

行政·人事·办公·总务·后勤管理人员必备案头书

刘建生 樊江春 主编

# 企业行政管理实务

- 企业行政规划
- 行政人事管理
- 行政事务管理
- 行政办公礼仪
- 文书档案管理
- 总务后勤管理

广东省出版集团  
广东经济出版社

- ★ 中英职业资格认证NVQ企业行政管理证书考试的参考书籍
- ★ 对行政管理的诸多制度、程序、环节、图表、文件等进行剪裁和调整，使之更精练、实用、简洁、便利、省时、省钱
- ★ 时刻着眼于为企业的经济利益服务，一切以企业利益为最高原则

行政·人事·办公·总务·后勤管理人员必备案头书

刘建生 樊江春 主编

# 企业行政管理实务

## 编委会

- 
- |     |                          |
|-----|--------------------------|
| 孙健敏 | 中国人民大学劳动人事学院副院长、教授、博士生导师 |
| 刘建生 | 山西大学经济与工商管理学院院长、教授、博士生导师 |
| 樊江春 | 中北大学经济管理学院高级经济师、国际贸易专家   |
| 安维洲 | 鹏程国际认证中心董事长、QMS/EMS验证审核员 |
| 田为农 | 香港富泰国际、深圳三九精细化工有限公司董事长   |
| 韦辉梁 | 澳门科学技术协会监事长、澳门北京大学校友会会长  |
| 刘 珍 | 香港培正管理学院院长、教授、著名人力资源专家   |
| 龙 洋 | 中山大学伍舜德国际学术交流中心主任        |
| 谢文智 | 山西咨询业协会理事长、科协办公室主任       |
| 罗伟钊 | 中智院集团首席架构师、高级策划师         |
| 郝惠文 | 飞亚达集团总裁助理、董事局秘书          |

广东省出版集团  
广东经济出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

企业行政管理实务 / 刘建生, 樊江春主编. —广州: 广东经济出版社, 2006.5

ISBN 7-80728-276-2

I. 企… II. ①刘…②樊… III. 企业管理: 行政管理 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 026157 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东省新华发行集团
印刷	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	787 毫米×960 毫米 1/16
印张	36 2 插页
字数	532 000 字
版次	2006 年 5 月第 1 版
印次	2006 年 5 月第 1 次
印数	1~4 000 册
书号	ISBN 7-80728-276-2 / F·1387
定价	68.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4~5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 邮购电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

·版权所有 翻印必究·

# 内容提要

---

**Part 1** 企业行政规划  
行政组织设计  
办公环境设计  
办公自动化建设  
企业规章管理

**Part 2** 行政事务管理  
接待工作管理  
值班工作管理  
会务工作管理  
企业印信管理  
保密工作管理  
表单管理  
印刷品管理  
行政经费管理  
出国出境工作管理

**Part 3** 文书档案管理  
文件收发管理  
文书撰写与管理  
文书归档管理

**Part 4** 行政人事管理  
人员聘用及变动管理  
培训管理  
薪资福利管理  
人事评定与考核

**Part 5** 行政办公礼仪  
办公室接待礼仪  
电话接听礼仪  
会议礼仪  
外宾接待礼仪  
宴会与舞会组织礼仪  
庆吊礼仪

**Part 6** 总务后勤管理  
财产物资管理  
员工食宿管理  
安全卫生管理

行政·人事·办公·总务·后勤管理人员必备案头书

刘建生 魏江春 主编

# 企业行政管理实务

- 企业行政规划
- 行政人事管理
- 行政事务管理
- 行政办公礼仪
- 文书档案管理
- 总务后勤管理

清华大学出版社

● 中国职业资格考试系列330种企业行政管理师资格考试的必备书籍  
● 对行政管理的实务流程、程序、规章、制度、文书等进行了详细和系统的深入讲解  
● 特别着眼于为企业的行政后勤服务，一切以企业利益为最高原则

项目策划：滕宝红  
责任编辑：黄少刚  
责任技编：梁碧华  
封面设计：彩 侠

试读结束：需要全本请在线购买：[www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

- 企业行政规划
- 行政人事管理
- 行政事务管理
- 行政办公礼仪
- 文书档案管理
- 总务后勤管理

## 前 言

企业的行政管理体系，可以说是企业的中枢神经系统。它是以总经理为最高领导，由行政副总分工负责，由专门行政部门组织实施、操作，其触角深入到企业的各个部门和分支机构的方方面面的一个完整的系统、网络。

行政管理体系担负着企业的管理工作；企业中除行政管理之外的工作，可以说都是某个方面的“业务”。行政管理体系推动和保证着企业的技术（设计）、生产（施工）、资金（财务）、经营（销售）、发展（开发）几大块业务的顺利、有效进行和相互之间的协调。

行政工作涉及企业内部上上下下、左左右右、里里外外的沟通和协调；涉及一个企业的全部运作过程；涉及许多局外人难以想象的细微末节。行政管理非常重要，因为它是管理者和各部门、众员工之间的桥梁；同时，行政管理非常敏感，因为它涉及到企业中每个人的切身利益。

企业行政管理一般具有如下特点：

◆ 企业行政管理服务于企业的根本目的——通过为社会提供商品和服务而谋取尽可能大的经济效益。

◆ 企业的行政管理比政府机关的行政管理更注重内容和实质，而尽量减少不必要的表面文章、繁文缛节、形式主义。它往往根据企业实际需要，对行政管理的诸多制度、程序、环节、形式、图表、文件等进行剪裁和调整，使之变得精练、实用、简洁、便利、省时、省钱。

◆ 企业的行政管理比较直接地与企业的经济效益相联系。企业行政管理的着眼点在于充分挖掘和最大限度地利用企业的各种资源，提高员工工作积极性，开源节流，提高企业经济效益，加快企业发展。

◆ 行政部门为技术、业务等一线部门服务的关系一般比较明确。

企业行政管理的上述特点为企业的行政管理人员提出了这样一些要求：企业的行政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和可能采取灵活变通的方式方法，一切以企业利益为最高原则，反对因循守旧；最后，企业行政管理最终要落实到确立服务观念，克服老爷作风和衙门习气，切实搞好服务上来。

本书根据企业行政管理的特点和要求，组织具有丰富经验的企业行政管理精英，结合国内外数十家知名企业的成功行政管理经验，参考国内外行政管理书籍精心编撰而成。本书弱化了理论色彩，将复杂的行政管理简单化、条理化、程序化，重点突出了实践应用。因此，本书不仅对行政经理们、行政人员的工作大有裨益，同时也有利于企业老板了解行政管理中的问题，更好地支持行政管理部门的工作。

参与《企业行政管理实务》的编撰者有著名企业具实际操作经验的管理者和企业管理咨询机构的知名顾问：王宏、宁小军、孙健敏、樊江春、杨怀恩、刘建生、刘珍、刘俊、姚根兴、龙洋、郝惠文、罗伟钊、田为农、石起箭、朱琳、朱昊、乔仁平、李军、李晨辉、李文霆、李德伟、余宽荣、杨卫、晋潞、靳元、郑群、畅芳、姬智功、滕宝红等。

《企业行政管理实务》编委会



# 目 录

## *Part 1*

## 企业行政规划

### 第一章 行政组织设计

- 第一节 组织设计的原则 ..... 3
- 第二节 组织的形式 ..... 13
- 第三节 组织设计的程序 ..... 25

### 第二章 办公环境设计

- 第一节 办公室的内部设计 ..... 33
- 第二节 办公室的工作环境管理 ..... 43

### 第三章 办公自动化建设

- 第一节 办公自动化技术准备 ..... 47
- 第二节 办公自动化设备准备 ..... 50
- 第三节 办公自动化人员管理 ..... 53

### 第四章 企业规章管理

- 第一节 企业规章的意义与种类 ..... 55
- 第二节 企业规章制定与运用 ..... 57

**第一章 接待工作管理**

第一节 接待工作概要 ..... 67

第二节 接待工作程序 ..... 68

第三节 各类具体接待工作 ..... 71

第四节 涉外接待工作管理 ..... 75

附：支持性文件 ..... 78

**第二章 值班工作管理**

第一节 值班工作职责与要求 ..... 85

第二节 值班工作任务及程序 ..... 87

第三节 值班工作管理要点 ..... 89

附：支持性文件 ..... 91

**第三章 会务工作管理**

第一节 会议前准备工作 ..... 98

第二节 会议期间的工作 ..... 103

第三节 会议的善后工作 ..... 109

附：支持性文件 ..... 113

**第四章 企业印信管理**

第一节 印章的管理 ..... 127

第二节 介绍信和凭证的管理 ..... 135

附：支持性文件 ..... 138

**第五章 保密工作管理**

第一节 保密纪律和措施 ..... 147

第二节 保密工作管理 ..... 149

附：支持性文件 ..... 155

<b>第六章</b>	<b>表单管理</b>	
	第一节 表单的功能与分类 .....	163
	第二节 表单的管理 .....	165
<b>第七章</b>	<b>印刷品管理</b>	
	第一节 印刷品制作 .....	168
	第二节 印刷品的订货 .....	171
	附：支持性文件 .....	176
<b>第八章</b>	<b>行政经费管理</b>	
	第一节 进行预算资金管理 .....	178
	第二节 进行公务费用管理 .....	179
	第三节 进行现金控制管理 .....	180
<b>第九章</b>	<b>出国出境工作管理</b>	
	第一节 办理出国申报审批手续 .....	182
	第二节 护照办理事务 .....	184
	第三节 签证办理事务 .....	190

## Part 3

## 文书档案管理

<b>第一章</b>	<b>文件收发管理</b>	
	第一节 收文工作 .....	198
	第二节 发信工作 .....	201
	附：支持性文件 .....	203
<b>第二章</b>	<b>文书撰写与管理</b>	
	第一节 文书的写法 .....	216
	第二节 事务书信的写法 .....	219

第三节	一般书信写作与管理 .....	224
第四节	对外书信写作与管理 .....	227
附：	支持性文件 .....	230

### 第三章 文书档案管理

第一节	文书整理 .....	235
第二节	文书立卷归档方法 .....	241
第三节	文档的保管与利用 .....	246
附：	支持性文件 .....	248

## **Part 4** 行政人事管理

### 第一章 人员聘用及变动管理

第一节	聘用工作基础 .....	267
第二节	定期聘用与录取 .....	272
第三节	中途聘用与录取 .....	282
第四节	员工异动管理 .....	284
附：	支持性文件 .....	287

### 第二章 培训管理

第一节	培训体系建立与计划制定 .....	307
第二节	培训内容 .....	310
第三节	培训实施 .....	315
第四节	培训实施报告 .....	319
附：	支持性文件 .....	320

### 第三章 薪资福利管理

第一节	薪资管理 .....	332
第二节	福利管理 .....	337
附：	支持性文件 .....	343

## 第四章 人事评定与考核

第一节 职位分等评定 .....	358
第二节 考勤管理 .....	362
第三节 执行业务态度评定 .....	364
第四节 工作绩效考核 .....	368
附：支持性文件 .....	371

## Part 5

## 行政办公礼仪

### 第一章 办公室接待礼仪

第一节 办公室接待礼仪要求 .....	400
第二节 访客接待礼节 .....	404

### 第二章 电话接听礼仪

第一节 电话礼仪要点 .....	413
第二节 正确使用电话的程序 .....	416

### 第三章 会议礼仪

第一节 会议前的准备礼仪 .....	421
第二节 会中礼仪 .....	425
第三节 会议结束阶段的礼仪 .....	426

### 第四章 外宾接待礼仪

第一节 接待准备的礼节 .....	428
第二节 正式接待的礼节 .....	434

### 第五章 宴会与舞会组织礼仪

第一节 宴会组织礼仪要求 .....	444
第二节 舞会组织礼仪 .....	449

## 第六章 庆吊礼仪

- 第一节 庆典礼仪 ..... 462
- 第二节 红帖礼仪 ..... 465
- 第三节 丧葬礼仪 ..... 470

## Part 6

## 总务后勤管理

### 第一章 财产物资管理

- 第一节 企业物业管理 ..... 481
- 第二节 车辆管理 ..... 486
- 第三节 办公用品管理 ..... 494
- 第四节 办公用品管理 ..... 502
- 附：支持性文件 ..... 504

### 第二章 员工食宿管理

- 第一节 员工餐厅管理 ..... 522
- 第二节 宿舍管理 ..... 530
- 附：支持性文件 ..... 533

### 第三章 安全卫生管理

- 第一节 安全保卫管理 ..... 543
- 第二节 环境卫生管理 ..... 547
- 附：支持性文件 ..... 551

011 烟台南山铝业公司 二

012 烟台南山铝业公司 二

013 烟台南山铝业公司 二

014 烟台南山铝业公司 二

015 烟台南山铝业公司 二

016 烟台南山铝业公司 二

017 烟台南山铝业公司 二

018 烟台南山铝业公司 二

019 烟台南山铝业公司 二

020 烟台南山铝业公司 二

021 烟台南山铝业公司 二

022 烟台南山铝业公司 二

023 烟台南山铝业公司 二

024 烟台南山铝业公司 二

025 烟台南山铝业公司 二

026 烟台南山铝业公司 二

027 烟台南山铝业公司 二

028 烟台南山铝业公司 二

029 烟台南山铝业公司 二

030 烟台南山铝业公司 二

目 录

# Part 1

031 烟台南山铝业公司 二

032 烟台南山铝业公司 二

033 烟台南山铝业公司 二

034 烟台南山铝业公司 二

035 烟台南山铝业公司 二

036 烟台南山铝业公司 二

037 烟台南山铝业公司 二

038 烟台南山铝业公司 二

039 烟台南山铝业公司 二

040 烟台南山铝业公司 二

041 烟台南山铝业公司 二

042 烟台南山铝业公司 二

043 烟台南山铝业公司 二

044 烟台南山铝业公司 二

045 烟台南山铝业公司 二

046 烟台南山铝业公司 二

047 烟台南山铝业公司 二

048 烟台南山铝业公司 二

049 烟台南山铝业公司 二

050 烟台南山铝业公司 二

# 企业行政规划

051 烟台南山铝业公司 二

052 烟台南山铝业公司 二

053 烟台南山铝业公司 二

054 烟台南山铝业公司 二

055 烟台南山铝业公司 二

056 烟台南山铝业公司 二

057 烟台南山铝业公司 二

058 烟台南山铝业公司 二

059 烟台南山铝业公司 二

060 烟台南山铝业公司 二

061 烟台南山铝业公司 二

062 烟台南山铝业公司 二

063 烟台南山铝业公司 二

064 烟台南山铝业公司 二

065 烟台南山铝业公司 二

066 烟台南山铝业公司 二

067 烟台南山铝业公司 二

068 烟台南山铝业公司 二

069 烟台南山铝业公司 二

070 烟台南山铝业公司 二

071 烟台南山铝业公司 二

072 烟台南山铝业公司 二

073 烟台南山铝业公司 二

074 烟台南山铝业公司 二

075 烟台南山铝业公司 二

076 烟台南山铝业公司 二

077 烟台南山铝业公司 二

078 烟台南山铝业公司 二

079 烟台南山铝业公司 二

080 烟台南山铝业公司 二

081 烟台南山铝业公司 二

082 烟台南山铝业公司 二

083 烟台南山铝业公司 二

084 烟台南山铝业公司 二

085 烟台南山铝业公司 二

086 烟台南山铝业公司 二

087 烟台南山铝业公司 二

088 烟台南山铝业公司 二

089 烟台南山铝业公司 二

090 烟台南山铝业公司 二

## 目 录

### 第一章 行政组织设计

#### 第一节 组织设计的原则

- 一、配合法制/3
- 二、讲求效率/5
- 三、符合人性/7
- 四、适应环境/8
- 五、便于决策/10
- 六、顾及平衡/10
- 七、各项原则的选用/12

#### 第二节 组织的形式

- 一、传统的组织形式/13
- 二、人性的组织形式/17
- 三、权变的组织形式/21

#### 第三节 组织设计的程序

- 一、演绎的设计程序/25
- 二、归纳的设计程序/29
- 三、演绎与归纳的并用/32

### 第二章 办公环境设计

#### 第一节 办公室的内部设计

- 一、办公室内部设计的作用/33
- 二、办公室内部设计的类型/33
- 三、办公室内部设计的原则/38
- 四、办公室内部设计模型的制作/41
- 五、办公室内部设计的筹划/42

#### 第二节 办公室的工作环境管理

- 一、办公室工作环境的内容/43

- 二、办公室环境管理/44

- 三、办公环境管理的原则/46

### 第三章 办公自动化建设

#### 第一节 办公自动化技术准备

- 一、文字处理技术的准备/47
- 二、数据处理技术的准备/48
- 三、多媒体实用技术的准备/49

#### 第二节 办公自动化设备准备

- 一、微机的准备/50
- 二、复印机的准备/51
- 三、传真机的准备/51
- 四、打印机的准备/51
- 五、缩微复制设备的准备/51
- 六、文字处理机的准备/52
- 七、网络设备的准备/52
- 八、多媒体设备的准备/52
- 九、电视会议的准备/53

#### 第三节 办公自动化人员管理

- 一、人员的录用/53
- 二、岗位责任制/53
- 三、培训和提高/54

### 第四章 企业规章管理

#### 第一节 企业规章的意义与种类

- 一、企业规章的意义/55
- 二、企业规章的种类/56

#### 第二节 企业规章制度制定与运用

- 一、企业规章的成文形式/57
- 二、企业规章制度制定方法/58
- 三、企业规章的运用管理/60



# 第一章 行政组织设计

## 第一节 组织设计的原则

设计一个企业的组织时，一般应遵守以下六个原则，但对这六个原则遵守的程度，则因企业特性的不同而有差异。

### 一、配合法制

为求组织能配合法制要求，各企业一般应制定组织法规，并应注意下列重点：

#### 1. 重视组织结构

(1) 区分层次。

层次是指同一组织内上下级单位间的层次及同一组织内各种职称间的层次。如各部门在总监之下设经理，经理之下设主管，主管之下设班组长。

(2) 区分单位。

包括单位性质区分与单位内的工作区分。

① 单位性质区分。

同一组织内的单位，依其特性可区分为业务单位、行政管理单位及参赞幕僚单位三种。业务单位指主管对企业目标的达成有直接贡献的单位；行政管理单位指主管本质上属支援性的工作，使业务单位能顺利达成目标的单位，如企业内的人事、办公、后勤部门；参赞幕僚单位指处理有关计划、技