

企业中高层领导标准化执行方案丛书

汲取世界500强企业管理精要
汇集权威管理实战专家智慧精华



最新

行政经理 任职资格与工作规范

企业行政管理标准化执行方案

现代企业管理标准化研究中心 编著

图 表 化

程 序 化

规 范 化

标 准 化

精 细 化

系 统 化



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

企业中层领导标准化执行方案丛书

最新行政经理任职资格 与工作规范

——企业行政管理标准执行方案

现代企业管理标准化研究中心 编著

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

最新行政经理任职资格与工作规范/现代企业管理标准化研究中心编著. —北京: 中国经济出版社, 2005. 1

(企业中层领导标准化执行方案丛书)

ISBN 7 - 5017 - 6834 - X

I. 最... II. 现... III. ①企业管理: 行政管理—管理人员—资格考核—规范②企业管理: 行政管理—管理人员—工作—规范
IV. F272.9 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 139512 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 陈 骝 (电话: 010 - 68308644 13621098588)

责任印制: 张江虹

封面设计: 蒋宏工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市华润印刷有限公司

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 20

字 数: 283 千字

版 次: 2005 年 1 月第 1 版 **印 次:** 2005 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7 - 5017 - 6834 - X/F · 5459

定 价: 45.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

目 录

第一章 行政经理任职资格说明	(1)
第一节 行政经理任职资格	(1)
一、工作内容	(1)
二、任职资格	(2)
第二节 行政经理任职资格知识标准	(2)
一、基础知识	(2)
二、行政专业知识	(3)
三、新理念、新知识	(3)
四、知识联系	(3)
第三节 行政经理任职资格心理素质标准	(4)
一、意志力	(4)
二、自控力	(4)
三、气度	(5)
四、性格	(5)
五、兴趣爱好	(6)
六、情绪	(6)
第四节 行政经理任职资格道德标准	(6)
一、较强的责任感	(7)
二、以身作则	(7)
三、公私分明	(7)
四、做事公正	(8)
五、工作廉洁	(8)
六、严守信用	(8)
第五节 行政经理任职资格能力标准	(8)
一、组织运筹能力	(9)
二、应变、适应能力	(11)
三、认识自我的能力	(12)
四、表达能力	(12)

五、交际能力·····	(13)
六、授权能力·····	(16)
七、管理员工的能力·····	(18)
第二章 行政经理工作职责与权力 ·····	(22)
第一节 行政经理的工作职责·····	(22)
第二节 行政经理的工作权力·····	(24)
一、行使工作权力的原则·····	(24)
二、行使工作权力的条件·····	(27)
三、行使工作权力的技巧·····	(28)
第三章 日常事务管理工作规范 ·····	(31)
第一节 文书档案管理工作·····	(31)
一、文书管理·····	(31)
二、档案管理·····	(34)
第二节 信件管理工作·····	(35)
一、来信处理·····	(35)
二、回信处理·····	(36)
第三节 印章管理工作·····	(38)
一、印章的分类·····	(39)
二、印章的刻制与颁发·····	(39)
三、印章的使用与管理·····	(41)
四、印章管理规定案例·····	(42)
第四节 日常计划管理工作·····	(43)
一、做好预算和预测·····	(43)
二、设定目标·····	(44)
三、检查资源·····	(44)
四、制订行动方案·····	(44)
五、确定进程·····	(45)
第四章 办公室管理工作规范 ·····	(46)
第一节 办公室综合管理·····	(46)

一、办公的基本要求	(46)
二、办公室管理方式	(47)
第二节 办公室工作及人员管理	(47)
一、办公室工作管理	(48)
二、办公室人员管理	(49)
第三节 办公用品管理	(50)
一、办公用品的采购、保管	(51)
二、办公用品的使用	(53)
三、办公自动化系统的管理	(54)
第五章 会议管理工作规范	(56)
第一节 会议管理综述	(56)
一、会议管理的原因	(56)
二、会议管理原则	(56)
三、会议程序	(57)
第二节 会议的控制管理	(61)
一、会议的数量控制	(61)
二、会议的质量控制	(61)
第三节 会前准备	(64)
一、参加人员	(64)
二、开会地点	(65)
三、会议时间	(65)
四、议事日程	(66)
五、会议通知	(67)
第四节 会中事务	(68)
一、会议签到	(68)
二、会场服务	(69)
三、会议进程	(70)
第五节 会后工作	(73)
一、会议资料处理	(73)
二、会议纪要	(74)
三、会议的总结检查	(75)

第六章 行政规章制度管理工作规范	(77)
第一节 企业的制度化 管理	(77)
一、企业制度化 管理的作用	(77)
二、企业制度化 管理的内容	(78)
第二节 行政规章制度建设	(78)
一、行政规章制度 建设原则	(79)
二、行政规章制度 的制定	(80)
第三节 行政规章制度的内容	(81)
一、行政规章制度 的构成	(82)
二、行政规章制度 的分类	(82)
三、行政规章制度 的实施	(84)
四、日常行政 事务管理制度	(87)
五、行政 人事管理制度	(88)
第四节 行政事务管理法律法规意识	(90)
一、增强法律法规 意识的原因	(90)
二、行政事务 管理相关的法律法规	(91)
三、遵守法律，遵守 职业道德	(92)
第七章 企业物资财产管理工作规范	(95)
第一节 固定资产管理	(95)
第二节 企业物资材料管理	(97)
一、物资材料 购置	(97)
二、物资材料 发放	(98)
三、物资材料 保管	(99)
四、物资材料 盘点	(100)
第三节 设备管理	(101)
一、设备 管理任务	(101)
二、设备 管理内容	(102)
三、设备、物品 的保养	(103)
第四节 财产综合管理	(104)
一、财产 管理任务	(104)

二、财产管理要求	(105)
第五节 行政经费管理	(106)
一、预算资金管理	(106)
二、公务费管理	(107)
第八章 基建工程与房产管理工作规范	(109)
第一节 基建工程管理工作	(109)
一、基本建设工程的内容	(109)
二、基本建设工程的分类	(110)
三、基本建设工作程序	(112)
四、基本建设施工管理	(116)
五、基本建筑产品生产的特点	(123)
六、基本建设管理的注意事项	(124)
第二节 企业房产管理工作	(125)
一、产权管理工作	(125)
二、租赁管理工作	(126)
三、分配管理工作	(127)
四、维修管理工作	(128)
五、设备管理工作	(129)
六、日常管理工作	(130)
第九章 人事行政管理工作的规范	(132)
第一节 企业人事行政管理综述	(132)
一、人事行政管理特点	(132)
二、人事行政管理的基本内容	(133)
三、人事行政管理制度的	(137)
第二节 员工的任用与升迁管理	(139)
一、选择员工管理原则	(139)
二、员工任用方式管理	(140)
三、员工的使用管理原则	(141)
四、员工升迁管理的准则	(144)
第三节 员工考核管理工作	(145)

一、员工考核内容	(145)
二、员工考核分类	(146)
三、提高考核的可靠性	(146)
第十章 员工食宿与文体管理工作规范	(149)
第一节 员工食宿管理	(149)
一、企业食堂管理	(149)
二、企业员工住宿管理	(153)
三、企业员工住宅管理	(157)
第二节 企业文体管理	(158)
一、企业文体场馆的建设管理	(158)
二、企业文体活动的组织管理	(159)
第十一章 福利与薪资管理工作规范	(161)
第一节 企业福利管理	(161)
一、企业福利的作用	(161)
二、企业福利的内容	(162)
第二节 企业员工的薪资管理	(166)
一、薪资是激励员工的手段	(166)
二、员工工资制度	(167)
三、对员工的奖励与惩罚	(170)
第十二章 企业车辆管理工作规范	(174)
第一节 企业车辆的正常运转管理	(174)
一、企业车辆的采购管理	(174)
二、企业车辆的使用管理	(177)
三、企业车辆的封存、折旧、报废管理	(179)
第二节 企业车辆的养护管理	(181)
一、车辆状况变化的原因	(181)
二、车辆的保养制度	(181)
三、车辆保养的机构	(182)
四、车辆保养的内容	(183)

五、车辆保养作业组织方法	(185)
六、车辆保养的技术要求	(187)
七、车辆保养计划	(187)
第三节 企业车辆的修理	(188)
一、车辆修理的分类	(188)
二、车辆修理计划	(189)
三、车辆的大修和送修的条件	(190)
四、挂车修理	(191)
第四节 企业司机管理	(192)
一、改进服务态度,提高业务水平	(192)
二、严守交通规则,确保行车安全	(193)
第十三章 企业文化管理工作规范	(194)
第一节 企业文化综述	(194)
一、企业文化的层次	(194)
二、企业文化的特征	(195)
三、企业文化的构成要素	(196)
四、企业文化的作用	(197)
第二节 企业文化的内容	(198)
一、企业精神文化	(198)
二、企业人本管理	(199)
第三节 企业文化建设	(201)
一、心理素质培养	(201)
二、行为规范	(203)
三、公关环境营造	(205)
第十四章 企业安全管理工作规范(上)	(207)
第一节 企业安全管理的内容和机构	(207)
一、企业安全管理的内容	(207)
二、企业安全管理的机构	(208)
第二节 企业治安管理工作	(208)
一、企业治安管理的特点	(208)
二、企业治安管理工作设施与装置	(209)

三、企业治安安全措施	(210)
四、企业治安管理基本制度	(212)
五、突发事件的处置	(218)
第三节 企业劳动安全管理	(219)
一、劳动安全管理措施	(219)
二、影响员工安全生产的心理因素	(223)
三、不安全因素	(224)
第四节 企业保密安全管理	(225)
一、保密管理	(225)
二、保密管理措施	(227)
三、企业保密管理案例	(230)
第十五章 企业安全管理工作规范（下）	(233)
第一节 企业消防管理的内容	(233)
一、消防安全组织机构	(233)
二、防火安全教育	(234)
三、防火负责人的职责和队伍建立	(235)
四、建立消防安全管理规章制度	(237)
五、消防设施和器材的配备和管理	(239)
第二节 企业消防管理的要求和原则标准	(241)
一、企业消防管理的要求	(241)
二、消防管理工作的原则	(242)
三、消防管理工作的标准	(243)
第三节 火灾的预防和控制	(244)
一、导致火灾的类型	(244)
二、防火分区的要求	(245)
三、厂区、仓库地址的选择	(247)
四、特殊工种作业的管理	(249)
五、生产防火种类及规定	(250)
第四节 企业消防安全检查和整改	(251)
一、消防安全检查	(252)
二、企业消防安全整改	(252)

第十六章 厂区绿化与环境管理工作规范	(253)
第一节 厂区绿化管理	(253)
一、厂区绿化的效果	(253)
二、厂区绿地规划	(256)
三、厂区绿地的设计	(258)
四、厂区各部分绿化管理	(259)
第二节 厂区环境保护管理	(262)
一、污染源的分布	(262)
二、厂区环境污染的来源与分类	(263)
三、防治污染设施划分范围	(264)
四、固体污染物的管理	(265)
五、水污染的防治原则	(267)
六、噪声污染防治	(267)
七、清洁生产管理	(268)
第十七章 行政协调与沟通管理工作规范	(270)
第一节 行政协调管理	(270)
一、行政协调的作用	(270)
二、行政协调的类型	(271)
三、行政协调的工作	(275)
四、行政协调的方法	(277)
五、行政协调的过程	(281)
六、团队冲突的协调	(282)
第二节 企业行政沟通管理	(284)
一、行政沟通的作用	(284)
二、行政沟通的类型	(284)
三、行政沟通的改善	(286)
第三节 行政协调与沟通的艺术	(287)
一、行政协调与沟通艺术的形式	(287)
二、行政协调与沟通的语言要求	(289)
三、行政经理的处事技巧	(290)

第十八章 出差与接待管理工作规范	(292)
第一节 出差管理	(292)
一、出差管理概述	(292)
二、出差管理程序	(293)
第二节 接待管理	(295)
一、接待管理原则	(295)
二、接待准备管理	(297)
三、接待管理工作	(301)
后 记	(306)

第一章 行政经理任职资格说明

第一节 行政经理任职资格

一、工作内容

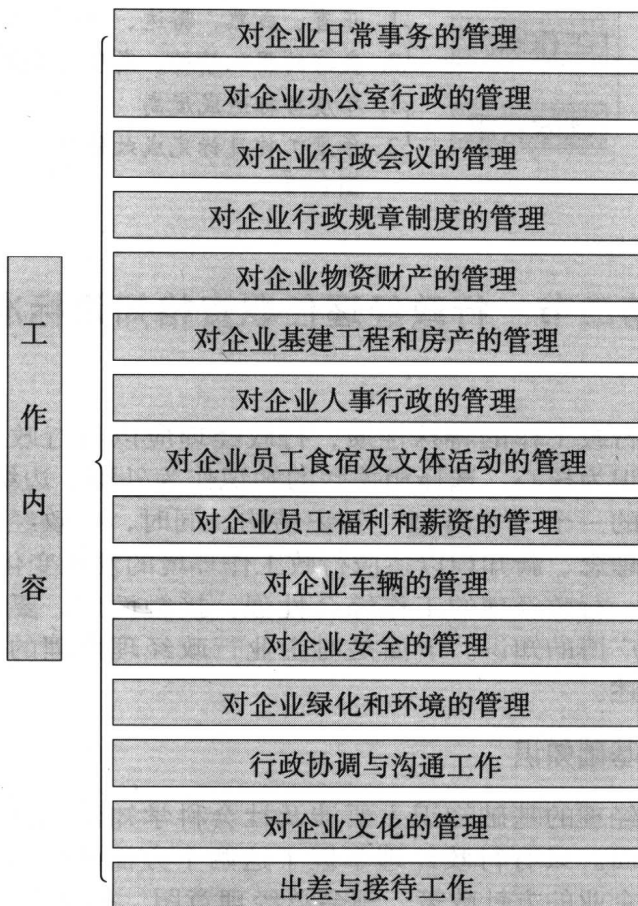


图 1-1

二、任职资格

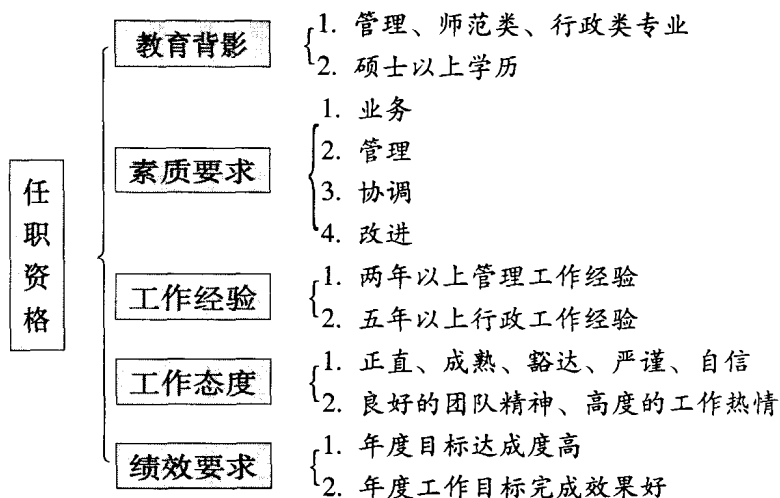


图 1-2

第二节 行政经理任职资格知识标准

由于行政工作的特殊性质，行政经理应以与行政工作关系密切的知识为核心，选择相关联的知识作为外围、边缘知识层，形成自己的一个“宝塔型”知识结构。同时，行政经理还应掌握一些新理念、新知识以适应行政工作环境的发展变化。

总之，行政经理的工作综合性强，接触面广，要求尽可能具备相当广博的知识。下面是对企业行政经理合理的知识结构的详细阐述。

一、基础知识

行政经理的基础知识主要涉及社会科学知识和自然科学知识两个方面。只有行政经理掌握了这两个方面的知识，才能准确地理解企业的方针政策，领会总经理意图，提高自己的决策、判断能力。基础知识具体内容如下。

1. 社会科学知识

社会科学知识主要包括语文、哲学、政治经济学、历史、形式逻辑、外语等学科知识。

2. 自然科学知识

自然科学知识主要包括数学、物理、化学、地理、生物等学科知识。

二、行政专业知识

行政专业知识是行政经理知识结构的核心，也是区别于其他部门经理知识结构的根据，主要包括两个方面的内容：

①与行政工作有直接关系的行政学、人事管理学、组织行为学、公共关系学、文书学、档案管理学、应用写作学、信访学、会议组织学、领导学等学科知识。

②行政经理所在行业的专业知识。行政经理在哪一行业工作，就应精通哪一行业的专业知识。行政经理只有懂得这方面的知识才能适应环境，从而更好地进行企业行政事务的管理工作。

三、新理念、新知识

在这个科技化的社会，许多新兴技术与方法大量涌入企业，并在逐步改变企业的管理模式，极大地影响着企业的行政管理工作。行政经理必须正视这些新理念、新知识对员工的影响，认真研究并做到与行政管理的有效融合。新理念、新知识主要包括及时生产技术、企业资源计划、物料需求计划、计算机辅助生产、制造资源计划信息技术、知识经济、人力资本、作业成本会计管理、全面质量管理、业务流程重组、平衡记分卡、网络与电子商务、股票期权、员工持股计划、管理层收购计划，等等。

四、知识联系

这里的知识是指独立于专业知识之外，但是又与行政工作密切联系的知识。主要包括：心理学知识、公关知识、现代管理学科知识、软科学、经济学理论知识以及相关的科学知识。

行政经理知识结构要求非常复杂，主要是要适应社会和工作环境发展的需要。掌握专业以外的知识有助于行政经理认识自己，调整自己的心理状态，以便更好地处理行政事务，适应繁忙的工作。

第三节 行政经理任职资格心理素质标准

心理素质包括气质、性格、意志等方面。气质是先天性的，分为胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质四类，而性格与意志的形成需要后天的培养。

行政经理每天要处理各种各样的行政事务，协调各个层次的员工关系，工作压力非常大。因此，行政经理必须具备健全的心理素质才能化解压力，调整好心态，更好地投入工作。

合格的行政经理要具备以下几种心理素质。

一、意志力

行政经理要有坚强的意志，要对自己有信心，相信自己能够处理好工作上的每一个问题。有时候，一些看似无法克服的困难，很可能会给人带来巨大的心理压力，甚至会让人沮丧，在决定成败的瞬间，行政经理的感觉就像在悬崖上走钢丝，而此时，只有具备了坚强的意志力，才能从容不迫、冷静地做出决定，这样，问题也就迎刃而解了。

二、自控力

行政经理要有超人的自控力。因为行政经理要维护上司的威望，必定要忍受不被上级或下级理解的煎熬，所以行政经理首先要学会控制自己，才能控制别人，只有具有了自控的能力，才能冷静化解与员工的隔阂。同时，自控力是一种难得的美德，也是健全心理素质中的重要因素。表 1-1 是自控力培养的一些要点，可供参考。