用状况月报表	150

4.2.24	车辆费用报销单	151	5.1.11	绿化人员	182
4.2.25	车辆费用月度统计表	151	5.2	员工宿舍管理规范	183
4.2.26	派车通知单	151	5.2.1	职工宿舍文明守则规范	183
4.2.27	月度出车统计表	152	5.2.2	员工宿舍管理制度	184
4.2.28	月度出车统计表	153	5.2.3	单身宿舍管理制度	186
4.3	安全管理工作规范	154	5.2.4	住宿申请表	187
4.3.1	安全保卫管理制度	154	5.2.5	住宿人员资料卡	188
4.3.2	公司出入管理制度	157	5.2.6	宿舍分配申请表	188
4.3.3	出入厂管理制度	162	5.2.7	住宿登记表	189
4.3.4	公司电梯管理制度	166	5.2.8	宿舍检查登记表	189
4.3.5	消防安全管理制度	168	5.2.9	宿舍物品借用卡	189
4.3.6	电梯设备巡视记录表	169	5.2.10	宿舍申请表	190
4.3.7	电梯月维修保养记录	170	5.3	食堂管理	190
4.3.8	电梯季维修保养记录	171	5.3.1	员工食堂管理规范	190
4.3.9	电梯年维修保养记录	172	5.3.2	环境卫生管理规范	191
4.3.10	电梯设备巡视记录表	172	5.3.3	员工餐厅管理制度	192
4.3.11	保安执勤日志表	173	5.3.4	员工食堂管理制度	192
4.3.12	安全状况检查表	174	5.3.5	清洁卫生管理制度	195
4.3.13	防火设施检查表	174	5.3.6	环境绿化管理制度	197
4.3.14	安全事故报告书	175	5.3.7	月度用餐统计表	199
4.3.15	突发事件报告表	175	5.3.8	食堂卫生检查表	199
4.3.16	事故统计汇总表	176	5.3.9	餐证领用登记表	200
第五章 总务后勤管理		177	5.3.10	卫生区域计划表	200
5.1	总务后勤岗位人员设置及岗位		5.3.11	清洁工作安排表	201
	职责	177	5.3.12	卫生状况检查表	201
5.1.1	总务后勤主管	177	5.3.13	清洁卫生评分表	202
5.1.2	总务后勤专员	178	5.3.14	绿地养护工作记录表	202
5.1.3	员工宿舍主管	178	5.3.15	绿地养护质量巡查表	203
5.1.4	宿舍管理专员	179	5.3.16	绿化档案登记表	204
5.1.5	员工宿舍维修工	179	5.3.17	供方服务质量检查	
5.1.6	食堂管理专员	180		评价表	204
5.1.7	员工餐厅主管	180	第六章 公关事务管理		205
5.1.8	员工餐厅厨师	181	6.1	公关事务管理岗位人员配置及岗位	
5.1.9	员工餐厅服务员	182		职责	205
5.1.10	保洁人员	182	6.1.1	公关事务主管	205

6.1.2 公关事务专员	206	7.1.1 企业文化主管	231
6.2 公关事务管理工作规范	206	7.1.2 企业文化专员	232
6.2.1 公关活动工作规范	206	7.2 企业文化建设工作规范	232
6.2.2 公关突发事件处理工作 规范	207	7.2.1 企业文化内涵划定细则	232
6.2.3 公关策划工作规范	207	7.2.2 企业文化价值划定细则	232
6.2.4 公关企划工作规范	208	7.2.3 企业文化建设架构细则	233
6.2.5 公关企划策略举例	209	7.2.4 企业文化核心要素划定 细则	234
6.2.6 展销会活动工作规范	210	7.2.5 企业文化按形成过程划定 类型细则	235
6.2.7 开业庆典活动工作规范	211	7.2.6 企业文化按效用划分类型 细则	236
6.2.8 大型活动安排工作规范	212	7.2.7 企业文化塑造细节规范	237
6.2.9 公关部接待工作管理制度	213	7.2.8 企业价值观类型划分 细则	238
6.2.10 公关管理制度	213	7.2.9 树立企业价值观要则	238
6.2.11 危机管理制度	215	7.2.10 企业价值观应遵循的 原则	241
6.2.12 公务接待制度	217	7.2.11 优秀企业价值观的 共性	241
6.2.13 对外宣传制度	218	7.3 企业精神树立操作规范	242
6.2.14 商务接待安排表	219	7.3.1 企业精神内涵要则	242
6.2.15 公务接待审批表	220	7.3.2 构成企业精神基本要素	243
6.2.16 公关活动策划表	221	7.3.3 不同类型企业精神树立 操作细节规范	244
6.2.17 危机预警处理表	221	7.3.4 企业精神传播操作规范	245
6.2.18 危机记录分析表	222	7.3.5 企业偶像人物塑造实施 规范	246
6.2.19 接待规格表	222	7.3.6 企业家精神塑造细节 规范	246
6.2.20 例外事项工作安排表	222	7.3.7 企业英雄人物作用实现 规范	247
6.2.21 年度会议实施计划表	223	7.3.8 员工行为文化树立细节 规范	248
6.2.22 招待申请单	224	7.3.9 优秀组织环境建设规范	249
6.2.23 公关活动情况统计表	224		
6.2.24 重要客人接待计划表	225		
6.2.25 重要宾客接待计划书	226		
6.2.26 每周公关拜访计划表	227		
6.2.27 每月公关拜访汇总 报告表	228		
6.2.28 公关效果评估表	229		
第七章 企业文化管理	231		
7.1 企业文化岗位人员配置及岗位 职责	231		

7.3.10	团队合作精神建立细节 规范.....	250	7.4.16	CI 作业日程计划编制 细节规范.....	274
7.3.11	优质团队维护细节 规范.....	251	7.4.17	CI 传播实施细节规范.....	274
7.3.12	团队人员关系处理细节 规范.....	252	7.4.18	CI 导入效果量化评估 规范.....	276
7.3.13	企业学习环境塑造细节 规范.....	253	7.4.19	文化中心管理制度.....	276
7.3.14	学习型组织建立的 原则.....	254	7.4.20	公司图书管理卡.....	277
7.3.15	学习型领导塑造细节 规范.....	255	7.4.21	企业文化推广规范.....	277
7.4	企业文化氛围营造工作规范.....	257	7.4.22	美工申请表.....	278
7.4.1	企业文化氛围渲染细节 规范.....	257	7.4.23	美工室管理制度.....	279
7.4.2	企业文化氛围营造细节 规范.....	258	第八章 信息网络管理.....280		
7.4.3	企业活动开展形式.....	259	8.1	信息中心人员配置及岗位职责.....	280
7.4.4	企业文化管理模式.....	259	8.1.1	信息中心经理.....	280
7.4.5	人本管理的原则.....	261	8.1.2	数据库工程师.....	281
7.4.6	人本管理的层次类别.....	262	8.1.3	软件维护工程师.....	281
7.4.7	企业文化象征性管理 方法.....	264	8.1.4	系统开发工程师.....	282
7.4.8	企业文化模式.....	264	8.1.5	系统维护工程师.....	282
7.4.9	顾客满意的营销文化建立 细节规范.....	265	8.1.6	信息分析员.....	283
7.4.10	顾客服务优化细节规范.....	267	8.1.7	值班工程师.....	283
7.4.11	形象化营销模式建立 细节规范.....	268	8.1.8	项目员.....	284
7.4.12	导入 CI 最佳时期划定 细则.....	270	8.1.9	网络管理员.....	284
7.4.13	CI 导入工作规范.....	270	8.2	网络管理工作规范.....	285
7.4.14	企业理念系统对内功能 细则.....	271	8.2.1	计算机安全管理规范.....	285
7.4.15	MI 的策划步骤.....	272	8.2.2	系统维护工程师工作 规范.....	286
			8.2.3	数据库工程师工作规范.....	287
			8.2.4	网络管理员工作规范.....	287
			8.2.5	信息技术中心管理规范.....	287
			8.2.6	系统设计工作规范.....	290
			8.2.7	系统设计原则.....	291
			8.2.8	计算机系统使用规范.....	292
			8.2.9	系统监控管理规范.....	293
			8.2.10	系统安全管理规范.....	293
			8.2.11	计算机中心工作规范.....	293
			8.2.12	计算机操作员工作规范.....	293

8.2.13 计算机操作员维修操作 规范.....	294	9.1.12 命令文书写作规范.....	311
8.2.14 系统维护管理制度.....	294	9.1.13 答复文书写作规范.....	312
8.2.15 系统资源的维护管理 制度.....	295	9.1.14 责任书写作规范.....	312
8.2.16 计算机设备管理制度.....	296	9.1.15 建议信写作规范.....	312
8.2.17 计算机使用管理制度.....	297	9.1.16 新闻发布稿写作规范.....	313
8.2.18 系统故障维护项目制度.....	298	9.1.17 情况反映文书写作规范.....	313
8.2.19 软件需求的申报和开发 管理制度.....	298	9.1.18 情况综合文书写作规范.....	313
8.2.20 MIS 系统备份管理制度.....	299	9.2 公司法定公文写作规范.....	314
8.2.21 财务信息部保密制度.....	299	9.2.1 公司决定公文写作规范.....	314
8.2.22 网络使用管理制度.....	300	9.2.2 公司公告公文写作规范.....	315
8.2.23 计算机部管理制度.....	300	9.2.3 公司通告公文写作规范.....	317
8.2.24 公司网络使用管理制度.....	301	9.2.4 公司通知公文写作规范.....	318
8.2.25 公司电子邮件使用管理 制度.....	302	9.2.5 公司通报公文写作规范.....	321
8.2.26 计算机中心管理制度.....	303	9.2.6 公司报告公文写作规范.....	323
8.2.27 查询分析系统模块.....	303	9.2.7 公司请示公文写作规范.....	326
8.2.28 系统维护模块.....	304	9.2.8 公司批复公文写作规范.....	327
8.2.29 信息技术中心值班日志.....	304	9.2.9 公司意见公文写作规范.....	328
8.2.30 信息技术中心交班日志.....	305	9.2.10 公司函公文写作规范.....	331
		9.2.11 公司会议纪要写作规范.....	332
		9.3 企业商务文书写作规范.....	335
		9.3.1 股东临时会议通知函写作 规范.....	335
		9.3.2 客户开发信函写作规范.....	335
		9.3.3 业务联络信函写作规范.....	336
		9.3.4 业务拓展函写作规范.....	337
		9.3.5 商业查询函写作规范.....	338
		9.3.6 答复有关商业查询函写作 规范.....	338
		9.3.7 推销产品函写作规范.....	339
		9.3.8 客户信用调查函写作 规范.....	340
		9.3.9 答复订单函写作规范.....	340
		9.3.10 订单确认要求函写作 规范.....	341
		9.3.11 报价/回复报价函写作 规范.....	341
第九章 行政公文写作规范.....	306		
9.1 公司实用文书写作规范.....	306		
9.1.1 文书写作特点细则.....	306		
9.1.2 文书分类规范.....	307		
9.1.3 汇报文书写作规范.....	307		
9.1.4 调查报告写作规范.....	308		
9.1.5 调查问卷写作规范.....	308		
9.1.6 演讲稿写作规范.....	309		
9.1.7 公开信写作规范.....	309		
9.1.8 倡议书写作规范.....	310		
9.1.9 编者按写作规范.....	310		
9.1.10 讲解稿写作规范.....	311		
9.1.11 宣传材料写作规范.....	311		

9.3.12	接受报价函写作规范	343	9.3.37	商业吊唁信写作规范	358
9.3.13	订购函写作规范	343	9.3.38	商业关系介绍函写作规范	358
9.3.14	确认订购函写作规范	344	9.3.39	合作纠纷协商解函 写作规范	359
9.3.15	交易条款磋商函写作 规范	344	9.3.40	商业备忘录写作规范	360
9.3.16	议价函写作规范	345	9.3.41	总结文书写作规范	360
9.3.17	洽询交易条件函写作 规范	346	9.3.42	计划文书写作规范	362
9.3.18	商业销售代理应用函 写作规范	347	9.3.43	讲话稿写作规范	365
9.3.19	市场促销和推销函写作 规范	348	9.3.44	产品促销策划方案写作 规范	366
9.3.20	洽谈订单/取消订单函写作 规范	349	9.3.45	新产品开发策划方案 写作规范	368
9.3.21	货物装运函写作规范	350	9.3.46	企业培训方案写作规范	370
9.3.22	延迟交货通知单写作规范	350	9.3.47	公共关系策划方案写作 规范	371
9.3.23	包装磋商/洽商品检验 证明要求函写作规范	351	9.3.48	企业改革方案写作规范	374
9.3.24	要求约会见面函写作 规范	351	9.3.49	企业员工测评考核方案 写作规范	377
9.3.25	保险事故通知函写作 规范	352	9.4	企业公文管理制度	378
9.3.26	感谢信写作规范	352	9.4.1	公文处理实施细则	378
9.3.27	投诉信写作规范	353	9.4.2	公司文件管理制度	382
9.3.28	投诉处理函写作规范	353	9.4.3	公司档案管理制度	385
9.3.29	业务争端解决催告函写作 规范	353	9.4.4	公司文印管理制度	387
9.3.30	催款函写作规范	354	9.4.5	公司文书、档案管理指引	388
9.3.31	延期付款警告函写作 规范	355	9.4.6	公司文件收发规定	389
9.3.32	索赔函写作规范	355	9.4.7	企业报纸、邮件、函电收发 制度	390
9.3.33	理赔函写作规范	356	9.4.8	公司收发文处理规定	391
9.3.34	商业道歉函写作规范	356	9.4.9	公司收发文管理办法	392
9.3.35	商业邀请函写作规范	356	9.4.10	公司国内外传真收发 管理办法	394
9.3.36	商业贺函写作规范	357	9.4.11	公司文书处理规定	395
			9.4.12	公司文书管理制度	395
			9.4.13	公司文书立卷归档制度	397
			9.4.14	档案管理办法	397

第一章

前台接待管理

1.1 前台接待岗位人员配置及岗位职责

1.1.1 前台接待主管

前台接待主管岗位职责与任职资格，如表 1-1 所示。

表 1-1 前台接待主管岗位职责与任职资格

直接上级：行政经理 直接下级：前台接待专员	
岗位职责	1. 制订前台接待工作年度计划，报行政管理部门经理审批。 2. 协助制定前台接待处的岗位责任、操作规程及各项规章制度，并监督执行。 3. 对前台接待专员进行有效的培训和指导，提高其业务水平和服务素质。 4. 协助前台接待专员做好重要客人的接待工作及重要留言的落实情况。 5. 主持前台班次全面工作，创造和谐的工作气氛，减少工作环境中的摩擦。 6. 参加行政例会，及时了解员工的思想动态及困难，及时采取解决措施。 7. 受理直接下级上报的合理化建议，并按照公司相关规定程序处理。 8. 与公司各职能部门的协调及联系，协助组织公司的文化活动等。 9. 督导迎送工作，检查前台接待专员的仪表仪容、劳动纪律、礼仪及工作效率。 10. 负责向行政经理提请对前台接待专员绩效考核的建议并协助实施考核。 11. 负责检查、监督前台办公区域内的安全、清洁和消防工作。 12. 正确传达上级指示，及时对下级工作中的争议做出裁决。 13. 协助公关事务主管、行政经理处理各种社会公共关系。 14. 负责前台接待突发事件及公司领导临时交办事件的处理。
任职资格	1. 秘书、中文等相关专业专科以上学历。 2. 两年以上行政人事、文秘或相关工作经验。 3. 受过文书写作、档案管理、财会基本知识等方面的培训。 4. 有良好的文字表达能力，有一定的英语基础；熟练使用办公软件、办公自动化设备。 5. 工作细致认真，谨慎细心，热情，积极主动；工作效率高，责任心强，具有团队精神；保密意识强。

1.1.2 前台接待专员

前台接待专员岗位职责与任职资格，如表 1-2 所示。

表 1-2 前台接待专员岗位职责与任职资格

直接上级：前台接待主管	
直接下级：	
岗位职责	1. 服从前台接待主管的领导，按规定的程序与标准向客人提供一流的接待服务。 2. 负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协助保安处理。 3. 熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息。 4. 负责电话、邮件、信函的收转发工作，做好工作信息的记录、整理、建档。 5. 负责公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存。 6. 配合前台接待主管完成部分文件的打印、复印、文字工作。 7. 负责管理前台办公用品及办公设备的清洁保养。 8. 维护前台区域内的整洁，进行该区域内的报纸杂志、盆景植物的日常维护和保养。 9. 执行公司考勤制度，负责员工的考勤记录汇总、外出登记，监督员工刷卡。 10. 负责员工出差预订机票、火车票、客房等，差旅人员行程及联络登记。 11. 对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见。 12. 完成领导交办的其他其他或临时工作。
任职资格	1. 秘书、中文等相关专业中专以上学历。 2. 一年以上行政人事、文秘或相关工作经验。 3. 受过文书写作、档案管理、财会基本知识等方面的培训。 4. 有良好的文字表达能力，有一定的英语基础；熟练使用办公软件、办公自动化设备。 5. 工作细致认真，谨慎细心，热情，积极主动；工作效率高，责任心强，具有团队精神；保密意识强。

1.2 前台接待工作规范

1.2.1 总台值班管理规范

总台值班管理规范，如表 1-3 所示。

表 1-3 总台值班管理规范

序号	规范内容
1	总台及各楼层值班小姐，统称总办文员。
2	总办文员上班须着工作装、化淡妆。
3	总办文员要按以下程序工作：8：15 到公司，穿工作服，检查打卡机，挂领导值班牌，开空调机（夏天）；8：20，站立迎候员工上班，主动递送卡片；8：30 收卡。由公司派车接送上班的员工，因堵车或其他非主观原因不能准时上班的，不以迟到论，但要注明原因。

续表

序号	规范内容
4	(1) 总办文员对待员工或其他客人,要礼貌大方,热情周到。 (2) 对来找高层领导的客人,要问清事先有无预约,并主动通知被找领导。 (3) 客人到领导办公室后,应主动递送茶水。 (4) 客人离开后,应及时收拾茶杯。
5	(1) 各楼层的文员,应视本楼层的具体情况,参照总台的工作程序做好工作。 (2) 文员要保持会议室的整洁,早晚各检查一次。 (3) 会议室开会时,应事先做好清洁工作,并主动给参加会议的人员倒茶水。 (4) 会议结束后,立即清理会议室。
6	(1) 值班文员应推迟 30 分钟下班,各楼层文员下班前应先关好空调整机并检查各办公室,发现里面没有人时,应锁门关灯,做到人离灯灭。 (2) 如有员工确因工作需要须加班时,要告知其离开时通知总台。 (3) 当天值班的总台文员,亦应在员工下班后巡逻楼层,确保安全后,方可离开。
7	总办文员违反本制度或其他与其本职工作相关的工作制度的,视情节给予其批评,或 50 元以上、100 元以下罚款处理,屡教不改的,扣除当月奖金直至给予辞退处理。

1.2.2 公司来宾参观接待规范

公司来宾参观接待规范,如表 1-4 所示。

表 1-4 公司来宾参观接待规范

项目	规范内容
参观种类	(1) 定时参观:先以公文或电话预先约定参观时间与范围。 ① 团体参观:机关、学校或社会团体约定来厂参观者。 ② 贵宾参观:政府首长、社会名流以及国内外各大企业负责人,经公司允准来厂参观者。 ③ 普通参观:一般客户或业务有关人员来厂参观者。 (2) 临时参观:因业务需要临时决定来厂参观者。
接待方式	(1) 团体参观:凡参观人数能在会客室容纳者,均以烟茶招待,否则一律免于招待,至于陪同人员由管理部协调有关单位决定。 (2) 贵宾参观:按公司通知以咖啡、西点、冷饮、烟茶或其他方式招待,并由公司高级人员陪同或由有关单位招待。 (3) 普通参观:以烟茶招待,由管理部门或有关部门派员陪同。 (4) 临时参观:同普通参观。
参观规则	(1) 贵宾参观及团体参观:由公司核准并于参观前三日将参观通知单填送各工地管理部门,以凭接待,如事出较急,先以电话通知,后补通知单。 (2) 普通参观:由各部经理核准,并于参观前一日将参观通知单填送工地,以利接待,但参观涉及两个部门以上者,应比照团体参观办理。 (3) 临时参观:由各部(副)经理核定,并于参观前一小时以电话通知各工地管理部办理接待,如参观涉及两个部门以上者,应商请管理部协调办理。 (4) 未经核准的参观人员,一律拒绝参观,擅自率领参观人员参观者,应按泄露商业机密论。 (5) 参观人员除了特准者外,一律婉拒拍照,并由陪同参观人员委婉说明。

1.2.3 前台接待员工作流程

前台接待员工作流程，如表 1-5 所示。

表 1-5 前台接待员工作流程

序号	规范内容
1	8: 30 之前打卡、签到、换好工装。
2	8: 30 开早会，促销主管交代一些当日工作重点和注意事项，最后齐声宣读“宣示词”。
3	8: 45 左右开始打扫卫生，并做好开业前的一切准备工作。
4	9: 00 正常开始营业，站在迎宾位置并说迎宾词。
5	11: 30 前台人员轮流吃中午饭，同时给广播室打饭送去。
6	上午 9: 00~11: 30 接待顾客做好以下工作： (1) 导购咨询 ① 顾客来到前台，前台人员应该主动起立（服务员标准站姿站立），向顾客问候：“您好，请问有什么事情需要帮忙吗？” ② 认真倾听顾客所提出的每一个问题，并做好相应的手势引导顾客。（这需要较强的业务知识和应变能力，要了解各楼层的品牌分布情况） ③ 等顾客走远后才能坐下。 (2) 礼品包装 ① 顾客来前台打包装时，要参顾客的意见帮助顾客选择包装纸。 ② 询问顾客需要包装的款式和样式。 ③ 进行包装时尽量认真细致，使包装后的礼品看起来更加美观、大方。 ④ 待顾客满意后，把礼品放在商场的手提袋里，并双手递交给顾客说：“请慢走，欢迎您下次再来！” (3) 公用电话 公用电话给顾客带来了很大的方便，按照电信局的收费标准收取费用，并核算电话费，定期向财务、物业等相关部门报账。 (4) IC 卡代售 在顾客购买 IC 卡时，请顾客选择，然后收取相应的费用，做到唱收唱付。 (5) 寻人寻物 ① 当顾客和亲友走散或将随身携带的物品丢失时，来到总服务台请求帮助。 ② 先问明寻人寻物具体情况再以电话告知广播室人员。 ③ 安抚顾客，请他不要着急，在总服务台耐心等待。 (6) 存寄服务 ① 顾客来到总服务台存寄物品时，先询问是否有贵重物品，请顾客将贵重物品拿出。 ② 当面和顾客确认好存放物品的件数。 ③ 安置好顾客存放的物品，并发放给顾客存寄牌，请他保存好。 ④ 顾客领取存寄物品时，请他出示存寄牌，将物品返回给顾客。 (7) 租借雨伞 ① 顾客有需求来租借雨伞时，先给顾客讲明雨伞租借的规定。 ② 请顾客交押金并开具收据，同时提醒顾客保留好收据。