



企业 国际化 管理丛书

丛书主编 张东堂

本书主编 刘 波

Small and Medium Enterprises Administration

Management Cases

中小企业行政办公

管理案例

管理是提升企业竞争力的重要环节,本丛书
将为中小企业提供全套的行政管理解决方案。
规范的国际化操作将有力推动我国众多中小企
业的迅速变革!



科学技术文献出版社



企业国际化 管理丛书

in Enterprises Administration

Management Cases

中小企业行政办公

管 理 案 例

丛书主编	张东堂		
本书主编	刘 波		
编 委	蔡亚兰	苏亚莉	于心愿
	乔洪波	杜延起	赵彩霞
	齐 冲	李秀敏	詹子杰
	陆晓飞	陈凌云	刘立伟
	汪云凤	高 宇	

科学技术文献出版社

Scientific and Technical Documents Publishing House

北 京

图书在版编目(CIP)数据

中小企业行政办公管理案例/刘波主编.-北京:科学技术文献出版社,
2004.8

(企业国际化管理丛书)

ISBN 7-5023-4695-3

I. 中… II. 刘… III. 中小企业-企业管理:行政管理-案例
IV. F276.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 070495 号

出 版 者 科学技术文献出版社
地 址 北京市复兴路 15 号(中央电视台西侧)/100038
图书编务部电话 (010)68514027,(010)68537104(传真)
图书发行部电话 (010)68514035(传真),(010)68514009
邮 购 部 电 话 (010)68515381,(010)58882952
网 址 <http://www.stdph.com>
E-mail: stdph@istic.ac.cn
策 划 编 辑 李 洁
责 任 编 辑 李 洁
责 任 校 对 唐 炜
责 任 出 版 王芳妮
发 行 者 科学技术文献出版社发行 全国各地新华书店经销
印 刷 者 利森达印务有限公司
版 (印) 次 2004 年 8 月第 1 版第 1 次印刷
开 本 787×1092 16 开
字 数 298 千
印 张 18.25
印 数 1~5000 册
定 价 31.00 元

© 版权所有 违法必究

购买本社图书,凡字迹不清、缺页、倒页、脱页者,本社发行部负责调换。

(京)新登字 130 号

内 容 简 介

本书以推动中国中小企业国际化竞争力的提升和专业国际化经营人才的成长为使命,较为科学地引入了西方先进的企业管理理念、经验和方法,结合我国中小企业的实际,系统阐述了一些成功企业国际化行政办公管理案例,包括办公环境管理案例、日常事务管理案例、人员管理案例、会议管理案例、文档管理案例、安全保卫管理案例、差勤管理案例、后勤管理案例、自动化管理案例等等。为中国企业提供了一套急需的国际化管理参考范例。

科学技术文献出版社是国家科学技术部系统唯一一家中央级综合性科技出版机构,我们所有的努力都是为了使您增长知识和才干。

前 言

霞之万丈,源于喷薄前的蓄势,企业经营之道与此相通,任何一个声名显赫的大公司都是由中小企业一步一步发展起来的。因此,搞好中小企业就等于抓住了中国现代企业发展的基石和新世纪经济腾飞的关键。

按照国际划分企业规模的标准,中小企业占我国企业总量的 90% 以上。有效地管理这支庞大的队伍,对于增强我国的经济实力,提高我国的国际地位和人民生活水平都起着至关重要的作用。因此,寻找一种优质高效的管理方式已成为中小企业的燃眉之需。

“时势造英雄”这已是被历史证明了的真理。随着 WTO 槌音的落定,我国企业发展进入了一个全新的阶段,在世界经济一体化与国际市场重组的动荡变革中,中小企业的发展面临着前所未有的机遇

与挑战,“适者生存”是延续了几万年的永恒定律,在企业这场激烈的角逐中,谁才会是最后的霸主?那凭借的不是运气而是实力。一个中小企业要想在这场全球竞争的浪潮中独领风骚,不仅需要经营者有浪遏飞舟的气魄,也需要管理者有运筹帷幄的技巧,否则,气魄就会成为蛮干。

雄厚的资金、一流的人才、先进的技术是一个企业发展壮大的资本,然而,没有规矩,不成方圆,如何将这些资本高效地组织运作起来才是企业兴衰成败的关键,因此,科学的行政管理就成为新世纪中小企业实现腾飞的依托。在全球经济一体化的大环境下,中小企业的行政管理只有与世界接轨走向国际化道路,才能为中小企业的茁壮成长添砖加瓦。

为此,我们为中小企业的行政管理者“量身定做”了这套《企业国际化管理丛书》。全书共分为《中小企业行政办公管理方法》、《中小企业行政办公管理文案》、《中小企业行政办公管理制度》、《中小企业行政办公管理表格》、《中小企业行政办公管理案例》五个分册。本套丛书归纳起来有五个特色:

一、针对性强,此套书是自我国加入 WTO 以来,专门为中小企业参与全球竞争提供的较为完备的国际化实践方案。

二、紧密地将中小企业国际化行政办公与本土化结合起来,去粗取精,使其更适合现阶段我国的国情。

三、全书没有花费大量的篇幅去讲解中小企业行政办公的学术和理论,而是从实用性和可操作性出发,为中小企业国际化行政办公提供了切实可行的指导策略。

四、涵盖全面,重点突出,条理性强,语言清晰,有条不紊地阐述了行政办公的要点和方法。

五、本丛书吸纳了国内外大量先进的行政办公理念和经验,并以一种浅显而通俗的方式表达出来。

任何事物的发展变化都需要时间,中小企业国际化也不例外,它需要一个由量变逐渐达到质变的过程,在这一变化过程中睿智的管理者会懂得抓住行政办公这条生命线,而平庸的管理者则会因循守旧,最后只能淹没在全球一体化的浪潮中。我们由衷地希望这套丛书能为我国中小企业的发展变革提供一些有益的帮助!然而,长江之水,实难吸尽,在本书编写过程中尽管编者殚精竭虑,慎择约取,但仍难免会有一些疏漏,在这里敬请广大读者不吝赐教,以便我们及时改进。

编 者

科学技术文献出版社

SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTS PUBLISHING HOUSE



科学技术文献出版社方位示意图

目 录

第一章 中小企业国际化行政办公环境管理案例

激发热情 提高效率

——A₁ 公司的透明办公室…………… (2)

周密考虑 科学设计

——A₂ 公司的办公环境规划 …………… (4)

各取所需 各得其所

——A₃ 公司和 A₄ 公司不同的办公室规划 …………… (11)

第二章 中小企业国际化行政办公

日常事务管理案例

定额推算 标准评分

——B₁ 公司办公室的量化管理…………… (18)

各司其职 保障运转

——B₂ 公司的值班工作管理…………… (23)

礼仪有度 商机无限

——B₃ 公司的接待工作管理…………… (31)

严格控制 节支增效

- B₄ 公司的办公用品管理 (41)

第三章 中小企业国际化行政办公人员管理案例**知识丰富 能力突出**

- C₁ 公司办公人员的素质要求 (50)

整洁严肃 严于律己

- C₂ 公司的办公人员行为规范 (54)

明细分工 责权相应

- C₃ 公司的办公人员责权规定 (58)

第四章 中小企业国际化行政办公会议管理案例**精心筹备 服务决策**

- D₁ 公司的会前准备工作 (66)

强化认识 主抓落实

- D₂ 公司会议支持的成效 (70)

服务周到 无微不至

- D₃ 公司的会议服务工作 (74)

简明扼要 真实准确

- D₄ 公司的会议记录 (84)

表格管理 科学规范

- D₅ 公司的会后落实 (89)

限时节支 高效务实

- D₆ 公司精简会议的秘诀 (94)

明确议题 缩减规模

- D₇ 公司高效会议的措施 (97)

遵循程序 专会专议

- D₈ 公司的会议规范 (99)

第五章 中小企业国际化行政办公文档管理案例**使用限制 专人保管**

- E₁ 公司的印信管理 (106)

重视流程 严防疏漏

- E₂ 公司的文件收发管理 (110)

循规蹈矩 衔接无缝

- E₃ 公司的发文管理 (121)

科学鉴定 严格审查

- E₄ 公司的文档鉴定工作 (129)

注重技巧 分类处理

- E₅ 公司的文书归档工作 (133)

建立体系 统一控制

- E₆ 公司的文档一体化管理 (139)

分期分段 分门别类

- E₇ 公司的文档分类保管 (143)

防护得当 秩序井然

- E₈ 公司的文档保管无纰漏 (149)

规范存档 科技领先

- E₉ 公司的电子文档管理 (154)

第六章 中小企业国际化行政办公差勤管理案例

健全制度 严肃考勤

- F₁ 公司的考勤管理 (162)

人性管理 酌情给假

- F₂ 公司的给假与休假管理 (169)

控制预算 照章办理

- F₃ 公司的出差管理 (174)

报销控制 因事有别

- F₄ 公司差旅费用的控制 (180)

第七章 中小企业国际化行政办公安全保卫管理案例

预防为主 措施得力

- G₁ 公司的安全防范工作 (188)

系统保障 严格制度

- G₂ 公司的安全系统工程 (193)

出入控制 安全第一

- G₃ 公司的出入厂管理 (196)

责任明确 措施到位

- G₄ 公司的防火管理 (201)

层层设防 严密监控

- G₅ 公司的办公室保密措施 (204)

第八章 中小企业国际化行政办公后勤管理案例

统一调度 安全高效

——H ₁ 公司的车辆管理	(212)
统筹管理 规范操作	
——H ₂ 公司的房产管理	(226)
制度完善 管理有方	
——H ₃ 公司的员工餐厅管理	(234)
人文关怀 小处着手	
——H ₄ 公司的餐厅卫生管理暖人心	(242)
重视安全 讲究整洁	
——H ₅ 公司的员工宿舍管理	(246)
美化环境 创造效益	
——H ₆ 公司的环境卫生管理	(248)

第九章 中小企业国际化行政办公自动化管理案例

系统管理 注重方法	
——I ₁ 公司的办公自动化管理	(258)
OA 运作 战略升级	
——I ₂ 公司办公自动化实施	(263)
总体设计 系统开发	
——I ₃ 公司的 Intranet 构建	(272)

第一章

中小企业国际化行政办公 环境管理案例

■ 办公环境规划案例

■ 透明办公管理案例

.....



激发热情 提高效率

——A₁公司的透明办公室

◀ 案例介绍 ▶

A₁公司是沿海地区的一个高科技企业,设备先进,产品科技含量高,附加值大,市场竞争力强,经济效益很好。投产后,从未出现过产品积压现象。科研技术部门刻苦攻关,也取得了众多的成果。来A₁公司办事的人,对该公司较高的办事效率都有很深的印象。究竟是什么促使其员工如此高效地工作呢?人们发现这与他们的办公环境有很大关系。

A₁公司办公室全部集中在一个大厅内,各部门用透明玻璃隔开,总经理居于大厅一角,每一个管理人员相互间都能看得见。由于各居一室,各部门又互不干扰。进入这种办公室,给人一种强烈的现代化感受。

这种办公室与传统的办公室形成鲜明的对比。传统的办公室往往是主要领导人一人一室,普通职员多人一室,各部门相互封闭。在这种情况下,上班干私活、串岗聊天、打私人电话等,都是难以避免的现象。

◀ 案例点评 ▶

透明,就意味着公开,公开是公正和公平的前提。在这样的工作环境里,人们极易受到监督和鼓舞,所以能十分有效地提高每个人的办事效率,究其原因有四:

- (1)透明的办公环境给人一种强烈的刺激,使人更容易进入角色。
- (2)每人都置身于领导和同事的相互监督之下,起到一种相互监督作用,从而避免了串岗聊天、干私活等现象。
- (3)相互之间有激励作用,当看到其他人都在认真工作时,就会激发起自己的工作热情,集中精力干自己的工作。
- (4)对外来办事人员也是一种约束。传统模式下,外来人员办完事后,经常与办公室

人员闲聊一阵,出于礼貌,办公人员就不得不陪着客人闲聊,这就大大降低了工作效率。在透明办公室里,外来人员看到大家都在高效率地工作,也就加强了自律,通常是办完事就离开,使办公人员办公效率大大提高。

周密考虑 科学设计

——A₂公司的办公环境规划

◀ 案例介绍 ▶

A₂公司是一家经营状况良好的广告公司。其策划人才济济,人人对艺术都有独到的见解。搬迁之后,他们对自己的办公环境进行了周密的规划,外观设计、照明装置和室内布局都独具匠心。

(一) 外观环境规划

办公环境的外观设计主要包括办公区的墙壁、天花板地面、窗户、支柱以及罩在它们上面的覆盖物等方面的设计。此外,与建筑物合为一体的家具、设备和美化物的规划也可算做外观环境规划的内容。

1. 颜色选择

颜色是一种对人的情绪有强烈影响的刺激物,它决定着办公室人员的情绪,因而 A₂公司特别注重办公区颜色的搭配,其采取的具体措施如下:

(1)确立颜色的反射值。办公室使用的各种颜色可以不同程度地反射光线。反射率是从某一表面反射出的光的总量与照到这个表面吸收的光的总量之比,可以用来衡量反射值。A₂公司考虑到办公区人员较多,需限制颜色的选择,因此确立天花板表面的反射光的比例为 60%~80%、墙壁表面为 40%~60%、办公桌表面为 25%~45%、地板表面为 20%~35%。

(2)墙壁与天花板的颜色搭配。由于墙壁和天花板构成了办公室里最大的表面区,A₂公司十分注意为这些地方选择一种能吸引人的、从生理上能起到镇定作用的颜色。为了达到这种效果,A₂公司运用了这一原则:办公室的墙壁和天花板要有足够的光亮,以便反射光线而不是吸收光线,但也不能过于光亮以造成任何炫目的现象。因此,天花板和四周墙壁都采用白色。

(3)办公家具与设备的颜色搭配。A₂公司办公家具和设备的颜色搭配也采用了上述