



**现代管理
制度·程序·方法
范例全集**

办公·总务·后勤管理卷

张豫杰 周靖冬 马志君 编著



**现代管理
制度·程序·方法**

范例全集 中国人民大学出版社

办公·总务·后勤管理卷

张豫杰 周靖冬 马志君 编著

(京)新登字 156 号

现代管理制度·程序·方法·范例全集

彭剑锋 主编

办公·总务·后勤管理卷

编著者：张豫杰 周靖冬 马志君

出版者：中国人民大学出版社

发行者：中国人民大学出版社

(北京海淀路 39 号 邮码 100872)

印刷者：北京民族印刷厂

开 本：787×1092 毫米 16 开

字 数：1,000 千字

印 张：47

版 次：1995 年 8 月第 1 版

印 次：1995 年 8 月第 1 次印刷

册 数：1—5 000

书 号：ISBN7-300-01641—3/F·586

定 价：156.00 元

《现代管理制度·程序·方法·范例全集》

总 序

中国在改革开放十几年之后，经过理论界一大批人的共同努力，科学的管理理论和原则在中国已广为传播，管理在企业成长以至整个国民经济发展中的地位已为越来越多的人所认识，追求卓越的管理已成为企业家的奋斗目标。这就是说，我们在解放思想、转变观念、开阔视野方面取得了相当大的成就。然而，仅仅做到这一步还显然不够，如何将这些抽象的、相对独立的管理理论和原则贯彻运用于管理实践，如何在管理的微观层次上设计出操作性很强的细致的处理程序和方法，如何制订出适合本企业需要的科学的、具体的管理制度，这些问题能否解决已成为先进的管理思想和管理技术能否在我国产生巨大的经济效益的关键所在。因此，对世界发达国家和地区的日常管理活动和企业内部的管理制度加以研究、整理，编辑出一套现代管理的实务性著作，并使之应用于中国的管理实践中，促进我国管理现代化，将具有十分深远的意义。

中共十四大明确提出在我国实行社会主义市场经济。随着社会主义市场经济体制的确立和中国加入关贸总协定，一个更加开放的中国将迎接更为严峻的经济挑战。这就迫使我国的企业尽快转换经营机制，走向市场并广泛地参与国际竞争，而要在竞争激烈的国际市场上占有一席之地，就必须尽快熟悉了解国际惯例及通用准则，自觉吸收利用国外先进的管理技术，使我国的管理逐步走向规范化、现代化，以调动我们的所有资源，提高资源的使用效率。这样，尽快地但又高质量地完成这套著作，以便我国企业管理者以最快的速度了解目前国外的管理现实，触及现代世界先进管理技术的前沿，加快借鉴和消化吸收过程，为我国企业参与国际竞争做好充分的准备工作，就成为本书编撰者们的一致目标。

在本书的编撰过程中，我们非常重视其操作性和实用性。在对大量资料进行系统研究的基础上，我们精选了美国、英国、日本、港台地区一些先进企业、公司、金融机构及其它管理机构的成功的管理范例，在每一卷的开篇，对这些范例加以理论概括和系统解说。可以说，书中的每一范例都是对普遍正确原理的具体体现，而所阐明的理论又是对这些成功的管理经验的总结。对于我国的管理者来说，这套书的内容贴近日常管理的实际，一看即懂，并可将其与自己的管理活动进行直观的对照。由于本套书的内容涵盖

管理活动的各个方面，可以说它是对科学化管理过程的微观的准确详细的描述，其本身就构成了一个完整的管理实务体系。

由于本套书所需材料的内容比较丰富，涉及面也很广，加之参与这套书筹划和编写工作的人员分布在全球各地，在组织协调方面存在一定的困难，所以在内容的衔接上，资料的编排与取舍上尚有许多不尽如人意的地方。我们恳请广大读者在使用过程中不吝赐教，以便再版时，使其渐臻完善。

彭剑锋

1993年1月于中国人民大学



彭剑锋 1961年1月出生，1986年硕士研究生毕业于中国人民大学，1992年赴美国进修学习。现任中国人民大学劳动人事学院副教授，硕士生导师，兼任阶梯股份有限公司等多家外资企业高级管理顾问。主持编写经济管理类专著、大型工具书数十部。



张豫杰 1952年4月出生，台湾淡江大学电子计算机学系毕业。现任台燕国际开发股份有限公司董事长，日龙香港有限公司总经理。



周靖冬 1949年9月出生，1977年毕业于北京大学化学系。曾任国家人事部培训与人事司办公室主任。现“下海”到中信产业信息公司工作。曾发表有关企业管理、国家公务员制度等方面的文章，著作多篇（部）。



马志君 1955年6月出生于北京市，1989年毕业于北京市委党校行政管理专业；现任京颐贸易集团公司常务副总经理。曾发表企业管理方面的文章，著作多篇（部）。

《现代管理制度·程序·方法·范例全集》

编 委 会 名 单

主 编 彭剑锋（中国人民大学劳动人事学院副教授，阶梯股份有限公司高级管理顾问）

副主编 包 政（经济学博士，中国人民大学工经系副教授）
张豫杰（中国台湾，台燕国际开发股份有限公司董事长，北京日龙科技开发有限公司总裁）
刘大为（博士，美籍华人，美国硅谷系统公司总裁）
李宏毅（美国俄亥俄州立大学经济系博士生）
沈炳熙（经济学博士，中国人民银行体改司副研究员）
吴春波（经济学博士，中国人民大学国民经济管理系副教授，教研室主任）

编 委（按姓氏笔划为序）

于建明	王 川	王晓明	文跃然	申泉华
包 政	付亚和	刘 昕	许玉林	沈炳熙
吴春波	邹卫东	李 安	李志东	张树人
张延军	张豫杰	黄 谷	盛亚飞	彭剑锋
彭剑平	甄源泰	翟国豪	熊向清	颜守谦

办 公 · 总 务 · 后 勤 管 理 卷

主要撰写人：张豫杰 周靖冬 马志君
参与撰写者：包 政 龚亚平 王向东
饶 征 冯慧玲 吴 红
白念胜 冯爱英

目 录

上 篇 办公行政事务管理指南.....	1
绪 论.....	1
一、办公行政事务的性质.....	2
二、办公行政事务的内容.....	3
三、办公行政事务的功能.....	6
第一章 办公室环境	11
一、办公室的位置选择	11
二、办公室（楼）的获取	17
三、办公室搬迁	21
四、办公室内部设计	24
第二章 办公室人员	45
一、办公室人员素质	45
二、办公室人员的技能	48
三、办公室职务分析	54
四、办公室人员的招募	69
五、办公室人员的培训	78
六、办公室工资管理	82
七、办公室弹性工作时间	87
第三章 涉外应酬事务	90
一、应接电话	90
二、接待来访	94
三、外出访问.....	105
四、涉外庆吊.....	108
第四章 文书管理事务.....	111
一、文书管理体系.....	111
二、信件处理.....	114
三、公文处理.....	118
四、文书管理规定（示例）	120
五、印鉴管理规定（示例）	124
第五章 文书档案事务.....	127

一、文书档案管理	127
二、文书归档事务	130
三、文书分类标准 (示例)	134
四、文书保管期限 (示例)	136
五、机要文书管理规定 (示例)	138
第六章 图表管理事务	141
一、图表的类别	141
二、图表的管理	144
三、图表的设计	151
第七章 会议管理事务	156
一、会前准备	156
二、会中事务	164
三、会后工作	168
四、会议规范 (示例)	171
五、会议规程 (示例)	173
第八章 内部监控事务	176
一、内部监控运行	176
二、存货内部监控	177
三、固定资产内部监控	181
四、采购内部监控	183
五、销售内部监控	185
第九章 办公效率	187
一、办公室工作研究	187
二、办公室工作控制	197
三、办公室工作计划	201
四、办公室工作审计	205
五、办公室 O&M 技术	206
六、办公室预算	210
第十章 办公室自动化	216
一、办公自动化概述	216
二、办公自动化主要设备功能和技术	221
三、办公自动化建设	245
四、办公自动化的管理	256
下 篇 办公·总务·后勤管理规程	259
第十一章 行政事务管理规程精选	259
[行政事务管理规程之一] A ₁ 公司法律事务管理要领	259
[行政事务管理规程之二] A ₂ 公司股份管理规定	262

[行政事务管理规程之三] A ₃ 公司股票管理规定	268
[行政事务管理规程之四] A ₄ 公司股份管理规则	270
[行政事务管理规程之五] A ₅ 公司零股份收买申请要点	273
[行政事务管理规程之六] A ₆ 公司股份事务规定	273
[行政事务管理规程之七] A ₇ 公司对外公告(广告)业务运营手册	278
[行政事务管理规程之八] A ₈ 公司秘书工作规定	281
[行政事务管理规程之九] A ₉ 公司秘书事务处理要点	288
[行政事务管理规程之十] A ₁₀ 公司内部印鉴规定	292
[行政事务管理规程之十一] A ₁₁ 公司公印规程	298
[行政事务管理规程之十二] A ₁₂ 发信加盖部长印章的处理规定	301
[行政事务管理规程之十三] A ₁₃ 公司印章处理要项	302
[行政事务管理规程之十四] A ₁₄ 公司印章及介绍信使用规定	303
[行政事务管理规程之十五] A ₁₅ 公司印信管理办法	304
[行政事务管理规程之十六] A ₁₆ 公司公章使用规定	306
[行政事务管理规程之十七] A ₁₇ 公司公章使用规定	307
[行政事务管理规程之十八] A ₁₈ 公司文书管理办法	308
[行政事务管理规程之十九] A ₁₉ 公司公文处理办法	310
[行政事务管理规程之二十] A ₂₀ 公司文书管理规定	313
[行政事务管理规程之二十一] A ₂₁ 公司公文处理规定	315
[行政事务管理规程之二十二] A ₂₂ 公司 21 种文书管理用表格	316
[行政事务管理规程之二十三] A ₂₃ 公司会议事务处理规定	326
[行政事务管理规程之二十四] A ₂₄ 公司长途电话管理办法	334
[行政事务管理规程之二十五] A ₂₅ 公司长途电话管理规定	335
[行政事务管理规程之二十六] A ₂₆ 公司使用国内、国际直拨电话规定	336
[行政事务管理规程之二十七] A ₂₇ 公司长途电话使用规定	336
[行政事务管理规程之二十八] A ₂₈ 公司电传机、传真机使用规定	338
[行政事务管理规程之二十九] A ₂₉ 公司复印机使用规定	339
[行政事务管理规程之三十] A ₃₀ 公司打字室管理规则	339
[行政事务管理规程之三十一] A ₃₁ 公司计算机房使用和管理规定	340
第十二章 文书资料管理规程精选	341
[文书资料管理规程之一] B ₁ 公司文书规定	341
[文书资料管理规程之二] B ₂ 公司文件管理系统引进计划	346
[文书资料管理规程之三] B ₃ 公司文书整理规定	363
[文书资料管理规程之四] B ₄ 公司文书处理规定	368
[文书资料管理规程之五] B ₅ 公司文书制作处理规定	372
[文书资料管理规程之六] B ₆ 公司文件处理标准	374
[文书资料管理规程之七] B ₇ 公司机要文书管理规定	377
[文书资料管理规程之八] B ₈ 公司重要文件保管处理规定	379

[文书资料管理规程之九] B ₉ 公司文书帐票的保管及处理规定	381
[文书资料管理规程之十] B ₁₀ 公司内外文书收发文处理规定	384
[文书资料管理规程之十一] B ₁₁ 公司文书分类标准及保管期限区分	386
[文书资料管理规程之十二] B ₁₂ 公司文书的起草及制发要领	390
[文书资料管理规程之十三] B ₁₃ 公司档案管理办法	391
[文书资料管理规程之十四] B ₁₄ 公司业务资料整理及保管规定	393
[文书资料管理规程之十五] B ₁₅ 公司经营统计管理规定	394
[文书资料管理规程之十六] B ₁₆ 公司内部报刊的编辑要领	397
[文书资料管理规程之十七] B ₁₇ 公司企业刊物管理规定	400
[文书资料管理规程之十八] B ₁₈ 公司报编辑与发行规定	401
[文书资料管理规程之十九] B ₁₉ 公司企业刊物发行规则	403
[文书资料管理规程之二十] B ₂₀ 公司刊物发行规定	407
[文书资料管理规程之二十一] B ₂₁ 公司机关杂志发行规定	408
[文书资料管理规程之二十二] B ₂₂ 公司图书管理规定	410
[文书资料管理规程之二十三] B ₂₃ 公司资料室管理规定	412
[文书资料管理规程之二十四] B ₂₄ 公司研究所图书管理规定	414
[文书资料管理规程之二十五] B ₂₅ 公司 15 种档案文书管理用表	417
第十三章 后勤保障事务管理规程精选	424
[后勤保障事务管理规程之一] C ₁ 公司安全卫生规定	424
[后勤保障事务管理规程之二] C ₂ 公司安全卫生管理规定	431
[后勤保障事务管理规程之三] C ₃ 公司安全卫生训练及检查项目	438
[后勤保障事务管理规程之四] C ₄ 公司安全卫生检查项目	439
[后勤保障事务管理规程之五] C ₅ 公司 27 种安全管理用图表	442
[后勤保障事务管理规程之六] C ₆ 公司出入厂管理规定	465
[后勤保障事务管理规程之七] C ₇ 公司出入厂管理条例	469
[后勤保障事务管理规程之八] C ₈ 公司出入厂管理办法	485
[后勤保障事务管理规程之九] C ₉ 公司传达室事务要领	488
[后勤保障事务管理规程之十] C ₁₀ 公司参观访问者管理规定	488
[后勤保障事务管理规程之十一] C ₁₁ 公司参观工厂及拍照管理规定	489
[后勤保障事务管理规程之十二] C ₁₂ 公司参观工厂接待手续	492
[后勤保障事务管理规程之十三] C ₁₃ 公司接待费管理规定	493
[后勤保障事务管理规程之十四] C ₁₄ 公司通讯事务处理规定	496
[后勤保障事务管理规程之十五] C ₁₅ 公司电话总机工作守则	499
[后勤保障事务管理规程之十六] C ₁₆ 公司考勤制度	500
[后勤保障事务管理规程之十七] C ₁₇ 公司打卡考勤管理办法	503
[后勤保障事务管理规程之十八] C ₁₈ 公司考勤刷卡规定	504
第十四章 生活福利事务管理规程精选	506
[生活福利事务管理规程之一] D ₁ 公司职工会规章	506

[生活福利事务管理规程之二] D ₂ 公司职工会会则	509
[生活福利事务管理规程之三] D ₃ 公司共济会规章	513
[生活福利事务管理规程之四] D ₄ 公司福利委员会组织章程	517
[生活福利事务管理规程之五] D ₅ 公司互助会规定	518
[生活福利事务管理规程之六] D ₆ 公司互助会委员选举规定	522
[生活福利事务管理规程之七] D ₇ 公司职工互助会工作条例	524
[生活福利事务管理规程之八] D ₈ 公司职工互助管理条例	525
[生活福利事务管理规程之九] D ₉ 公司伤害补偿规定	527
[生活福利事务管理规程之十] D ₁₀ 公司伤害补偿规程	528
[生活福利事务管理规程之十一] D ₁₁ 公司通勤伤害赔偿规定	530
[生活福利事务管理规程之十二] D ₁₂ 公司抚恤办法	531
[生活福利事务管理规程之十三] D ₁₃ 公司员工医疗、婴幼儿补贴等 费用的规定	533
[生活福利事务管理规程之十四] D ₁₄ 公司食堂委托经营合同	534
[生活福利事务管理规程之十五] D ₁₅ 公司加班餐管理规定	536
[生活福利事务管理规程之十六] D ₁₆ 公司员工伙食管理规定	537
[生活福利事务管理规程之十七] D ₁₇ 公司单身宿舍管理规定	537
[生活福利事务管理规程之十八] D ₁₈ 公司干部住宅规定	542
[生活福利事务管理规程之十九] D ₁₉ 公司职工购买住房贷款条例	545
[生活福利事务管理规程之二十] D ₂₀ 公司住宅规定	546
[生活福利事务管理规程之二十一] D ₂₁ 公司住宅管理规定	548
[生活福利事务管理规程之二十二] D ₂₂ 公司职工宿舍管理规定	549
[生活福利事务管理规程之二十三] D ₂₃ 公司宿舍管理办法	550
[生活福利事务管理规程之二十四] D ₂₄ 公司宿舍管理办法	552
[生活福利事务管理规程之二十五] D ₂₅ 公司家庭服务员管理要领	553
[生活福利事务管理规程之二十六] D ₂₆ 公司休养所管理规定	555
[生活福利事务管理规程之二十七] D ₂₇ 公司职工购买家电贷款条例	557
[生活福利事务管理规程之二十八] D ₂₈ 公司职工购车处理规定	558
[生活福利事务管理规程之二十九] D ₂₉ 公司育儿休职规定	560
[生活福利事务管理规程之三十] D ₃₀ 公司职工文化会会则	561
[生活福利事务管理规程之三十一] D ₃₁ 公司职工文化俱乐部规章	563
[生活福利事务管理规程之三十二] D ₃₂ 公司休闲旅行实施要领	565
[生活福利事务管理规程之三十三] D ₃₃ 公司读书研究会规定	566
[生活福利事务管理规程之三十四] D ₃₄ 公司 11 种生活福利事务管理用表	567
第十五章 出差事务管理规程精选	574
[出差事务管理规程之一] E ₁ 公司出差管理细则	574
[出差事务管理规程之二] E ₂ 公司差旅费支付细则	576
[出差事务管理规程之三] E ₃ 公司出差手续及出差费支付规定	578

[出差事务管理规程之四] E ₄ 公司干部差旅费规定	583
[出差事务管理规程之五] E ₅ 公司国内外出差办法	584
[出差事务管理规程之六] E ₆ 公司出差制度	589
[出差事务管理规程之七] E ₇ 公司差旅费、工作餐等费用开支 标准的规定	589
[出差事务管理规程之八] E ₈ 公司出差管理办法	591
[出差事务管理规程之九] E ₉ 公司出差管理规定	595
[出差事务管理规程之十] E ₁₀ 公司出差管理规定	596
[出差事务管理规程之十一] E ₁₁ 公司国外工作人员差旅费规定	599
[出差事务管理规程之十二] E ₁₂ 公司国外差旅费支付规定	601
[出差事务管理规程之十三] E ₁₃ 公司海外出差费规定	603
[出差事务管理规程之十四] E ₁₄ 公司赴任规定	606
[出差事务管理规程之十五] E ₁₅ 公司因公出国管理办法	607
[出差事务管理规程之十六] E ₁₆ 公司职工因私出境审批规定	609
[出差事务管理规程之十七] E ₁₇ 公司护照管理办法	610
[出差事务管理规程之十八] E ₁₈ 公司工作午餐、宴请管理办法	611
第十六章 物料管理规程精选	612
[物料管理规程之一] F ₁ 公司制服管理规定	612
[物料管理规程之二] F ₂ 公司工作服配发手续规定	613
[物料管理规程之三] F ₃ 公司员工着装管理规定	616
[物料管理规程之四] F ₄ 公司商品管理事务规定	616
[物料管理规程之五] F ₅ 公司商品存放保管处理规定	620
[物料管理规程之六] F ₆ 公司事务消耗品管理规定	622
[物料管理规程之七] F ₇ 公司事务用品管理规定	623
[物料管理规程之八] F ₈ 公司文具用品管理办法	625
[物料管理规程之九] F ₉ 公司办公、劳保用品发放制度	627
[物料管理规程之十] F ₁₀ 公司文具用品管理办法	628
[物料管理规程之十一] F ₁₁ 公司办公事务用品管理表十种	632
[物料管理规程之十二] F ₁₂ 公司事务用家具使用及管理规定	637
[物料管理规程之十三] F ₁₃ 公司备品管理规程	638
[物料管理规程之十四] F ₁₄ 公司备品供应与保管规则	640
[物料管理规程之十五] F ₁₅ 公司备品管理规定	642
[物料管理规程之十六] F ₁₆ 公司物品管理规定	643
[物料管理规程之十七] F ₁₇ 公司材料管理业务规定	646
[物料管理规程之十八] F ₁₈ 公司原材料管理事务处理规定	654
[物料管理规程之十九] F ₁₉ 公司供应事务处理要领	656
[物料管理规程之二十] F ₂₀ 公司供应事务处理要领	657
[物料管理规程之二十一] F ₂₁ 公司采购办法	660

[物料管理规程之二十二] F ₂₂ 公司采购作业实施细则	666
[物料管理规程之二十三] F ₂₃ 公司物料入库验收管理办法	672
[物料管理规程之二十四] F ₂₄ 公司库存量控制办法	673
[物料管理规程之二十五] F ₂₅ 公司保险库管理办法	676
[物料管理规程之二十六] F ₂₆ 公司钥匙管理办法	677
[物料管理规程之二十七] F ₂₇ 公司采购作业进度控制办法	677
[物料管理规程之二十八] F ₂₈ 公司外制与委托加工管理条例	679
第十七章 实物资产管理规程精选	687
[实物资产管理规程之一] G ₁ 公司车辆管理办法	687
[实物资产管理规程之二] G ₂ 公司车辆使用管理办法	688
[实物资产管理规程之三] G ₃ 公司车辆管理办法	689
[实物资产管理规程之四] G ₄ 公司公务车使用办法	691
[实物资产管理规程之五] G ₅ 公司车辆管理规定	694
[实物资产管理规程之六] G ₆ 公司业务用车使用与管理规定	694
[实物资产管理规程之七] G ₇ 公司停车场使用要领	695
[实物资产管理规程之八] G ₈ 公司公务车辆使用管理办法	696
[实物资产管理规程之九] G ₉ 公司用车规定	697
[实物资产管理规程之十] G ₁₀ 公司通勤车辆管理规定	697
[实物资产管理规程之十一] G ₁₁ 公司私车公用管理标准	702
[实物资产管理规程之十二] G ₁₂ 公司汽车司机驾驶规定	703
[实物资产管理规程之十三] G ₁₃ 公司驾驶员责任制暂行规定	704
[实物资产管理规程之十四] G ₁₄ 公司交通安全责任制暂行规定	705
[实物资产管理规程之十五] G ₁₅ 公司交通事故股工作要领	706
[实物资产管理规程之十六] G ₁₆ 公司交通事故及违章处理要点	707
[实物资产管理规程之十七] G ₁₇ 公司电梯司机守则	707
[实物资产管理规程之十八] G ₁₈ 公司 21 种车辆管理用表	709
[实物资产管理规程之十九] G ₁₉ 公司财产管理办法	719
[实物资产管理规程之二十] G ₂₀ 采购管理办法	720
[实物资产管理规程之二十一] G ₂₁ 公司固定资产处理规定	723
[实物资产管理规程之二十二] G ₂₂ 公司不动产管理事务规定	725
[实物资产管理规程之二十三] G ₂₃ 公司修缮处理规定	727
[实物资产管理规程之二十四] G ₂₄ 公司维修处理规程	728
[实物资产管理规程之二十五] G ₂₅ 公司房屋租借契约	729
[实物资产管理规程之二十六] G ₂₆ 公司店铺租赁契约书	732

◇ 上 篇 ◇

办公行政事务管理指南

绪论 办公行政事务的内容及其功能

哪个单位都有办公室，管着一大堆行政性事务或杂事；谁都离不开办公室的工作，却没多少人认识到办公行政事务的重要；因此，也就没有几本书是为办公室写的。办公室工作是一个被学者遗忘的角落。

从事行政办公事务的人整日忙碌。但他们谁也说不清为何忙碌，为谁奔波，似乎是在“无事忙”。至于行政办公事务的性质是什么，包含哪些内容，有些什么样的功能，在各种管理事务中处于何种地位，以及如何使之更富有效率等等，更是一概不知。如此重要的行政办公事务，竟蒙受如此不公正待遇，实在是理论工作者的失误。

信息时代的到来，对办公行政事务工作及工作者来说，似乎是一种灾难。没完没了地起草文件、编制报表、整理报告、收发信件、通知各方、联系场地、布置会议、填写传票、汇总纪要、传达精神、安排事项……。系统而密切的信息交流，以及信息活动的“高度集中”与“极端分散”的特性，使行政办公事务置于高速旋转的飞轮之上，从此不得清闲。行政办公事务成了“没人缘儿”的工作，矛盾与摩擦的焦点，遭贬、挨骂、被抱怨的对象。

办公自动化不仅没有达到理论上的效率，相反，成为一个组织“信息过多”的原因。各种各样的报导、调研报告、会议简报、参考资料，以及往返穿梭于办公桌之间的文件、反复拷贝或打印的信件与报表等等，使本来意义上的办公行政事务，淹没在过量且嘈杂的“信息杂音”之中，使人们概念中“无足轻重”的办公行政事务又多了一种恶名：“花钱，折腾人”。

在行政办公事务上轻视与依赖形成如此强烈的反差，是一件不可思议、令人费解的事。那么，究竟行政办公事务在企业中属于何种业务活动，行政办公人员从事的是一种什么业务工作。不弄清这些问题，提高行政办公事务效率，只能是一句空话。

一、办公行政事务的性质

没有人对行政办公事务单独下过定义,也没有人对行政办公事务内容作出过规定。按照传统的理解,行政办公事务,只限于文秘工作以及收发文件之类的勤杂工作;行政办公人员的工作场所,就是“办公室”。然而,这种理解离现实越来越远,尤其信息技术的发展及信息时代的到来,行政办公事务的性质发生了根本性变化;行政事务办公室也成了企业中的信息管理机构或部门。

在工业化早期,人们习惯于把企业的活动分为两个领域、两种业务活动:一是“技术领域”的研究、开发、工程与生产活动;二是“商务领域”的销售与财务活动。在这种情况下,行政办公事务只是单纯的辅助性“杂务”,确保“技术”与“商务”活动的顺利进行。可以说这是一种保健性厂务活动,一种事务处理上的简单作业,并分别依附于技术与商务活动领域。

随着企业内部结构的深化,我们逐渐可以在企业的组织结构图中看到事务所、办公室、行政业务处、行政事务室、行政办公室、经理辅助业务处、总裁办公室的存在及其相对位置。企业内部结构的深化的内在原因是企业内部分工协作体系的深化。原有企业活动简单划为技术与商务,为“直线”与“参谋”的概念所取代,企业普遍采用法约尔“职能划分”的原则,合并同类项,把相关技能与工作业务,组合在同一个部门之中,并在部门划分的基础上,对整个企业的生产经营活动进行整合,形成了企业内部的组织结构。

这种内部分工协作体系的深化,或者组织结构的深化,与企业内部人员专业结构深化是一致的。早期与工人相对应的“职员”(行政人员或管理人员)还只是工场主的左右手和心腹,担任秘书与会计工作。从二十世纪开始,大量受过良好教育的人,开始向产业社会的经济组织渗透,形成了“职员阶层”。在原“商务活动”领域,形成了一批企业经营、行政管理、采购供应、销售转让、财务核算、人事劳务、资产处置的主管人员,从事着计划、组织、指挥、协调、控制和激励工作。在原“技术活动”领域,随着技术装备的专业化,形成了一批与生产作业及监工不同的专业技术队伍,包括为进行生产制造准备、安排与监督的技术员、工程师、技师、设计师、绘图员、工艺员,以及在供销部门的技术或质量管理人员。

企业内分工协作体系的形成,以及人员的专业化,产生了大量的不同于生产、管理和经营业务的“事务性”工作,即大量包含在事务处理之中的协调、沟通、联络、传达、转交等“信息管理”工作。没有这种“信息管理”工作,结构性组织无法正常运行。这就是现代行政办公室产生的原因,这就是现代行政办公事务的“性质”,即一种借助于行政事务处理而展开的“信息管理”活动。

与企业内结构深化相一致的是,外部社会的机构化,政治、经济、文教、卫生、环保、城建等等,都由一系列相对独立的机构承担,包括工商组织、社会团体及银行金融

机构等等。企业的外部联系或产业联系更加广泛而复杂，对外交涉、接待来访、处理往来信函文书、沟通联络、诉讼谈判等等，使原来单一的企业内行政办公事务，有了“对外信息管理”的性质。行政事务办公室成了处理外部事务性信息的管理机构，成了企业内外信息的交汇点，以便使企业能在复杂多变的外部环境中作出适当的反应。

信息技术的发展，以及计算机与现代通讯手段的应用，强化了行政事务办公室的信息管理能力与性质，使企业技术部门、管理（决策）部门、经营部门、生产部门以及各类专业人员，更加依赖办公室人员，更加依赖行政办公事务的有效性；相应地，行政办公事务的任何失误或低效，都必然招来非议与抱怨。有效地对事务性信息进行管理，这是行政事务办公室最一般、且最核心的工作与职责。

二、办公行政事务的内容

现代企业行政办公事务究竟包括哪些内容，尚没有权威性说法与定论。从实践中企业行政办公室所管辖的内容来看，或多或少，视企业的性质、规模、结构，以及外部的联系而定。一些企业设“大办公室制”来统管生产与经营“业务”以外的各种“事务”，包括庆典事务、会议事务、文秘事务、档案管理、信函处理、交涉联络事务、股票或股份管理事务、法律诉讼事务、车辆管理事务、固定资产实物管理事务、物品管理事务，内部监察事务，以及人事劳务管理等等。另一些企业则把文秘事务和会议事务放在办公室或总裁办公室；大量的行政性事务工作，包括人事劳务、税务与财务，按职能统一的原则，设“总务部”统辖。

按照现实情况，可以把“行政办公事务”分为两种，一种是广义的“行政办公事务”，具体内容参阅下表1。

表1 行政办公事务内容体系表（广义）

类别	行政事务	办公事务	人事劳务	会计财务
主要内容	<ul style="list-style-type: none"> • 计划管理事务 • 规章管理事务 • 稟议管理事务 • 文秘事务 • 会议事务 • 股份管理事务 • 法律事务 • 内部监察事务 	<ul style="list-style-type: none"> • 涉外事务 • 庆典事务 • 文书资料管理事务 • 后勤保障事务 • 物品管理事务 • 车辆管理事务 • 实物资产管理事务 • 提案管理事务 	<ul style="list-style-type: none"> • 招聘录用管理事务 • 生活福利事务 • 出差事务 • 工资管理事务 • 教育培训事务 • 调迁事务 • 考核评价事务 • 晋升事务 	<ul style="list-style-type: none"> • 资产管理事务 • 决算及税务 • 管理会计事务 • 审计事务

另一种是狭义的“行政办公事务”，即把“人事劳务”与“会计财务”这两部分事务工作剔除出去，单独成立“人事部门”与“财会部门”来进行管理。狭义的行政办公事务是较为普遍的概念与较为通行的做法。