

拿来即用 快速掌握 经典范例 一学就会

行政办公工作 流程与制度手册

刘少丹◎编著

从理论到实践，从入门到精通

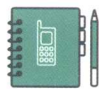
指导新手顺利开展工作的便携手册
迅速掌握行政文秘工作的操作要领



日常事务



接待管理



会议管理



文书写作



公共关系



文件管理



设备管理



总务后勤



法务管理



经费管理



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

行政办公工作 流程与制度手册

刘少丹◎编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

行政办公工作流程与制度手册 / 刘少丹编著. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2019.1
ISBN 978-7-115-50262-9

I. ①行… II. ①刘… III. ①行政管理—工作—手册
②行政管理—制度—手册 IV. ①D035-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第273247号

内 容 提 要

本书以流程和制度为核心,为各类组织的行政管理工作构建了一套完善的操作流程和管理体系,为行政管理人员开展流程与制度设计提供了实用的参考范本。

本书从行政管理工作的实际出发,将其业务划分为十大模块,涵盖了办公日常事务管理、接待管理、会议管理、文书写作与管理、公共关系管理、文件的保密管理、设备与资产管理、总务后勤管理、法务管理、行政经费管理等内容,并采用“流程+制度”的形式,为每一个模块的工作提供了规范化的设计范本。

本书适合各类组织的管理人员尤其是行政管理人员阅读,也可作为企业培训师以及高等院校相关专业师生的参考读物。

◆编 著 刘少丹

责任编辑 陈 宏

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>

涿州市京南印刷厂印刷

◆开本: 787×1092 1/16

印张: 14

2019年1月第1版

字数: 300千字

2019年1月河北第1次印刷

定 价: 59.00 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: 京东工商广登字20170147号

作者简介

刘少丹

女，文学硕士，现就职于某高校党政办公室。主讲《财经写作》等课程。曾参与编写《职业技能培训鉴定教材：秘书（国家职业资格二级）》《职业技能培训鉴定教材：秘书（国家职业资格三级）》《职业技能培训鉴定教材：秘书（国家职业资格四级）》《职业技能培训鉴定教材：秘书（国家职业资格五级）》等教材。

弗布克人力人才人财咨询服务

1.HRM咨询项目

- 组织与岗位体系设计咨询
- 制度与流程体系构建咨询
- 基于战略的绩效改善咨询
- 薪资体系与激励机制咨询

2.HRD咨询项目

- 素质模型构建与测评咨询
- 人才盘点与人才发展咨询
- 人才培养与学习设计咨询

弗布克14年经典畅销系列图书

- 弗布克岗位实战培训手册系列（9册）
- 弗布克人力资源实务系列（5册）
- 弗布克人力资源管理操作实务系列（12册）
- 岗位实用手册·技能图解丛书（4册）
- 人力资源管理理论、方法、工具、实务系列教材（8册）
- 弗布克部门绩效考核系列（12册）
- 弗布克1+1管理工具箱（17册）
- 管理流程与工作标准系列（15册）
- 弗布克绩效考核设计与细化全案系列（10册）
- 弗布克细化执行与模板系列（12册）
- 弗布克部门精细化管理系列（60册）

弗布克电话：4006-758-751

弗布克邮箱：forbook@163.com

弗布克网址：www.forbookonline.com

弗布克独家版权课程

1. 弗布克人力人才人财课程

- ◎ 组织4S：组织从设计、优化到发展、变革四步曲
- ◎ 精准招聘：从招人到找人
- ◎ 360°培训：从培训体系到培训运营
- ◎ OKR精讲：从KPI到OKR
- ◎ 绩效设计：从公司到部门到岗位考核标准体系设计
- ◎ 薪酬设计：从薪酬体系设计到激励机制设计
- ◎ 合和美美：从合规到和谐的员工关系
- ◎ HR+业务：从HR到HRBP实现HR价值最大化
- ◎ 走向人财：从人才盘点到人财盘点

2. 弗布克工作效能提升课程

- ◎ 思考可见：可视化思考
- ◎ 思路提示：创新思路技法
- ◎ 能说会道：完美呈现
- ◎ 步步有解：问题解决5步骤
- ◎ 说绩到果：绩效对话
- ◎ 手手是道：双手执行力
- ◎ 逻辑的模样：非3即5法则
- ◎ 模板的力量：模板化法则

3. 弗布克新员工快成长课程

- ◎ 育徒——新员工训导师
- ◎ 长大——新员工快速成长3步走

弗布克课思课程中心：

电话：010-84924743

邮箱：fbkcourse@163.com

课思在线：www.daydayelearning.com

关注普华公众号，好书不断，福利连连：

1. 好书周周送
2. 精选推荐书单
3. 精彩内容抢先读
4. 获赠作者签名本
5. 其他意外惊喜



关注微博，收获更多：@普华文化（新浪微博）

读者热线：010-81055656

编辑邮箱：puhuabook703@126.com

编辑微信：husile0703

封面设计：国图设计



科学的管理一定是规范化的管理，要想实现规范化的管理，关键在于构建一套完善的工作流程与制度体系，并使之得到贯彻执行。

本书将行政管理工作分解为具体的流程与制度，让员工知道应该做什么、如何去做，以此推进行政管理工作的规范化，提升组织的执行力。

《行政办公工作流程与制度手册》从行政管理人员的实际工作出发，以流程和制度为核心，针对办公日常事务管理、接待管理、会议管理、文书写作与管理、公共关系管理、文件的保密管理、设备与资产管理、总务后勤管理、法务管理、行政经费管理等业务模块，为各类组织的行政管理工作构建了一套完善的操作流程和管理体系。

弗布克系列图书倡导管理实务化，力求从最基础、最务实的层面为企业实现规范化管理提供帮助和解决方案。

本书具有下列两大特点。

1. 操作流程精细化

本书在系统梳理行政管理工作的基础上，去粗取精，提炼了非常具有代表性的若干流程，为各类组织推进行政管理工作的流程化、标准化提供了很好的参考。



2. 管理制度规范化

本书不仅提炼了行政管理工作的操作流程，还提供了与之配套的管理制度，并在大部分制度后面附上了与该制度配套的工作表单，让制度更容易落地。

此外，本书内容紧扣时代发展脉搏，加入了一些行政管理工作的新内容，如接待、会议等，使之更加符合当下行政管理工作的实际。

《行政办公工作流程与制度手册》是一本实用性很强的行政管理工具书。书中提供了大量简单而实用的管理工具，读者可以根据自身情况进行适当修改或调整，使之更适合自己的组织，促进相关人员更加规范地开展行政管理工作，提高工作效率。



第 1 章 办公日常事务管理 // 1

1.1 印章使用管理 // 3

1.1.1 印章使用管理流程 // 3

1.1.2 印章使用管理规定 // 4

1.2 资料档案管理 // 7

1.2.1 资料管理流程 // 7

1.2.2 档案管理制度 // 8

1.2.3 资料管理制度 // 11

1.3 出差管理 // 14

1.3.1 出差计划管理流程 // 14

1.3.2 出差费用管理流程 // 15

1.3.3 员工出差管理制度 // 16

1.3.4 出差费用管控细则 // 18

1.4 办公室管理 // 20

1.4.1 行政工作计划制订流程 // 20

1.4.2 办公室日常管理办法 // 21

第 2 章 接待管理 // 25

2.1 公务接待 // 27

2.1.1 公务接待工作流程 // 27

2.1.2 公务接待工作计划 // 28

2.1.3 公务接待管理办法 // 29

2.2 商务接待 // 31

2.2.1 商务接待工作流程 // 31

2.2.2 商务接待工作礼仪 // 32

2.2.3 商务接待管理制度 // 33

2.3 考察接待 // 37

2.3.1 考察接待工作流程 // 37

2.3.2 考察讲解设计方案 // 38

2.3.3 考察接待管理制度 // 39

2.4 参访接待 // 41

2.4.1 参访接待工作流程 // 41

2.4.2 参访接待日程计划 // 42

2.4.3 参访接待管理制度 // 43

2.5 外事接待 // 46

2.5.1 外事接待工作流程 // 46

2.5.2 外事接待工作礼仪 // 47

2.5.3 外事接待管理制度 // 49

2.6 前台接待 // 51

2.6.1 前台接待工作流程 // 51

2.6.2 前台接待管理制度 // 52

第 3 章 会议管理 // 55

3.1 总结表彰会议 // 57

3.1.1 总结表彰会议管理流程 // 57

3.1.2 总结表彰会议管理办法 // 58

- 3.2 专题会议 // 59
 - 3.2.1 专题会议管理流程 // 59
 - 3.2.2 专题会议管理办法 // 60
- 3.3 商务会议 // 62
 - 3.3.1 商务会议管理流程 // 62
 - 3.3.2 商务会议管理制度 // 63
- 3.4 视频会议 // 64
 - 3.4.1 视频会议管理流程 // 64
 - 3.4.2 视频会议管理办法 // 65
- 3.5 座谈讨论会议 // 66
 - 3.5.1 座谈讨论会议管理流程 // 66
 - 3.5.2 座谈讨论会议管理办法 // 67
- 3.6 会议管理 // 69
 - 3.6.1 会议管理流程 // 69
 - 3.6.2 会议管理制度 // 70

第4章 文书写作与管理 // 73

- 4.1 文书写作 // 75
 - 4.1.1 文书写作管理流程 // 75
 - 4.1.2 文书写作管理制度 // 76
- 4.2 文书发布 // 77
 - 4.2.1 文书发布管理流程 // 77
 - 4.2.2 文书发布管理制度 // 78
- 4.3 文书管理 // 80
 - 4.3.1 文书管理流程 // 80
 - 4.3.2 文书管理实施细则 // 81



第5章 公共关系管理 // 85

5.1 媒体公关 // 87

5.1.1 媒体公关管理流程 // 87

5.1.2 媒体公关管理制度 // 88

5.2 公关管理 // 90

5.2.1 公关管理流程 // 90

5.2.2 公关管理制度 // 91

5.3 危机公关 // 93

5.3.1 危机公关管理流程 // 93

5.3.2 危机公关管理制度 // 94

5.4 新媒体管理 // 98

5.4.1 新媒体管理流程 // 98

5.4.2 新媒体管理制度 // 99

第6章 文件的保密管理 // 101

6.1 文件起草保密管理 // 103

6.1.1 文件起草保密管理流程 // 103

6.1.2 文件起草保密制度 // 104

6.2 文件流转管理 // 105

6.2.1 文件转发流程 // 105

6.2.2 文件借阅流程 // 106

6.2.3 文件传阅流程 // 107

6.2.4 文件复制流程 // 108

6.2.5 文件流转管理制度 // 109

6.3 文件保管保密管理 // 111

6.3.1 文件保管保密管理流程 // 111

6.3.2 文件保管保密管理制度 // 112

6.4 文件销毁管理 // 114

6.4.1 文件销毁管理流程 // 114

6.4.2 文件销毁管理制度 // 115

第7章 设备与资产管理 // 117

7.1 办公用品 // 119

7.1.1 办公用品采购流程 // 119

7.1.2 办公用品领用流程 // 120

7.1.3 办公耗材领用流程 // 121

7.1.4 办公耗材管理制度 // 122

7.1.5 办公用品管理制度 // 122

7.2 办公设备 // 126

7.2.1 办公设备采购申请流程 // 126

7.2.2 办公设备维修管理流程 // 127

7.2.3 办公设备采购管理规定 // 128

7.2.4 办公设备维修管理制度 // 129

7.2.5 办公设备日常管理制度 // 130

7.3 固定资产 // 132

7.3.1 固定资产管理流程 // 132

7.3.2 固定资产盘点流程 // 133

7.3.3 固定资产管理制度 // 134

第8章 总务后勤管理 // 141

8.1 车辆管理 // 143

8.1.1 车辆使用管理流程 // 143

8.1.2 车辆调度工作流程 // 144

8.1.3 公司出车管理流程 // 145

8.1.4 车辆维修保养流程 // 146

8.1.5 车辆使用管理制度 // 147



8.1.6 公司司机管理制度 // 148

8.1.7 车辆维修保养制度 // 151

8.2 餐厅管理 // 154

8.2.1 食品安全管理流程 // 154

8.2.2 公司饭卡管理流程 // 155

8.2.3 员工就餐管理规定 // 156

8.2.4 餐厅卫生管理制度 // 157

8.3 宿舍管理 // 159

8.3.1 员工宿舍管理流程 // 159

8.3.2 员工宿舍安全管理流程 // 160

8.3.3 员工宿舍管理细则 // 161

8.4 环境管理 // 165

8.4.1 环境绿化管理流程 // 165

8.4.2 环境优化管理流程 // 166

8.4.3 环境绿化管理制度 // 167

8.4.4 办公环境美化制度 // 169

8.5 卫生管理 // 171

8.5.1 卫生清洁管理流程 // 171

8.5.2 卫生检查管理流程 // 172

8.5.3 公司卫生检查制度 // 173

8.5.4 公司职业病卫生管理制度 // 174

第9章 法务管理 // 177

9.1 合同管理 // 179

9.1.1 合同审查工作流程 // 179

9.1.2 合同签订流程 // 180

9.1.3 合同管理办法 // 181

9.2 纠纷处理 // 184

9.2.1 经济纠纷处理流程 // 184

9.2.2 劳动纠纷处理流程 // 185

9.2.3 经济纠纷管理办法 // 186

9.2.4 劳动纠纷管理办法 // 187

9.3 知识产权管理 // 189

9.3.1 专利申请流程 // 189

9.3.2 商标申请流程 // 190

9.3.3 知识产权代理公司甄选流程 // 191

9.3.4 知识产权申请与管理制度 // 192

第 10 章 行政经费管理 // 197

10.1 行政经费预算 // 199

10.1.1 行政经费预算管理流程 // 199

10.1.2 行政经费预算管理制度 // 200

10.2 行政经费审批 // 202

10.2.1 行政经费审批流程 // 202

10.2.2 行政经费审批制度 // 203

10.3 行政经费使用 // 204

10.3.1 行政经费管控流程 // 204

10.3.2 行政经费管控制度 // 205

10.4 行政经费报销 // 208

10.4.1 行政经费报销管理流程 // 208

10.4.2 行政经费报销管理制度 // 209



第1章

办公日常事务管理

1.1 印章使用管理

1.1.1 印章使用管理流程

