

BOOK

北京普华永克管理咨询有限公司

BEIJING PUHUA YONGKE MANAGEMENT CONSULTING CO., LTD.

总经理 行政 规范化管理

拿来即用的制度范本、指标体系、流程模板

业务规范化：知道做什么
流程规范化：知道怎么做
指标规范化：知道做到什么程度
制度规范化：知道哪些不能做

◎曾令萍 编著



总经理

财务

规范化管理

总经理

市场营销

规范化管理

总经理

人力资源

规范化管理

总经理

采购

规范化管理

总经理

生产

规范化管理

总经理

行政

规范化管理



西南财经大学出版社

总经理 行政 规范化管理

◎曾令萍 编著



西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

总经理行政规范化管理/曾令萍编著. —成都:西南财经大学出版社,2016.4
ISBN 978-7-5504-2259-9

I. ①总… II. ①曾… III. ①企业领导学 IV. ①F272.91

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 304898 号

总经理行政规范化管理

Zongjingli Xingzheng Guifanhua Guanli

曾令萍 编著

图书监制:周亚林

图书策划:孙宗虎 张廷伟

责任编辑:汪涌波

助理编辑:白宇

封面设计:肖东立

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookcj.com
电子邮件	bookcj@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028-87353785 87352368
印 刷	北京建泰印刷有限公司
成品尺寸	165mm × 235mm
印 张	17.75
字 数	275 千字
版 次	2016 年 4 月第 1 版
印 次	2016 年 4 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5504-2259-9
定 价	42.00 元

版权所有,翻印必究。

前 言

“企业规范化管理”系列丛书，以企业规范化管理为中心，立足于企业各职能部门的管理实践，针对各职能部门的管理问题，系统地提供了各职能部门规范化运作的管理工具，实现了“业务+流程+标准+制度”四位一体的解决方案。

只有层层实施规范化管理，明确工作导图、工作职责、绩效标准、工作标准，做到人人有事做、事事有规范、办事有流程，才有可能提高企业的整体管理水平，从根本上提高企业的执行力，增强企业的竞争力。

本系列图书包括《总经理人力资源规范化管理》《总经理市场营销规范化管理》《总经理行政规范化管理》《总经理财务规范化管理》《总经理生产规范化管理》《总经理采购规范化管理》六本。

《总经理行政规范化管理》以行政业务为依据，将行政管理事项的执行工作落实在具体的业务模型、管理流程、管理标准、管理制度中，帮助企业行政事务管理人员顺利实现从“知道做”到“如何做”，再到“如何做好”的科学转变。

本书以行政部的“业务模型+管理流程+管理标准+管理制度”为核心，按照行政管理事项，给出每一工作事项的业务模型、编制相关工作事项的管理制度、提供相关工作事项的管理流程、描述具体工作事项的管理标准，使业务、流程、标准、制度在工作中相互促进，为读者提供体系化、模板化、规范化的管理体系。本书主要有以下四大特点：

1. 层次清晰的业务模型

为了便于读者阅读和使用，本书针对日常行政事务管理、印章证照管

理、文档资料管理、办公资产管理、行政会议管理、办公安全管理、环境卫生管理、行政管理费用控制、行政后勤管理、企业文化建设10项行政管理职能事项，按照组织设计和工作分析的思路，将业务模型划分为业务导图和工作职责两项，分别提供了设计方案，进行了详细介绍，并给出了模型范例。

2. 拿来即用的流程体系

本书在梳理行政管理工作内容的基础上，提出了各项行政事务流程的设计思路，并向读者提供了62个行政管理流程范例，细化了人力资源管理的具体工作事项，构建了“拿来即用”的行政管理流程体系，为企业实现行政管理工作的规范化、流程化、标准化提供很好的指导。

3. 科学合理的管理标准

本书根据目标管理的原则，科学、合理地制定了绩效结果的评价项目、评估指标及评估标准。同时，为达到相关的绩效目标，本书在工作分析与测算的基础上，科学地设定相应的行为规范和作业标准，并给出应达成的结果目标，为读者展现行政管理工作的标准，并提供相应的标准范例。

4. 规范具体的制度设计

本书系统地介绍了制度的设计方法、设计思路、编制要求及制度能够解决的问题，然后针对行政管理工作中容易出现的问题，详细地设计了42个行政管理制度范例，使得方法和范例相辅相成，为读者自行设计管理制度提供了操作指南和参照范本。

本书适用于企业经营管理人员、行政管理人员、管理咨询人士及高等院校相关专业的师生阅读、使用。

在本书的编写过程中，孙立宏、程富建、孙宗坤负责资料的收集、整理，罗章秀、刘井学、贾月负责图形、图表的编排，姚小凤参与编写了本书的第1章，何雨桐参与编写了本书的第2章，齐艳霞、张正参与编写了本书的第3章，李作学、张春婉参与编写了本书的第4章，王琴参与编写了本书的第

5章，王淑燕参与编写了本书的第6章，周鸿参与编写了本书的第7章，程淑丽参与编写了本书的第8章，张天骄参与编写了本书的第9章，李宇参与编写了本书的第10章，韩燕参与编写了本书的第11章，全书由曾令萍统撰定稿。

目 录

第 1 章 行政规范化管理体系	001
1.1 行政管理知识体系导图	002
1.2 行政规范化管理体系设计模板	003
1.2.1 业务模型模板设计	003
1.2.2 管理流程模板设计	004
1.2.3 管理标准模板设计	005
1.2.4 管理制度模板设计	007
1.3 业务模型设计要项	008
1.3.1 基于什么设计业务模型	008
1.3.2 业务模型如何有效导出	008
1.3.3 业务模型设计注意事项	009
1.4 管理流程设计要项	010
1.4.1 管理流程设计	010
1.4.2 业务流程设计	013
1.4.3 流程设计注意问题	014
1.5 管理标准设计要项	014
1.5.1 工作标准设计	014
1.5.2 绩效标准设计	016
1.5.3 标准设计注意问题	017
1.6 管理制度设计要项	018
1.6.1 章条款项目的有效设计	018

1.6.2 管理制度设计注意问题	019
第2章 日常行政事务管理业务·流程·标准·制度	021
2.1 日常行政事务管理业务模型	022
2.1.1 日常行政事务管理业务工作导图	022
2.1.2 日常行政事务管理主要工作职责	022
2.2 日常行政事务管理流程	024
2.2.1 主要流程设计导图	024
2.2.2 接待场地管理流程	025
2.2.3 日常接待工作流程	026
2.2.4 员工违纪处理流程	027
2.3 日常行政事务管理标准	028
2.3.1 日常事务管理业务工作标准	028
2.3.2 日常事务管理业务绩效标准	029
2.4 日常行政事务管理制度	030
2.4.1 制度解决问题导图	030
2.4.2 出差管理制度	031
2.4.3 票务管理制度	034
2.4.4 员工考勤管理制度	037
2.4.5 名片印制管理制度	039
2.4.6 员工制服管理制度	040
2.4.7 商务接待礼仪规范	043
2.4.8 员工违纪处罚细则	044
第3章 印章证照管理业务·流程·标准·制度	047
3.1 印章证照管理业务模型	048
3.1.1 印章证照管理业务工作导图	048
3.1.2 印章证照管理主要工作职责	048

3.2 印章证照管理流程	050
3.2.1 主要流程设计导图	050
3.2.2 印章刻制工作流程	051
3.2.3 印章使用管理流程	052
3.2.4 印章注销管理流程	053
3.2.5 新办企业证照办理流程	054
3.2.6 证照使用管理流程	055
3.3 印章证照管理标准	056
3.3.1 印章证照管理业务工作标准	056
3.3.2 印章证照管理业务绩效标准	057
3.4 印章证照管理制度	059
3.4.1 制度解决问题导图	059
3.4.2 企业公章管理制度	059
3.4.3 合同章管理规定	063
3.4.4 企业证照管理规定	066
 第4章 文档资料管理业务·流程·标准·制度	 071
4.1 文档资料管理业务模型	072
4.1.1 文档资料管理业务工作导图	072
4.1.2 文档资料管理主要工作职责	072
4.2 文档资料管理流程	074
4.2.1 主要流程设计导图	074
4.2.2 内部文书接收流程	075
4.2.3 内部文书发放流程	076
4.2.4 文书会签管理流程	077
4.2.5 信函收发管理流程	078
4.2.6 档案借阅管理流程	079
4.2.7 图书报刊管理流程	080
4.2.8 视听资料管理流程	081

4.2.9 档案销毁管理流程	082
4.3 文档资料管理标准	083
4.3.1 文档资料管理业务工作标准	083
4.3.2 文档资料管理业务绩效标准	084
4.4 文档资料管理制度	086
4.4.1 制度解决问题导图	086
4.4.2 文书管理制度	086
4.4.3 文书起草规定	090
4.4.4 档案管理制度	092
4.4.5 文档资料保密管理办法	095
 第5章 办公资产管理业务·流程·标准·制度	099
5.1 办公资产管理业务模型	100
5.1.1 办公资产管理业务工作导图	100
5.1.2 办公资产管理主要工作职责	100
5.2 办公资产管理流程	101
5.2.1 主要流程设计导图	101
5.2.2 办公用品购买工作流程	103
5.2.3 办公用品发放工作流程	104
5.2.4 办公设备购买工作流程	105
5.2.5 办公设备维护工作流程	106
5.2.6 办公资产盘点工作流程	107
5.3 办公资产管理标准	108
5.3.1 办公资产管理业务工作标准	108
5.3.2 办公资产管理业务绩效标准	109
5.4 办公资产管理制度	111
5.4.1 制度解决问题导图	111
5.4.2 办公用品管理制度	112
5.4.3 办公设备管理制度	115

5.4.4 生产设备日常管理制度	119
------------------------	-----

第6章 行政会议管理业务·流程·标准·制度

6.1 行政会议管理业务模型	124
6.1.1 行政会议管理主要工作导图	124
6.1.2 行政会议管理业务工作职责	125
6.2 行政会议管理流程	126
6.2.1 主要流程设计导图	126
6.2.2 会议管理工作流程	127
6.2.3 会议准备工作流程	128
6.2.4 会场管理工作流程	129
6.2.5 会议服务工作流程	130
6.2.6 会议善后工作流程	131
6.3 行政会议管理标准	132
6.3.1 行政会议管理业务工作标准	132
6.3.2 行政会议管理业务绩效标准	133
6.4 行政会议管理制度	134
6.4.1 制度解决问题导图	134
6.4.2 行政会议纪律规定	135
6.4.3 会议室管理办法	137
6.4.4 会议文书编制规范	138

第7章 办公安全管理业务·流程·标准·制度

7.1 办公安全管理业务模型	142
7.1.1 办公安全管理业务工作导图	142
7.1.2 办公安全管理主要工作职责	142
7.2 办公安全管理流程	143
7.2.1 主要流程设计导图	143

7.2.2 安全进出管理 workflows	144
7.2.3 劳动保护用品发放流程	145
7.2.4 安全生产检查 workflows	146
7.2.5 信息保密协议签订流程	147
7.2.6 信息网络安全管理流程	148
7.2.7 日常消防管理 workflows	149
7.3 办公安全管理标准	150
7.3.1 办公安全管理业务工作标准	150
7.3.2 办公安全管理业务绩效标准	151
7.4 办公安全管理制度	152
7.4.1 制度解决问题导图	152
7.4.2 安全保卫管理制度	153
7.4.3 值班管理工作细则	156
7.4.4 劳动保护管理制度	158
7.4.5 信息安全管理制度	161
7.4.6 员工保密行为规范	164
7.4.7 消防安全管理制度	166
第 8 章 环境卫生管理业务 · 流程 · 标准 · 制度	171
8.1 环境卫生管理业务模型	172
8.1.1 环境卫生管理业务工作导图	172
8.1.2 环境卫生管理主要工作职责	172
8.2 环境卫生管理流程	173
8.2.1 主要流程设计导图	173
8.2.2 办公区域布置流程	175
8.2.3 环境绿化实施流程	176
8.2.4 绿化日常养护流程	177
8.2.5 清洁卫生控制流程	178
8.2.6 清洁卫生检查流程	179

8.2.7 卫生奖罚工作流程	180
8.3 环境卫生管理标准	181
8.3.1 环境卫生管理业务工作标准	181
8.3.2 环境卫生管理业务绩效标准	182
8.4 环境卫生管理制度	183
8.4.1 制度解决问题导图	183
8.4.2 办公环境管理规定	184
8.4.3 环境绿化管理制度	186
8.4.4 清洁卫生管理制度	191
 第9章 行政管理费用控制业务·流程·标准·制度	 197
9.1 行政管理费用控制业务模型	198
9.1.1 行政管理费用控制业务工作导图	198
9.1.2 行政管理费用控制主要工作职责	198
9.2 行政管理费用控制流程	200
9.2.1 主要流程设计导图	200
9.2.2 行政管理费用预算工作流程	201
9.2.3 行政管理费用申领与审批流程	202
9.2.4 行政管理费用使用控制流程	203
9.2.5 行政管理费用报销管理流程	204
9.3 行政管理费用控制标准	205
9.3.1 行政管理费用控制业务工作标准	205
9.3.2 行政管理费用控制业务绩效标准	205
9.4 行政管理费用控制制度	207
9.4.1 制度解决问题导图	207
9.4.2 行政管理费用预算制度	208
9.4.3 接待费用控制制度	210
9.4.4 差旅费用控制制度	212
9.4.5 车辆费用控制制度	215

9.4.6 费用报销单填列规范	217
第 10 章 总务后勤管理业务·流程·标准·制度	219
10.1 总务后勤管理业务模型	220
10.1.1 总务后勤管理业务工作导图	220
10.1.2 总务后勤管理主要工作职责	220
10.2 总务后勤管理流程	221
10.2.1 主要流程设计导图	221
10.2.2 员工入住管理流程	222
10.2.3 员工就餐管理流程	223
10.2.4 餐厅卫生检查流程	224
10.2.5 司机出车管理流程	225
10.2.6 车辆调度工作流程	226
10.2.7 车辆检修工作流程	227
10.3 总务后勤管理标准	228
10.3.1 总务后勤管理业务工作标准	228
10.3.2 总务后勤管理业务绩效标准	229
10.4 总务后勤管理制度	230
10.4.1 制度解决问题导图	230
10.4.2 员工宿舍管理制度	231
10.4.3 员工餐厅管理制度	233
10.4.4 办公车辆管理制度	235
10.4.5 员工班车管理制度	237
10.4.6 公务车司机管理制度	238
第 11 章 企业文化建设业务·流程·标准·制度	243
11.1 企业文化建设业务模型	244
11.1.1 企业文化建设业务工作导图	244

11.1.2 企业文化建设主要工作职责	244
11.2 企业文化建设管理流程	246
11.2.1 主要流程设计导图	246
11.2.2 企业文化活动组织流程	247
11.2.3 年会活动组织管理流程	248
11.2.4 企业文化宣传管理流程	249
11.2.5 企业文化建设实施流程	250
11.3 企业文化建设管理标准	251
11.3.1 企业文化建设管理业务工作标准	251
11.3.2 企业文化建设管理业务绩效标准	251
11.4 企业文化建设管理制度	254
11.4.1 制度解决问题导图	254
11.4.2 活动组织管理办法	255
11.4.3 企业文化管理制度	258
11.4.4 员工提案管理办法	262

第1章 行政规范化管理体系

1.1 行政管理知识体系导图

企业行政管理是企业行政管理系统为了企业的日常经营与发展而依靠一定的法律、制度、原则及方法而展开的职能性管理工作的总和。企业行政管理的手段通常包括行政命令、指示、规定、奖惩条件等。行政管理知识体系如图1-1所示。

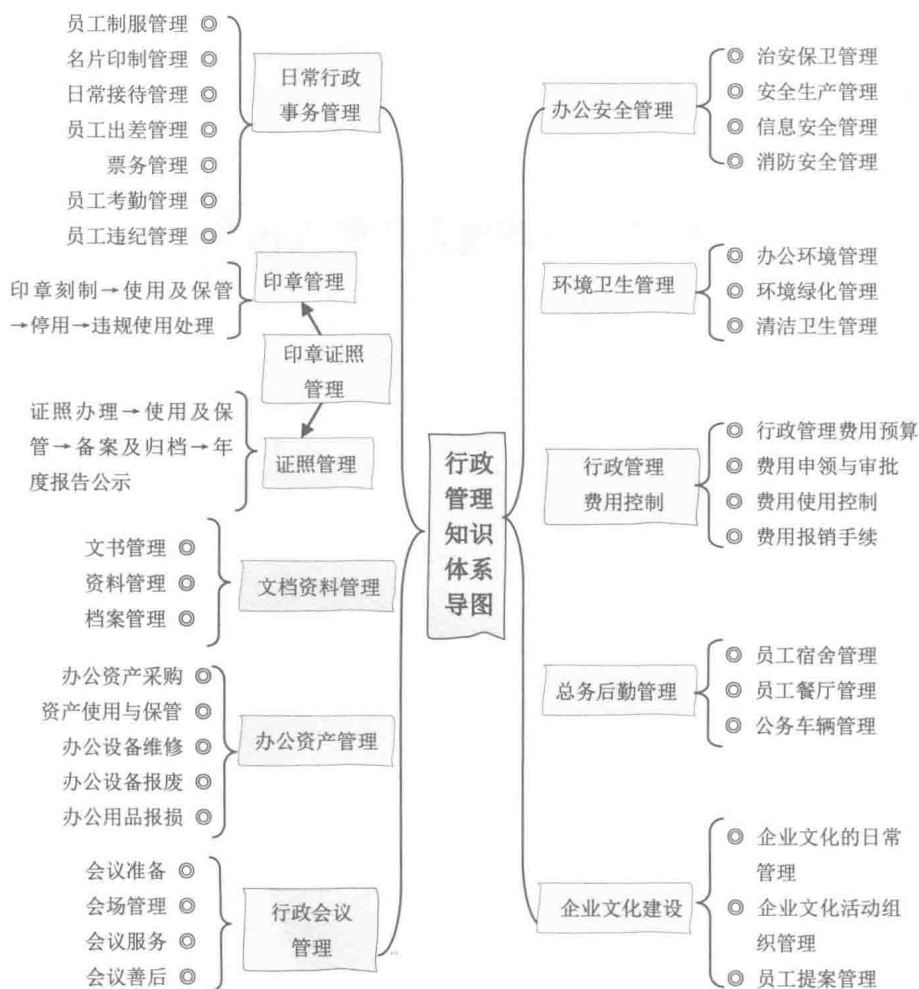


图1-1 行政管理知识体系导图