

企事业单位 行政办公流程 与制度范本

王益峰◎编著

按流程落实管理 按制度确定方案

涵盖当下行政办公管理工作中实用、使用率高的技能、知识与工具

拿来即用的日常工作手册
案头必备的高效管理工具



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

企事业单位 行政办公流程 与制度范本

王益峰◎编著

人 民 邮 电 出 版 社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

企事业单位行政办公流程与制度范本 / 王益峰编著

—北京:人民邮电出版社, 2017.4

ISBN 978-7-115-44985-6

I. ①企… II. ①王… III. ①企事业单位—行政管理
②企事业单位—规章制度—范文 IV. ①C2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 031871 号

内 容 提 要

企业行政办公流程与制度是企业运行的基本工具,也是企业进行内外沟通和联络的载体。本书从行政办公人员的实际工作出发,以规范化、步骤化、人性化的方式为行政工作的标准化、现代化提供了系统的操作指南。

本书详细介绍了会议管理流程与制度、文档管理流程与制度、办公用品管理流程与制度、印信管理流程与制度、费用管理流程与制度、值班工作流程与制度、保密工作流程与制度、办证及订票流程与制度、行政接待流程与制度、法律纠纷管理流程与制度、消防管理流程与制度、车辆管理流程与制度等内容,为读者进行行政管理的流程与制度设计提供了适用的参考范本。

本书适合企事业单位管理人员、行政人员和管理咨询人员阅读,也适合培训机构、高等院校相关专业的师生阅读。

◆ 编 著 王益峰

责任编辑 程珍珍

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市中晟雅豪印务有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 14.5 2017年4月第1版

字数: 350千字 2017年4月河北第1次印刷

定 价: 49.80 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广字第8052号

前言

Preface

企业要发展、要做大，就必须树立全新的发展理念，建立高效的管理运行机制，最大限度地发挥企业人力、物力、财力优势，在激烈的市场竞争中立于不败之地。行政办公管理工作涉及企业未来发展的战略规划和企业的全部运作管理过程，以及每位员工的切身利益。行政办公管理可以说是企业的中枢神经系统，它对于增强企业活力和提高企业效益具有重要意义。

当今行政办公管理趋势对企业行政管理人员提出了如下要求：行政办公管理必须时刻着眼于为企业的经济利益服务，反对为“管理而管理”；必须坚决摒弃形式主义，切实讲究实效；必须大力讲究勤俭节约，反对大手大脚；必须根据企业实际需要采取灵活变通的方式方法，一切以企业利益为基本原则，反对因循守旧。行政办公管理要树立正确的服务观念，让繁杂的行政工作变得更有条理，让行政管理变得更有效率。

规范的管理制度和流程在企业行政办公管理中起着重要的指导和协调作用，也是企业有效运转的依据。本书围绕企事业单位的行政办公工作，将行政管理事项的执行落实到具体的流程中，既为企业解决了谁来做和做什么的问题，也进一步解决了如何高效工作的问题。我们提供给读者的是一本实用性很强的行政办公管理工具书，书中一个个具体规范的流程图、制度文本、公文范本、工具图表可以极大地方便读者查用，让实际工作人员在最短时间内规范地完成行政管理工作，从而提高工作效率。

需要指出的是，本书中的制度范本并不是传统的制度模板，而是根据企事业单位实际需要，参照ISO 9001：2015质量管理体系的要求设计的操作文件，这些内容可以让企事业单位的行政管理工作“事事有标准，事事有依据”。

本书由王益峰主持编写，李牧苇、朱凤娇、杨雅蓉、吴瑜、李菊红、曾红、郭梅、董超、杨文梅、梁文敏、刘艳玲、杨吉华、马丽平、刘海江、周亮、齐小娟、任克勇、李景安、陈海川、侯其锋以及滕宝红等人参与了本书的具体编写工作。

在本书的编写过程中，我们参考了近年出版的一些国内外同类书籍，恕不一一注明，在此一并表示感谢！由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目录 Contents

► 第一章 行政管理职能解析

一、行政部职位设置	2
二、行政部岗位说明	3
三、行政部的职责权限	9
四、行政部的工作流程	10
五、行政部与其他部门的关系	11

► 第二章 会议管理流程与制度

第一节 会议管理概要	14
一、会前准备管理	14
二、会中会后管理	16
第二节 会议管理流程	18
一、会议准备流程	18
二、会议组织流程	19
三、会议记录分发流程	19
四、会议决议执行流程	20
第三节 会议管理制度范本	20
范本一：会议管理办法	20
范本二：会后整理工作规范	22
范本三：会议室管理制度	23
范本四：会议记录制度	24
范本五：会议管理规定	25

► 第三章 文档管理流程与制度

第一节 文档管理概要.....	28
一、文书收发的管理要点	28
二、档案管理的实施要点	28
第二节 文档管理流程.....	30
一、文档收集流程	30
二、档案立卷流程	31
三、文件归档流程	31
四、文书档案保管流程	32
五、文书档案防护管理流程	32
六、档案库房管理流程	33
第三节 文档管理制度范本.....	33
范本一：文件收发管理制度	33
范本二：收文处理规定	34
范本三：收发文管理办法	36
范本四：传真收发管理办法	38
范本五：文书处理规定	39
范本六：档案管理规定	40
范本七：文档销毁工作规范	43

► 第四章 办公用品管理流程与制度

第一节 办公用品管理概要.....	46
一、办公用品的保管管理	46
二、办公用品的发放管理	47
三、办公用品的使用管理	48
第二节 办公用品管理流程.....	49
一、办公用品购买流程	49
二、办公用品入库流程	50
三、办公用品发放流程	50
四、复印机使用流程	51
五、传真机使用流程	51
六、电脑使用维护流程	52
第三节 办公用品管理制度范本.....	52
范本一：办公用品管理规定	52

范本二：文具用品管理规定	54
范本三：办公用品管理办法	55
范本四：办公用品领用制度	57
范本五：办公用品采购制度	58

► 第五章 印信管理流程与制度

第一节 印信管理概要	62
一、印章的管理内容	62
二、介绍信的管理内容	64
第二节 印信管理流程	66
一、印章刻制流程	66
二、印章启用流程	66
三、印章使用流程	67
四、印章停用流程	67
五、废印章存档销毁流程	68
六、介绍信开具流程	68
第三节 印信管理制度范本	69
范本一：内部印章管理制度	69
范本二：印章管理办法	71
范本三：介绍信管理办法	72

► 第六章 费用管理流程与制度

第一节 费用管理概要	76
一、预算资金管理	76
二、公务费用管理	76
第二节 费用管理流程	78
一、行政费用预算流程	78
二、行政费用审批流程	78
三、公务费用报销流程	79
四、出差借款作业流程	79
五、员工借款作业流程	80
六、资助员工作业流程	80
七、行政开支核查流程	81

第三节 费用管理制度范本.....	81
范本一：行政费用管理制度.....	81
范本二：费用报销审批制度.....	83
范本三：费用报销管理制度.....	85

► 第七章 值班工作流程与制度

第一节 值班工作概要.....	90
一、值班工作的基本要求.....	90
二、值班工作的具体内容.....	91
第二节 值班工作流程.....	93
一、电话转接流程.....	93
二、信函接收流程.....	93
三、信函发出流程.....	94
四、传真处理流程.....	94
五、来宾登记流程.....	95
六、突发事件处理流程.....	95
七、值班任务安排流程.....	96
第三节 值班管理制度范本.....	96
范本一：值班管理制度.....	96
范本二：值班室管理制度.....	97
范本三：值班制度.....	98
范本四：休息日值班制度.....	100

► 第八章 保密工作流程与制度

第一节 保密工作概要.....	104
一、保密工作的基本内容.....	104
二、保密工作常采取的措施.....	105
第二节 保密工作流程.....	106
一、文件密度设定流程.....	106
二、文件阅读审批流程.....	106
三、与会人员验证流程.....	107
四、保密密度设定流程.....	107
五、信息泄露处理流程.....	108
六、保密工作稽核流程.....	108

第三节 保密工作管理制度范本	109
范本一：机密文件管理制度	109
范本二：电脑操作保密制度	111
范本三：文档保密工作制度	112
范本四：保密制度	113

► 第九章 办证、订票流程与制度

第一节 办证、订票管理概要	116
一、办证管理	116
二、订票管理	116
第二节 办证订票流程	117
一、员工社保办理流程	117
二、签证护照办理流程	118
三、员工证明办理流程	118
四、营业证明办理流程	119
五、员工订票报名流程	119
六、员工订票取票流程	120
第三节 办证订票管理制度范本	120
范本一：订票暂行规定	120
范本二：员工办证管理规定	121
范本三：员工工作服和工作证管理规定	122

► 第十章 行政接待流程与制度

第一节 接待工作概要	124
一、接待工作的基本原则	124
二、接待工作运作程序	125
第二节 接待工作流程	129
一、电话预约接待工作流程	129
二、员工家属接待工作流程	129
三、客户商务接待工作流程	130
四、社会参观接待工作流程	130
五、政府检查接待工作流程	131
六、认证审核接待工作流程	131
七、人员应聘接待工作流程	132

第三节 行政接待工作制度范本	132
范本一：接待管理制度	132
范本二：参观管理规定	134
范本三：来宾接待管理制度	135
范本四：涉外接待管理规定	136

▶ 第十一章 社团衔接管理流程与制度

第一节 社团衔接管理概要	140
一、社团衔接的管理内容	140
二、社团衔接的管理原则	140
第二节 社团衔接管理流程	141
一、行业协会会议参与审核流程	141
二、企业行业协会申请参与流程	142
三、职业院校师资力量考察评估流程	142
四、职业院校学生能力测评选择流程	143
五、公益事业资金赞助流程	143
六、公益活动参会方案确认流程	144
第三节 社团衔接管理制度范本	144
范本：社团衔接管理制度	144

▶ 第十二章 法律纠纷管理流程与制度

第一节 法律纠纷管理概要	148
一、与其他组织的纠纷管理	148
二、与社会个体的纠纷管理	148
第二节 法律纠纷管理流程	149
一、律师聘请流程	149
二、知识产权情况检查流程	150
三、民事诉讼准备流程	150
四、被诉处理流程	151
五、民事赔偿结算流程	151
六、劳务争议处理流程	152
第三节 法律纠纷管理制度范本	152
范本：法律纠纷管理制度	152

▶

第十三章 庆祝、吊唁管理流程与制度

第一节	庆祝、吊唁管理概要	160
	一、庆祝管理的基本内容	160
	二、吊唁管理的基本内容	160
第二节	庆祝、吊唁管理流程	161
	一、厂庆前期准备流程	161
	二、厂庆大会进行流程	162
	三、厂庆来宾接待流程	162
	四、员工生日庆祝流程	163
	五、退休送别会流程	163
	六、吊丧慰问会流程	164
第三节	庆祝、吊唁工作制度范本	164
	范本一：内部员工慰问管理制度	164
	范本二：员工抚恤管理制度	165

▶

第十四章 消防管理流程与制度

第一节	消防管理概要	168
	一、消防管理的基本内容	168
	二、消防管理的一般原则	169
第二节	消防管理流程	169
	一、消防培训流程	169
	二、消防检查流程	170
	三、消防演习策划流程	170
	四、消防应急处理流程	171
第三节	消防管理制度范本	171
	范本一：消防管理制度	171
	范本二：消防安全培训制度	173
	范本三：消防安全管理制度	174
	范本四：消防管理规定	179

▶

第十五章 车辆管理流程与制度

第一节	车辆管理概要	182
-----	--------------	-----

一、车辆使用管理规定	182
二、车辆管理的内容	185
第二节 车辆管理流程	186
一、车辆购买流程	186
二、公务派车流程	186
三、车辆报修流程	187
四、车辆报废流程	187
五、车辆事故处理流程	188
第三节 车辆管理制度范本	188
范本一：车辆管理办法	188
范本二：车辆使用管理制度	191
范本三：司机管理制度	193

▶ 第十六章 安保工作流程与制度

第一节 安保工作管理概要	198
一、安全工作管理	198
二、保安工作管理	198
第二节 安保工作流程	199
一、员工安全教育流程	199
二、安全检查作业流程	200
三、安全事故抢救流程	200
四、保安值班轮换流程	201
五、保安工作考核流程	201
第三节 安保工作制度范本	202
范本一：安全防范办法	202
范本二：安全保卫工作管理规定	204
范本三：出入管理规定	205
范本四：保安工作制度	207

▶ 第十七章 卫生管理流程与制度

第一节 卫生管理概要	210
一、办公区环境卫生管理	210
二、生活区环境卫生管理	210

第二节	卫生管理流程.....	211
一、	办公区卫生检查流程.....	211
二、	清洁工工作流程.....	212
三、	清洁工工作考核流程.....	212
第三节	卫生管理制度范本.....	213
范本一：	车间卫生管理制度.....	213
范本二：	办公区卫生制度.....	215
范本三：	卫生清扫制度.....	216
范本四：	卫生管理准则.....	216

第一章



行政管理职能解析

一、行政部职位设置

企事业单位的行政部在设置内部职位时应以“精干、高效、合理”为原则，按照行政部各岗位的职能划分和工作量的大小进行职位设置与人员配备。决策者可以根据企事业单位自身的实际情况采取“一人多岗”或“一岗多人”的设置方案，将相关职位按照其职能进行分解或合并。

表1-1是某企事业单位行政部的职位设置及人员配备情况，供读者参考。

表1-1 ××企事业单位行政部的职位设置及人员配备情况

部门	职位编号	职位名称	配备人数
行政部	X-01	行政部总监或经理	1人
	X-02	行政部经理或助理	1人
	总计人数：2人		
行政事务部	A-01	行政事务主管	1人
	A-02	行政文员	1人
	A-03	档案管理员	1人
	总计人数：3人		
办公事务部	B-01	办公室主任	1人
	B-02	办公室秘书	1人
	B-03	前台（接线）文员	1人
	总计人数：3人		
总务部	D-01	总务主管	1人
	D-02	后勤管理员	1人
	D-03	员工食宿管理员	1人
	D-04	保洁绿化员	1人
	D-05	司机	1人
	总计人数：5人		
保卫部	E-01	保卫主管	1人
	E-02	保安员	1~2人
	总计人数：2~3人		

二、行政部岗位说明

行政部岗位说明包括岗位职责说明和任职条件说明两个方面。

1. 岗位职责说明

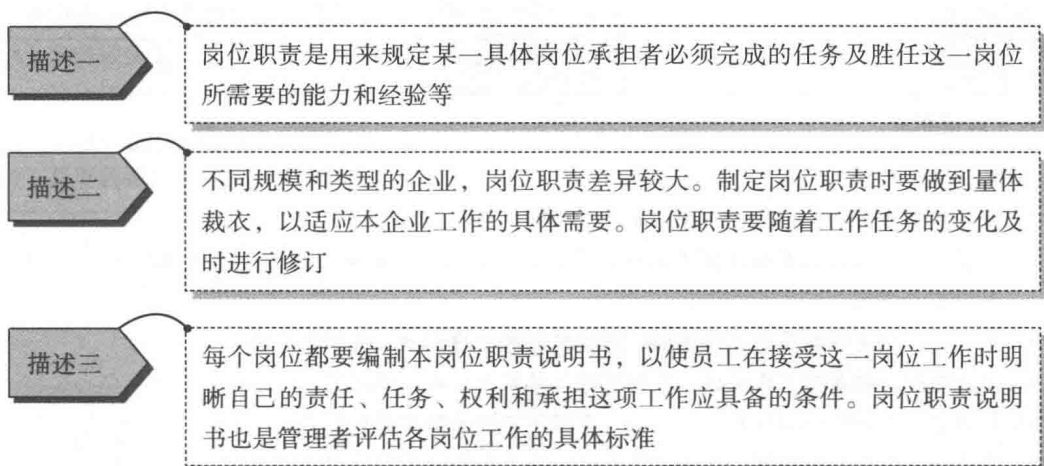


图1-1 岗位职责说明

2. 任职条件说明

任职条件是指胜任某一岗位或职务所需要的能力要求。它一般包括以下几项内容，具体如图1-2所示。

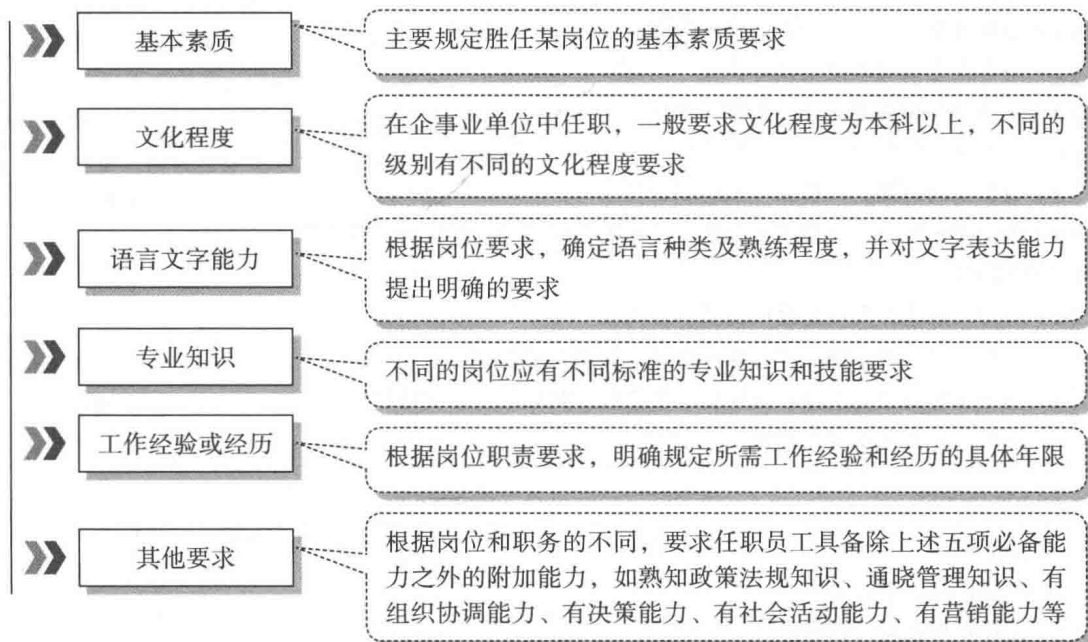


图1-2 任职条件说明

3. 行政部各岗位职责及任职条件范本

行政部总监岗位职责及任职条件详见表1-2。

表1-2 行政部总监岗位职责及任职条件

职位名称	人力资源经理	直接上级	总经理或主管行政工作副总经理
		直接下级	行政经理
(一) 岗位职责			
1. 工作内容 (1) 全面负责本企业的行政、后勤、总务、环境、保卫工作 (2) 负责组织制定行政系统工作的目标、任务和计划，对计划的实施进行检查和监督，对目标的达成进行考核 (3) 负责组织制定行政系统工作手册、程序文件和管理制度，并组织实施 (4) 负责组织行政系统工作会议，监督实施和落实会议内容及结果 (5) 负责组织消防安全会议和学习活动，审核消防安全措施并监控执行 (6) 负责组织搜集和分析网络资讯最新信息，为总经理决策提供可行意见 (7) 负责统筹公司计算机网络系统的建立和实施 (8) 负责组织建立企业网站，并对企业网页进行定期升级和更新 (9) 负责对写字楼、员工宿舍进行维护、维修、清洁、绿化、基建工程等物业管理工作 (10) 负责组织编制行政系统费用预算计划，并对实施过程进行控制 (11) 负责组织各类文化体育活动，丰富员工的业余生活 (12) 其他相关工作 2. 责任范围 (1) 负责建立健全对本企业的行政管理制度 (2) 对本企业安全事故负领导责任 (3) 对环境保护和职业健康负领导责任 (4) 对文书档案保密工作负领导责任 (5) 对员工的后勤工作负领导和组织责任 (6) 因工作失职给企业造成损失的，应承担相应的经济责任和行政责任 3. 权力范围 (1) 对行政系统开发或建设项目具有否决权 (2) 对本企业行政系统工作有统一指导、协调和调配权 (3) 对下属部门经理工作有指导权、考核权、奖惩权、任免建议权 (4) 行政经费预算及其控制权			
(二) 任职条件			
1. 个性特征 (1) 性格温和，意志坚强 (2) 工作积极主动，有耐心 (3) 工作严谨、责任心强			