

职业技能培训鉴定教材

企业行政师

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

QIYEXINGZHENGSHI QIYEXINGZHENGSHI QIYEXINGZHENGSHI QIYEXINGZHENGSHI

QIYEXINGZHENGSHI

 中国劳动社会保障出版社

职业技能
培训鉴定

职业技能培训鉴定教材

企业行政师

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

主 编

范立荣

执行主编

沈小君

编 者

(以姓氏笔画为序)

于彩凤

王全一

朱宇丽

沈小君

杜 军

张丽琍

杨继昭

范立荣

胡晓涓

姬瑞环

审 稿

沈永华

QIYEXINGZHENGSHI QIYEXINGZHENGSHI QIYEXINGZHENGSHI QIYEXINGZHENGSHI

QIYEXINGZHENGSHI



中国劳动社会保障出版社

职业技能
培训鉴定

图书在版编目 (CIP) 数据

企业行政师/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2007

职业技能培训鉴定教材

ISBN 978-7-5045-6058-2

I. 企… II. 劳… III. 企业管理: 行政管理-技术培训-教材 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 016686 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米 × 960 毫米 16 开本 23.75 印张 488 千字

2007 年 2 月第 1 版 2007 年 2 月第 1 次印刷

定价: 38.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

内 容 简 介

本教材由劳动和社会保障部教材办公室组织编写。本教材从职业能力培养的角度出发,力求体现职业培训的规律,满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材在编写中贯穿“以企业需求为导向,以职业能力为核心”的理念,采用模块化的编写方式。全书按职业功能分为四个模块单元,主要内容包括职业概况、工作基础、行政实务、经济法规等。每一单元内容详细介绍了企业行政师岗位工作中要求掌握的最新实用知识理论和实务。

本教材由范立荣主编、沈小君执行主编,沈小君、范立荣、于彩凤、王全一、朱宇丽、杜军、杨继昭、张丽琍、胡晓涓、姬瑞环参与编写,沈永华担任审稿。

本教材可作为企业行政师职业技能培训与鉴定考核教材,也可供相关从业人员参加岗位培训使用。

前言

实施国家职业资格证书制度,是我国人力资源开发的一项重要举措,对于加快推进人才强国战略,提高劳动者素质,实现素质就业和技能就业具有积极的作用。随着经济全球化引发的竞争加剧,人力资源已经成为最重要的战略资源,能不能拥有一批掌握精湛技艺的专业化高技能人才和一支训练有素、具有较高素质的职工队伍,已成为影响我国核心竞争力和自主创新能力的重要因素。

1994年以来,劳动和社会保障部教材办公室组织有关方面专家编写出版了“职业技能鉴定教材”及其配套的“职业技能鉴定指导”200余种,有力地推动了职业资格证书制度和职业技能鉴定工作的开展。这些教材在开发中力求体现“以职业活动为导向,以职业技能为核心”的指导思想,针对性、实用性强,层次齐备,受到全国各级培训、鉴定机构和使用者的欢迎。

随着科技进步日新月异,我国产业结构调整与企业技术升级不断加快,人力资源能力建设要求不断提高,职业培训与鉴定考核在领域拓展、模式多样、层次细分方面发生了深刻的变化,对教材建设提出了新的课题和新的要求。为了适应新形势,更好地满足各级培训、鉴定部门和广大培训对象的需要,在总结“职业技能鉴定教材”和“职业技能鉴定指导”编写经验的基础上,我们依据国家职业标准和企业对各种类型技能人才的需求,组织编写了“职业技能培训鉴定教材”。

新编写的“职业技能培训鉴定教材”(以下简称“教材”)的主要特点是:

在编写原则上,突出以职业能力为核心。教材编写贯穿“以职业标准为依据,以企业需求为导向,以职业能力为核心”的理念,要求紧贴国家职业标准,充分反映最新技术、知识,注重职业能力培养,凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能,均作详细介绍。

在使用功能上,突出服务于培训和鉴定。根据职业发展的实际情况和培训对象的培



训需求，教材力求体现职业培训的规律，满足职业技能培训的需要；兼顾国家职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加鉴定考试的需要。

编写“职业技能培训鉴定教材”是一项探索性的工作，教材中存在不足之处在所难免，恳切希望各使用单位和个人不吝赐教，提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

劳动和社会保障部教材办公室

序

中国企业正处在关键的转型期。

快速变化的社会经济环境，WTO之后国门的进一步开放，世界经济的不确定性，欲罢不能的价格战、品牌战、人才战，山雨欲来的行业整合，如此等等，都给中国经济和中国企业带来了全新的挑战。

在这纷繁多变的背景下，企业行政人员对经济、对企业发展的作用变得比以往任何时期都重要。过去，企业行政人员从来不需要懂得那么多，或横跨如此宽的前沿领域。而今天，伴随着中国企业规范化、国际化的进程，企业对行政人员的要求越来越高，企业行政人员已成为企业核心的人才资源。

但对中国的大多数企业而言，却往往由于对行政人员应具备的素质、具体的工作内容及规范等缺乏深入的了解和认识，而导致在招聘行政人员、或对行政人员进行培训和工作指导等方面力量薄弱。同样，也正是由于缺乏对前述内容的了解，许多渴望成为行政人员的职业人找不到发展的途径，而已成为行政人员的职业人则常常不知如何开展业务，最终业绩平平。

掌握更多有用的企业行政专业知识，提高工作效率及执业水准是现代企业行政人员的不懈追求，也正是本书的宗旨所在。

本教材以国内外知名企业对行政人员的素质和工作内容的要求为依托，通过行政人员职业概况、基本能力要求、工作能力要求、个人行为规范、管理工作规范等内容，全面系统地向企业或个人提供了行政人员的任职条件与工作要求，是企业人事部门选聘、考评行政人员任职资格和工作绩效的最佳参考资料，同时，也是人事部门、培训部门对企业行政人员开展岗前职业教育的常识读本。

作为落实国家人才兴国战略，推进我国企业行政师职业培训与资格评价体系建立的实验性鉴定教材，本书在编写过程中，参阅和借鉴了大量的国内外文献及相关学科的研究成果，广泛汲取各家之长，其内容力求与社会、企业对行政人才的实际需要接轨，与企业行政师的资格认证接轨，与国际企业行政领域的发展趋势接轨。在此谨向企业行政



科学的先行者、实践者们致以崇高的敬意！

本书得到中国高等教育学会、中国国际职业资格认证协会、中国人才研究会专家们的悉心指导，得到首钢总公司、华商新闻出版集团、新疆奥立企业集团、北京阳光文化交流有限公司、北京市京华印刷总厂等许多富有经验的企业行政主管的支持和帮助，在此表示衷心的感谢！

鉴于我国企业行政师制度建设刚刚起步，许多问题还有待探讨，加上本书编写人员水平和实践的局限，不足之处在所难免。我们热忱欢迎广大读者，尤其是从事企业行政管理研究的学者和企业一线的行政人员提出宝贵意见，以便不断修改完善。

沈小君

《职业技能培训鉴定教材 ——企业行政师》编审委员会

(以姓氏笔画为序)

于彩凤——哈尔滨商业大学副教授

王全一——北大方正软件技术学院就业指导中心主任、副教授，北京市教委就业促进会理事

王世红——北京高等秘书学院院长，中国高等教育学会秘书学专业委员会秘书长，原中华全国青年联合会国际部副部长、共青团中央国际部副部长

王其红——北京明园大学董事长

王振祥——中国高等教育学会秘书学专业委员会副秘书长

朱宇丽——北京市西城区劳动和社会保障局会计师

孙桂华——首钢总公司办公厅副主任

沈小君——中国国际职业资格认证协会常务副会长兼秘书长，布劳德国际教育科学研究院院长，北京阳光文化交流有限公司董事长

杜 军——唐山学院教授，唐山市秘书学会秘书长，河北省公共关系协会常务理事

吴 洋——北京盛嘉恒业科贸有限公司总经理

宋淑君——布劳德（北京）国际教育中心主任，中国国际职业资格认证协会理事

杨继昭——唐山学院文法系主任、教授

张丽琍——中华女子学院人力资源系主任、教授，中国劳动科学学会教育分会理事，北京人才资源开发协会副秘书长

范立荣——劳动和社会保障部国家秘书职业资格鉴定专家委员会副主任，教育部中英剑桥秘书证书专家委员会主任，中国高等教育学会秘书学专业委员会会长，中国国际



职业资格认证协会专家委员会主任委员

武则之——新疆奥立企业集团董事长，新疆麦隆人才发展有限公司董事长

周同庆——中共北京市委办公厅调研员，北京秘书学会副秘书长

郝银奎——总参办公厅副主任，中国高等教育学会秘书学专业委员会副会长

胡晓涓——北京电子科技职业学院教研室主任、副教授

姬瑞环——中共中央办公厅电子科技学院副教授



目 录

第 1 单元 职业概况/1—16

- 第一节 企业行政师 /3
- 第二节 企业行政机构 /10
- 第三节 企业行政实施 /13

第 2 单元 工作基础/17—160

- 第一节 行为能力 /19
- 第二节 管理能力 /38
- 第三节 决策能力 /58
- 第四节 领导能力 /60
- 第五节 创新能力 /73
- 第六节 参谋能力 /78
- 第七节 办事能力 /83
- 第八节 沟通能力 /90
- 第九节 协调能力 /100
- 第十节 行文能力 /110

第 3 单元 行政实务/159—273

- 第一节 日常事务 /161
- 第二节 人事行政管理 /194
- 第三节 信息管理 /222
- 第四节 会务工作 /229
- 第五节 商务公关活动 /241



第六节 后勤服务 /255

第4单元 经济法规/275—310

第一节 公司法 /277

第二节 合同法 /282

第三节 劳动法 /288

第四节 知识产权法 /297

第五节 其他常用法规 /303

附录：企业常用行政制度（样例）/311—367

企业行政管理制度 /311

企业人事管理制度 /314

企业财务管理制度 /329

行政经费管理制度 /340

保密制度 /341

档案管理制度 /343

员工培训管理制度 /346

员工纪律管理制度 /349

考勤管理制度 /351

员工加班管理制度 /354

物资管理制度 /356

车辆管理制度 /357

办公用品管理制度 /359

计算机网络使用规定 /361

值班管理制度 /362

突发事件处理条例 /363

员工宿舍管理制度 /364

清洁卫生管理制度 /366

第



单元

职业概况

- 第一节 企业行政师/3
- 第二节 企业行政机构/10
- 第三节 企业行政实施/13

随

随着我国社会经济的飞速发展，企业行政师岗位开始浮出水面，并迅速成为热门职业。本章对企业行政师的概念、角色定位、工作目标、责任分工以及素质要求和职业道德标准作了详尽的描述；提出企业行政机构的设置原则，对领导者群体素质的各项要求；阐释了企业行政实施的特点、类别、地位、作用和实施原则。

3\问题行业全 许一策 □
01\问题行业全 许二策 □
31\问题行业全 许三策 □



第一节 企业行政师

一、企业行政师的概念

企业行政师是指以维护和实现组织利益为工作目标,以管理、协调和服务为核心职能,运用科学管理的技术、方法、程序和手段,开展职务行为的企业管理人员。

企业行政师在企业中所担负的职务包含行政总裁(总监)、行政经理(主管)、行政专员(主任)、行政助理(秘书、文员)等。

二、企业行政师的职责

1. 企业行政师的角色定位

企业行政师扮演多重角色的前提是行政管理工作的多层次、多变化的职业需要。具体表现为以下几方面:

(1) 助手角色。这是企业行政师在企业活动中扮演的基本角色。企业行政部门是协助上层领导进行综合情况、调查研究、联系接待、管理文档和处理交办事项的管理部门,同时又是企业各职能部门的事务管理部门,因此企业行政师的角色就是通过管理工作,使企业各项活动效率最大化,从而使企业管理井然有序。

(2) 管家角色。在企业中,上层领导主要是从宏观上把握企业的经营战略和策略,职能部门负责各项职能工作的具体实施,企业行政部门属于综合性部门,处于枢纽地位,便于协调、组织和管理需要相互配合的整体活动和全局性工作,所以企业行政师主要是充当统筹、策划、安排、处理各种行政事务的角色,即类似于“管家”。其主要任务是负责筹划经营战略的制定实施,协调控制,安排企业内各职能部门的日常工作。这些工作的好坏,直接影响企业整体的运作效率。

(3) 活动家角色。企业行政师在企业活动中起着信息汇总和传递的作用,并在职权范围内从事公关和协调工作,因而扮演着活动家的角色。企业行政师通过各种信息媒介渠道,将企业的重大决策和重大事件向股东、员工和公众开放、公布,使其有机会参与企业的管理,通过正式与非正式的传播渠道,向股东和员工发布企业的经营状况,接受其咨询,通过新闻发布会等形式,向各新闻媒体提供企业信息,塑造良好形象。同时,企业行政师又起着信息收集的作用,即广泛听取员工、股东、董事对企业经营管理工作的意见、建议和要求,了解并收集外界对企业的评价,并将这些信息分析整理后作为企业决策层的参考资料。

2. 企业行政师的工作目标

(1) 积极配合企业决策管理,起到支持和辅助作用。





- (2) 协调沟通企业内各部门之间的工作,起到枢纽作用。
- (3) 做好企业内外信息的收集和处理工作,起到参谋作用。
- (4) 为企业营造最佳工作环境,起到管理作用。
- (5) 树立企业的良好形象,起到窗口和辐射作用。

3. 企业行政师的工作职责

(1) 日常办公事务管理。对企业各种日常事务进行计划、组织、协调和控制等管理工作。

(2) 办公物品管理。负责办公物品的发放、使用、保管以及采购等工作,并制订相应的制度。

(3) 文书(资料)和档案管理。即对印信、文书(公文)、档案和书刊等进行管理。

(4) 会议管理。涉及会前准备、会中服务和会后工作等相应管理工作。

(5) 涉外事务管理。负责企业外部交流的相关事宜。

(6) 其他事务管理。负责企业财产、设备、生活福利、车辆、安全和卫生等工作。

4. 企业行政师任职岗位的具体分工

(1) 行政总裁(总监)

1) 制定规章制度。组织并制定人力资源管理和办公、行政管理的有关规章制度,并对工作人员执行规章制度的情况进行检查、监督和指导。

2) 计划管理。根据企业阶段性目标和年度计划,制定所属部门的目标、计划和措施,保证企业业务活动正常进行。

3) 人力资源管理。依据企业有关人力资源开发与管理的总体要求,组织人力资源管理中的制度设计、人员管理、薪酬管理、培训及考核奖惩等工作,使企业达到对内具有凝聚力、对外具有竞争力的目标。

(2) 行政经理(主管)

1) 制定行政管理制度。组织制定企业行政管理的各项规章制度,并监督执行。

2) 行政经费控制。按照企业年度经费预算,严格控制企业各项行政经费的支出,确认费用分摊范围,按月分摊各项费用。

3) 行政性财产、物资管理。负责管理企业行政、办公设备及用品,统一安排人员购买,组织对企业行政财产、物资进行登记、造册及定期盘点。

4) 车辆管理。负责行政车辆的调度,协调各部门车辆的使用,安排好车辆的日常维护、保养及驾驶员的日常管理工作,组织建立车辆和驾驶员档案,控制交通费用。

5) 后勤保障工作。根据企业年度工作计划,组织、协调和安排后勤工作,包括集体宿舍、工作餐、办公环境、通信、医疗、卫生、职工生活等,确保企业整体工作正常有序地进行。

6) 治安保卫管理。组织对安全保卫、消防、环境和卫生等进行统一管理,确保企





业生产经营的安全、顺利进行。

7) 基层管理。企业总部和各分支机构的基本建设管理。代表企业承担甲方的职能,组织对工程建设、设计、监理等事宜。

8) 物业管理。组织企业总部和各分支机构的物业管理(包括分支机构的各种设施、设备的维护和保养)。

9) 部门内部管理。负责本部门员工的配备、选拔,配合人力资源部门进行技能培训,指导下级员工的工作,并对其业绩进行考核。

(3) 行政专员(主任)

1) 制定行政制度。制定企业各项行政管理制度并报上级领导审批后严格执行,对行政管理工作进行检查和监督。

2) 对外联络。协调与政府有关主管部门的关系,协调与行业有关管理机构、协会、商会及其他有关各企业的关系,并代表本企业出席各种会议。

3) 对内协调。安排每月、每周总裁办公会议及其他各种日常会议,协调总裁和企业各部门的工作,上传下达,协助企业发展部门组织重大活动。

4) 行政经费控制。按照企业年度经费预算,严格控制各项行政经费支出,并确认经费分摊范围,按月分摊各项费用,包括电话费、办公用品费和房租费。

5) 文书档案管理。制定企业的文件管理制度,并根据管理制度制定年度文件编码,对文件进行登记和管理,并保管文件及档案。

6) 财产物资管理。制定低值易耗品和行政性固定资产管理制度,并依据各部门提供的所需行政财产物资的申请表,统一协调、购买,对企业行政财产物资进行登记、造册,定期进行盘点,并负责行政财产物资的维修和保养。

7) 车辆管理。制定企业的车辆使用制度,对车辆进行调度,建立企业车辆和驾驶员档案,并负责车辆的维护、保养以及驾驶员的日常管理工作,控制交通费用。

8) 后勤保障工作。根据企业年度工作计划,合理安排企业的后勤保障工作,包括集体宿舍、工作餐、办公环境、通信、卫生、员工生活等后勤保障工作,确保企业整体工作正常有序地进行。

(4) 行政助理(秘书、文员)

1) 对内关系协调。协助上级领导与企业内各部门进行联络、沟通和协调,做好上传下达工作,按照上级领导安排,协助其他部门一起组织企业重大活动。

2) 对外关系协调。配合企业有关部门协调企业与政府有关主管部门的关系,包括地方政府、工商管理等部门,协调与相关行业管理机构、协会、商会以及其他单位(包括客户单位)的关系,按照上级领导的安排,代表企业出席各种外部会议。

3) 会议管理。按照上级领导的安排,出席某些会议,起草会议文件,及时完成会议记录、纪要工作,对会议室和会议设备进行管理。

